



PEMERINTAH KOTA BEKASI
DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI SP4N-LAPOR



PEMERINTAH KOTA BEKASI
DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN
PERTANAHAN

Nomor SOP : / /DPKPP.SET
Tanggal Pembuatan : November 2024
Tanggal Revisi : Januari 2026
Tanggal Efektif : Januari 2026
Disahkan oleh : Kepala DPKPP
Judul SOP : Pengelolaan Pengaduan Melalui SP4N-LAPOR

Dasar Hukum :

1. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
3. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
6. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 54 Tahun 2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 79 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja Pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi;
7. Keputusan Wali Kota Bekasi nomor 555.10/Kep.451-DiskominfoStandi/VIII/2020 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kota Bekasi;

Kualifikasi pelaksana :

1. Pendidikan minimal D3/S1
2. Memahami Komputer.
3. Memahami tentang peraturan perundang-undangan tentang pengelolaan pengaduan

Keterkaitan :

1. SOP SP4N-LAPOR kementrian PANRB
2. SOP Penyusunan Laporan Bulanan Layanan Pengaduan Masyarakat melalui SP4N-LAPOR
3. SOP Surat Masuk pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi
4. SOP Surat keluar pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi

Peralatan/perlengkapan :

1. Komputer
2. Printer
3. Aplikasi SP4N-LAPOR Kemenpan RB

Peringatan :

Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti

Pencatatan dan pendataan :

Rekapitulasi Laporan Bulanan SP4N-LAPOR

STANDAR OPERSIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI SP4N-LAPOR
DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN KOTA BEKASI

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Pelapor	Petugas/Admin Koordinator Pengaduan (Diskominfo)	Petugas/Admin Pengaduan OPD	Kepala Subag TU	Sekretaris	Bidang/Unit Yang Dikeluhkan	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Melakukan login dan mengisi pengaduan/aspirasi di website lapor.go.id							Login SP4N Lapor	15 menit	Informasi pengaduan/aspirasi	
2	Menerima dan memverifikasi serta mendisposisikan laporan pengaduan/aspirasi ke OPD terkait							Nomor tracking pengaduan	1-2 hari	Informasi pengaduan/aspirasi	
3	Menerima dan memverifikasi serta melaporkan laporan pengaduan/aspirasi ke Kepala Sub Bagian Tata Usaha							Informasi pengaduan/aspirasi	1 hari	Screenshot pengaduan	
4	Mengklasifikasi pengaduan, bersifat tupoksi atau non tupoksi dan melaporkan ke Sekretaris							Screenshot pengaduan	1 hari	Konsep jawaban	
5	Mendisposisikan laporan pengaduan ke Bidang/Unit yang dikeluhkan							Screenshot pengaduan	1 hari	Lembar disposisi	
6	Menyusun jawaban pengaduan dan menyampaikan ke Kepala Sub Bagian Tata Usaha							Lembar disposisi, screenshot pengaduan	1-2 hari	Jawaban pengaduan	
7	Menjawab laporan pengaduan pada aplikasi SP4N Lapor							Screenshot pengaduan dan jawaban	5 menit	Penyampaian jawaban	
8	Mengarsipkan Jawaban dan melaporkan laporan pengaduan							Screenshot pengaduan dan jawaban	5 menit	Pengarsipkan screenshot pengaduan dan jawaban	

SEKRETARIS DINAS
PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN
PERTANAHAN KOTA BEKASI

