



**KOTA SAMARINDA  
KECAMATAN SAMBUTAN**

 <b>KOTA SAMARINDA KECAMATAN SAMBUTAN</b>	Nomor SOP	SOP / 0682 / 400.04
	Tanggal Pembuatan	02 Januari 2025
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Pengesahan	
	Disahkan Oleh	 Camat <b>Zarta, SE, M.Si</b> NIP. 1974110271994022001
Nama SOP	<b>Pengelolaan Informasi dan Pengaduan</b>	
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
1. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan 2. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 3. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 16 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda	1. Minimal SMU Sederajat 2. Menguasai Penggunaan Komputer 3. Memahami Tata Pelaksanaan Administrasi Umum	
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan	
	1. Seperangkat Komputer 2. Buku Register 3. Ruang Tunggu	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
1. Memberikan pelayanan dengan ramah, cepat, transparan dan Ikhlas 2. Apabila persyaratan tidak lengkap, maka Pengelolaan Informasi dan Pengaduan tidak dapat diproses	Buku Pengelolaan Informasi dan Pengaduan	

## SOP PENGELOLAAN INFORMASI DAN PENGADUAN

Nomor : SOP /0682/ 400.04

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Loket	Staf	Kasubag Umum Kepegawaian	Sekcam	Camat	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon menghubungi petugas Pengelolaan Informasi dan Pengaduan						FC Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemohon 1 lembar, Menyerahkan berkas/dokumen yang dilaporkan kepada petugas masing-masing 1 lembar (Jika diperlukan)	1-5 Menit	FC Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemohon 1 lembar, Menyerahkan berkas/dokumen yang dilaporkan kepada petugas masing-masing 1 lembar (Jika diperlukan)	
2	Memilah dan menverifikasi laporan pemohon						Verifikasi Pengelolaan Informasi dan Pengaduan, memberikan penjelasan kepada pemohon	1-5 Menit	Hasil verifikasi Pengelolaan Informasi dan Pengaduan, memberikan penjelasan kepada pemohon	
3	Memberikan informasi kepada pemohon, jika diperlukan meneruskan ke Kasi/pejabat yang membidangi						Berkas Pengelolaan Informasi dan Pengaduan yang sudah di verifikasi	15 Menit-3 hari	Dokumen dan berkas Pengelolaan Informasi dan Pengaduan	
4	Memberikan solusi permasalahan yang dilaporkan petugas Informasi						Dokumen dan berkas Pengelolaan Informasi dan Pengaduan	15 Menit-3 hari	Dokumen dan berkas Pengelolaan Informasi dan Pengaduan	
5	Pemberian/penjelasan Pengelolaan Informasi dan Pengaduan							15 Menit-3 hari	Dokumen Pengelolaan Informasi dan Pengaduan	