BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN KUTAI TIMUR
Kawasan Perkantoran Bukit Pelangi
Kabupaten Kutai Timur
Provinsi Kalimantan Timur

NOMOR SOP	B-000.8.3.3/ 0165/BRIDA-01
TGL. PEMBUATAN	4 November 2025
TGL. REVISI	10 November 2025
TGL. EFEKTIF	20 Januari 2026
DISAHKAN OLEH	**Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah** **Juliansyah, S.Hut.** **Pembina Utama Muda (IV/c)** **NIP 197307092001121001**
NAMA SOP	**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PEMANTAUAN MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

DASAR HUKUM:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah beserta perubahannya.
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) Tahun 2020–2024.
5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
6. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Penggaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024
7. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
8. Keputusan Bupati Kutai Timur Nomor 555/K.644/2022 tentang Penetapan Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Tahun 2022-2026
9. Keputusan Bupati Kutai Timur Nomor 555/K.583/2023 tentang Pembentukan Tim Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SPAN LAPOR
2. Mampu mengoperasikan komputer
3. Memiliki pemahaman tugas pokok sebagai pembina,pengarah,penanggungjawab,pejabat pengelolapengaduan,dan pejabat penghubung tim koordinasi pengelolaan pengaduan,serta petugas administrator pengelola layanan aspirasi danpengaduan online rakyat sistem
4. Menguasai sistem informasi layanan publik.

KETERKAITAN

1. Pelaporan SOP pengelolaan pengaduan pelayanan publik
2. Menunjukkan unit/instansi yang berhubungan dalam setiap tahapan

PERALATAN DAN PERLENGKAPAN

1. Komputer/laptop,dan alat tulis kantor
2. Akses SPAN LAPOR
3. Jaringan Internet

PERINGATAN

1. Laoran yang tidak lengkap bisa di tindak lanjuti
2. Jika SOP ini tidak di jalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Semua Pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun secara elektronik,serta disimpan dalam bentuk file soft copy dan hard copy

No.	URAIAN	PELAKSANAAN			MUTU BAKU			
		PEMBINA/PENANGGUNG JAWAB	PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN	PEJABAT PENGHUBUNG	KELENGKAPAN	WAKTU	OUT PUT	KET.
1	Melakukan penetapan indikator dan target output kinerja pengelolaan pengaduan	Mulai					Target kinerja yang telah ditetapkan	Pada level Kabupaten ditetapkan oleh
2	Mengkoordinasikan pejabat penghubung melaksanakan tindak lanjut pengaduan pada level perangkat daerah terutama yang bersifat lintas instansi				ATK,Jaringan Internet,Notebook/PC	hari	Indikator dan taerget kinerja yang telah ditetapkan	
3	Menyediakan data/informasi terkait : a. Jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, b. Permasalahan pengaduan, c. Penyelesaian terhadap pengaduan, d. Presentase penyelesaian pengaduan, e.rata-rata waktu tindak lanjut pengaduan, f. kualitas tindak lanjut pengaduan.				ATK,Jaringan Internet,Notebook/PC	hari	Data pelaksanaan engelolaan pengaduan	
4	Menghinpun informasi terkait pelaksanaan tindak lanjut pengaduan yang dilakukan secara berkala.,untuk selanjutnya dibuat dalam bentuk laporan hasil pemantauan dan evaluasi perlu disamaikan ke level enanggungjawab/pembina secara berjenjang.				ATK,Jaringan Internet,Notebook/PC	hari	Laporan hasil pemantauan dan evaluasi	
5	Pejabat pengelola engaduan mengadakan rapat koordinasi dan penyampain laporan hasil pemantauan dan evaluasi,yang selanjutnya hasil dari rapat koordinasi beserta laporan hasil pemantauan dan evaluasi disampaikan keada Pimpinan		Selesai				Notulensi rapat koordinasi dan laporan hasil pemantauan dan evaluasi	

Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah,

Juliansyah, S.Hut
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP.197307092001121001