PEMERINTAH KOTA TARAKAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	Nomor SOP	000.8.3.3/1302/DPUPR
	Tanggal Pembuatan	28 Maret 2024
	Tanggal Revisi	26 Januari 2026
	Tanggal Efektif	27 Januari 2026
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas, **FANDARIANSYAH, S.T.,M.T.** Pembina Utama Muda (IV/c) NIP 197105081998031009
SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN	Nama SOP	**Pengelolaan Pengaduan**
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana :	
1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Kota Tarakan N0. 9 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 3. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 19 Tahun 2018 tentang Mekanisme Pelaksanaan Pembayaran Atas Beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; 4. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Tarakan; 5. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 53 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Nomor 1 Tahun 2026 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.	1. Pendidikan Formal SD/SMP/SLTA/Sarjana 2. Mengetahui regulasi tentang Pelayanan Publik 3. Mempunyai kesehatan dan Kelakuan Baik 4. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik 5. Mampu bekerjasama dalam tim	
Keterkaitan dengan SOP lain	PERALATAN / PERLENGKAPAN	
	1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer/Laptop 3. Printer	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
1. Apabila penyampaian pengaduan tidak diselesaikan sesuai standar yang ditentukan maka penanganan pengaduan akan terhambat atau tidak diselesaikan dengan baik.	1. Buku Tamu	

Dipindai dengan CamScanner

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN PENGADUAN

NO	AKTIVITAS/ KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			
		Publik	Petugas	Petugas Informasi dan Pengaduan	Kadis PUPR	Staf Teknis	Sekdis/Kabid/Ka. UPTD	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Menyampaikan Pengaduan	Mulai						Surat Pengaduan	5 menit	Surat Pengaduan	Gratis
2	Menerima Pengaduan dan Menyampaikan SOP Penanganan Pengaduan							Surat Pengaduan	10 menit	Surat Pengaduan	Surat Pengaduan dilengkapi dengan Foto Copy KTP penanggung jawab pengaduan
3	Memeriksa Kelengkapan Surat Pengaduan, Mencatat dalam Buku Register Pengaduan dan membuat lembar Disposisi							Surat Pengaduan	10 menit	Surat Pengaduan Lengkap	
4	Menelaah dan memberikan disposisi							Surat Pengaduan Lengkap	20 menit	Surat Pengaduan Lengkap dan Lembar Disposisi	Telaah dan disposisi dilakukan dilaksanakan oleh Sekdis jika Kadis Keluar Daerah
5	Melaksanakan Disposisi dengan membuat instruksi ke Staf Teknis							Surat Pengaduan Lengkap dan Lembar Disposisi	20 menit	Instruksi Sekdis/Kabid	
6	Melaksanakan Pemeriksaan Pengaduan							Instruksi Sekdis/Kabid	1 hari	Laporan pemeriksaan pengaduan	Konfirmasi / peninjauaan lapangan /penyiapan data
7	Melaksanakan rapat rencana penanganan pengaduan							Laporan pemeriksaan pengaduan	1 jam	Rencana Penanganan Pengaduan	
8	Melaksanakan penanganan pengaduan							Rencana Penanganan Pengaduan	1 - 7 hari	Laporan Penanganan Pengaduan	Memberkan Informasi/Data atau melaksanakan Tindakan Penanganan Pengaduan
9	Mencatat penanganan pengaduan dalam Buku Register Pengaduan dan menyampaikan ke Informan							Laporan Penanganan Pengaduan	10 menit	Registrasi Penanganan Pengaduan	
10	Menerima Informasi Penanganan Pengaduan	Selesai						Informasi / Data / Tindakan Penanganan Pengaduan	10 menit		

Dipindai dengan CamScanner