








PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KOPERASI USAHA KECIL MENENGAH DAN PERINDUSTRIAN
KOTA SAMARINDA

Nomor SOP	000.8.3.3 / 368 / 100.14.	
Tanggal Pembuatan	4 Mei 2026	
Tanggal Revisi	-	
Tanggal Efektif	4 Mei 2026	
Disahkan Oleh	Kepala Dinas,  Jusmaramdhana Alus, SH., M.Si. 197110301994031002	
SEKRETARIAT	Judul SOP	PENGADUAN TIDAK BERKADAR PENGAWASAN DAN PEMERIKSAAN LAPANGAN MELALUI SP4N-LAPOR!

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik nasional Tahun 2020-2024.	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki kemampuan mengelola pengaduan dengan baik2. Memiliki kemampuan komunikasi publik3. Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur pemerintahan4. Menguasai tugas dan fungsi pengaduan publik
KETERKAITAN	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan dan Pemeriksaan Lapangan Melalui MPP	<ol style="list-style-type: none">1. Lembaga Kerja dan Rencana Kerja2. Komputer/Printer/ Scanner3. Jaringan Internet4. ATK
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila prosedur tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya, maka penanganan pengaduan akan terhambat	Disimpan dalam bentuk <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i>

SOP Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan dan Pemeriksaan Lapangan Melalui SP4N-LAPOR!

No	Uraian Prosedur	Pelaksanaan				Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Admin Instansi	Admin OPD	Pejabat Penghubung	Kelengkapan/ Persyaratan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan Pengaduan kepada Admin OPD					Pengaduan Publik, Perangkat TIK	24 Jam	Pengaduan Publik	Dikoordinasikan melalui Whatsapp Group
2	Menerima dan menindaklanjuti / memberikan tanggapan awal serta melaporkan kepada pejabat penghubung					Pengaduan Publik	2 Jam	Bahan Laporan, Respon Aduan, Laporan	Dikoordinasikan langsung
3	Menganalisa pengaduan dan berkoordinasi dengan petugas yang bersangkutan lalu memberikan jawaban atas pengaduan ke Admin OPD					Bahan Laporan	2 Jam	Hasil Analisis, Jawaban Aduan Publik	
4	Menerima Jawaban dan menyampaikan jawaban kepada pengadu					Jawaban aduan	2 Jam	Respon aduan / Jawaban Aduan Publik	
5	Menerima hasil tindak lanjut pengaduan melalui aplikasi					Jawaban atas aduan	7-70 Jam	Selesai / Respon balik atas jawaban pengaduan	Dapat ditutup oleh pengadu atau admin dan secara sistem jika tidak ada lagi jawaban dari pengadu