

 DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA TARAKAN	Nomor SOP	: 000.8.3.3/189.3/DINSOSPM/2026
	Tgl. Pembuatan	: 10 Maret 2026
	Tgl. Revisi	:
	Tgl. Efektif	: 09 April 2026
	Disahkan Oleh	: Kepala,  ARBAIN, S.E., M.AP Pembina Utama Muda NIP 19680318 199403 1 008
	NAMA SOP	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DASAR HUKUM:		KUALIFIKASI PELAKSANA:
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 4. Peraturan Walikota Nomor 55 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat.		1. Memiliki pemahaman regulasi pelayanan publik dan pengaduan 2. Mampu berkomunikasi secara persuasif, ramah, dan empati 3. Mampu mengoperasikan komputer, internet dan medsos/aplikasi pengaduan 4. Mampu menyusun laporan verifikasi pengaduan
KETERKAITAN:		PERALATAN / PERLENGKAPAN:
SOP Seluruh Pelayanan Publik pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan		1. Form Pengaduan / Buku Register Pengaduan 2. Perangkat Komputer, Printer dan Jaringan Internet 3. Telepon / HP Pelayanan (WhatsApp / Medsos) 4. Ruang Konsultasi / Pengaduan dan ATK
PERINGATAN:		PENCATATAN DAN PENDATAAN:
Jika pengaduan tidak ditindaklanjuti secara cepat dan tepat, dapat mengakibatkan penurunan kepercayaan publik, eskalasi konflik sosial, dan ketidaksesuaian standar pelayanan publik.		Disimpan dalam Buku Register Pengaduan (Hardcopy) dan Database Elektronik Pengaduan DinsosPM Kota Tarakan.

PROSEDUR PELAKSANAAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Kegiatan	Pemohon	Petugas Pelayanan	Pengelola Pengaduan	Bidang Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Pemohon menyampaikan pengaduan melalui offline atau online					Bukti dukung pengaduan	5 Menit	Daftar Permohonan
2	Petugas pelayanan melakukan pencatatan dan memeriksa relevansi pengaduan yang masuk					Berkas Permohonan	15 Menit	Laporan
3	Petugas pengaduan menerima laporan dan menelaah laporan yang masuk dan meneruskan ke bidang terkait					Berkas aduan	15 Menit	Laporan
4	Bidang terkait menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan respon atau jawaban (melakukan verifikasi lapangan, klarifikasi, atau telaah substantif atas masalah yang diadukan)					Berkas aduan	1–2 Hari	Jawaban terhadap aduan
5	Jawaban diterima oleh pemohon					Jawaban melalui media elektronik atau non elektronik	1 Hari	Pengaduan tertangani