



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

TAHUN 2024

**PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN**

Jl. Pulau Kalimantan No. 01 Tarakan (77131)

Telepon 0851-7999-0551

Laman : <http://dkisp.tarakankota.go.id> Pos-el : dkisp@tarakankota.go.id



**PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN**

Nomor SOP	: 000.8.3.3.3/44/SOP/DKISP/2024
Tgl Pembuatan	: 03 Januari 2022
Tgl Revisi	: 10 Juli 2024
Tgl Pengesahan	: 02 Agustus 2024
Disahkan Oleh	: KEPALA, dr. WITOYO PEMBINA TK. I / IV B NIP. 196501112000121002

UPTD TARAKAN COMAND CENTER

Nama SOP : STANDART PELAYANAN PENGADUAN

DASAR HUKUM:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan,
3. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
4. Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Tarakan Tahun 2016 Nomor 20, Tambahan Lembaran Daerah Kota Tarakan Nomor 11) sebagairnana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Tarakan Tahun 2020 Nomor 60)
5. Peraturan Walikota Tarakan Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasionan Prosedur Dilingkungan Pemerintah Kota Tarakan
6. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 95 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Organisasi Unit Pelaksana Teknis Command Center Pada Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian

KUALIFIKASI PELAKSANA:

- Fasilitator Pengaduan yang ditunjuk berdasarkan Keputusan Kepala Dinas yaitu dengan kualifikasi:
1. Memiliki Kemampuan Berbicara Dengan Baik,
 2. Memiliki Kemampuan Pengolahan Data Sederhana,
 3. Memiliki Kemampuan Teknis Operasional,

KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN :
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pelayanan Mobil Jenazah 2. SOP Pelayanan Mobil Ambulan 3. SOP Kegawat Daruratan Lainnya 4. SOP Kebencanaan, SOP Penyelamatan Manusia 5. SOP Penyelamatan Manusia 6. SOP Pelayanan Informasi Kebakaran 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi LAPOR! Berbasis Web Terintegrasi 2. Alat Telekomunikasi
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
<p>Setiap informasi dan pengaduan diterima dan di tindak lanjuti oleh Oleh Operator Pengaduan Melalui layanan ini untuk diteruskan kepada Petugas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data dan laporan hasil penyelesaian pengaduan 2. Dokumentasi