KEMENTERIAN AGAMA RI **BALAI DIKLAT KEAGAMAAN SURABAYA** Jl. Ketintang Madya No. 92 Surabaya Telp./WA 0816569292 Website: bdksurabaya.kemenag.go.id email: bdk_surabaya@kemenag.go.id	Nomor SOP	39/Bdl.07/06/2026
	Tanggal Pembuatan	30 Oktober 2025
	Tanggal Revisi	10 Juni 2026
	Tanggal Efektif	11 Juni 2026
	Disahkan Oleh	Kepala Balai Diklat Keagamaan Surabaya  Dr. H. Muchammad Toha, S.Ag., M.Si. NIP. 196910282002121002
	Judul SOP	**PENGELOLAAN APLIKASI LAYANAN PENGADUAN**

Dasar Hukum	**Kualifikasi Pelaksana**
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. PermenPAN-RB No. 5 Tahun 2025: Mengatur penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) termasuk pengaduan; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 15 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan.	1. Memahami penggunaan aplikasi pengaduan; 2. Memahami prosedur pelayanan dan penanganan pengaduan; 3. Mampu melakukan verifikasi dan klarifikasi data.
Keterkaitan	**Peralatan/Perlengkapan**
-	1. Laptop/Handphone 2. Jaringan Internet 3. Aplikasi Pengaduan
Peringatan	**Pencatatan dan Pendataan**
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka pengaduan tidak tertangani secara optimal dan dapat menurunkan kualitas pelayanan publik.	Seluruh data dan dokumen pengaduan dicatat dalam aplikasi dan disimpan dalam bentuk arsip digital.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Ket.
		Pelapor	Admin/PIC	Kasubbag TU	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor menyampaikan pengaduan melalui aplikasi				Aplikasi Pengaduan	5 menit	Data Pengaduan	
2	Menerima dan mencatat pengaduan				Aplikasi Pengaduan dan Jaringan Internet	10 Menit	Data Pengaduan tercatat	
3	Melakukan penelaahan awal pengaduan				Data Pengaduan	20 menit	Data Hasil Telaah	
4	Menentukan apakah pengaduan perlu diteruskan ke Kasubbag. Jika tidak perlu diteruskan: PIC menyelesaikan pengaduan secara langsung. Jika perlu diteruskan: PIC menyampaikan pengaduan kepada Kasubbag				Data Pengaduan	30 menit	Keputusan Tindak Lanjut	
5	Menelaah pengaduan dan memberikan disposisi				Data Pengaduan	5 menit	Disposisi Kasubbag	
6	Menerima disposisi dan melaksanakan tindak lanjut				Disposisi	1 hari kerja	Hasil Tindak Lanjut	*waktu TL menye-suaikan
7	Menginput hasil penyelesaian / tindak lanjut ke dalam aplikasi				Aplikasi Pengaduan dan Hasil Tindak Lanjut	20 menit	Hasil Penyelesaian	
8	Menyampaikan update kepada pelapor mengenai status pengaduan				Aplikasi Pengaduan dan Hasil Tindak Lanjut	20 menit	Status Pengaduan Diperbarui	
9	Mendokumentasikan seluruh proses pengaduan				Aplikasi Pengaduan dan Hasil Tindak Lanjut	20 menit	Arsip Pengaduan	
10	Pengaduan dinyatakan selesai				Aplikasi Pengaduan dan Hasil Tindak Lanjut	5 menit	Pelapor Menerima Informasi	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).