

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI AKUN RESMI MEDIA SOSIAL



**DINAS KOMUNIKASI
INFORMATIKA DAN
PERSANDIAN KOTA
YOGYAKARTA**

	Nomor SOP	:
	Tanggal Pembuatan	: 4 September 2023
	Tanggal Revisi	: 7 September 2023
	Tanggal Pengesahan	: 18 September 2023
	Disahkan oleh	: Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian  Ignatius Trihastono, S.Sos., M.M. NIP. 196907231996031005
Nama SOP	: Pengelolaan pengaduan melalui Akun resmi media sosial	

Dasar Hukum: <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2017 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pemerintahan di Pemerintah Kota Yogyakarta4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 105 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian	Kualifikasi Pelaksana: <ol style="list-style-type: none">1. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik S-1 bidang Statistika, Ekonomi, Ilmu Komunikasi, Ilmu Hukum, Teknologi Informasi, Teknik Informatika, Manajemen Teknik Informatika, diutamakan S2 Magister Statistik/ S2 Statistika Terapan/ S2 Ilmu Komunikasi/ S2 Manajemen Komunikasi/ S2 Penyuluhan dan Komunikasi Pembangunan/ S2 yang serumpun2. Ketua Tim Kerja Layanan Informasi dan Pengaduan D-III atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan3. Pengolah Data dan Informasi: D-III Administrasi Perkantoran, D-III Teknik Komputer, D-III Teknik Informatika
Keterkaitan: <ol style="list-style-type: none">1. SOP pengelolaan pengaduan melalui Unit Pengelolaan Informasi dan Keluhan (UPIK) pada Jogja Smart Service (JSS)	Peralatan/Perlengkapan: <ol style="list-style-type: none">1. Komputer2. Jaringan internet3. Smartphone

<p>2. SOP Pengelolaan Pengaduan Melalui SP4N Laporan! 3. SOP Pengelolaan pengaduan melalui Surat Elektronik 4. SOP Pengelolaan pengaduan melalui Telepon 5. SOP Pengelolaan pengaduan melalui Layanan Perpesanan 6. SOP Pengelolaan pengaduan dengan Datang Langsung ke Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta</p>	<p>4. Alat tulis kantor (ATK) 5. Printer</p>
<p>Peringatan:</p>	<p>Pencatatan dan Pendataan:</p>
<p>Jika tidak tepat waktu dalam merespon pengaduan masyarakat, akan mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat pada Pemerintah Kota Yogyakarta.</p>	<p>-</p>

SOP PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI AKUN RESMI MEDIA SOSIAL

No.	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			
		Pelapor	Admin Medsos	Admin Pusat	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Pelapor menyampaikan aduan melalui Akun Resmi Media Sosial	□			Komputer/HP		Laporan	
2	Menerima Aduan masuk dari Pelapor dan menanyakan identitas pelapor		◇		Komputer/HP	1 x 2 jam	Identitas	
3	Admin Media Sosial melakukan koordinasi dengan Admin Pusat untuk memberikan respon kepada Pelapor			◇	Komputer/HP	1 x 24 jam	Laporan	
4	Admin memasukkan aduan tersebut melalui Unit Pengelolaan Informasi dan Keluhan (UPIK) pada aplikasi Jogja Smart Service (JSS).				Komputer/HP	1 x 24 jam	Laporan	
5	Admin Perangkat Daerah menindaklanjuti pengaduan yang masuk				Komputer/HP	1 x 24 jam	Laporan	
6	Menyampaikan Hasil Koordinasi dan Tindak Lanjut di Lapangan ke Pelapor			▱	Komputer/HP	1 x 24 jam	Laporan	

