

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI UNIT PENGELOLAAN INFORMASI DAN
KELUHAN (UPIK) PADA JOGJA SMART SERVICE (JSS)



**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 Unit Pengelolaan Informasi dan Keluhan (UPIK) pada Jogja Smart Service (JSS)

Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana:
<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	<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:	Peralatan/Perlengkapan:

<p>1. SOP pengelolaan pengaduan melalui SP4N LAPOR!</p> <p>2. SOP Pengelolaan pengaduan melalui Surat Elektronik</p> <p>3. SOP Pengelolaan pengaduan melalui Telepon</p> <p>4. SOP Pengelolaan pengaduan melalui Layanan Perpesanan</p> <p>5. SOP pengelolaan pengaduan melalui Akun resmi media sosial</p> <p>6. SOP Pengelolaan pengaduan dengan Datang Langsung ke Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta</p>	<p>1. Komputer</p> <p>2. Jaringan internet</p> <p>3. <i>Smartphone</i></p> <p>4. Alat tulis kantor (ATK)</p> <p>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 UNIT PENGELOLAAN INFORMASI DAN KELUHAN (UPIK)
PADA JOGJA SMART SERVICE (JSS)**

Pelaksana						Mutu Baku			
No.	Aktivitas	Pelapor	Admin Perangkat Daerah	Petugas Lapangan	Admin Pusat	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1.	Memilih Kategori aduan UPIK pada aplikasi Jogja Smart Service (JSS)					Komputer/ HP		Laporan	
2.	a. Menerima Aduan masuk dari Pelapor b. Melakukan Verifikasi (Tolak atau Terima Aduan)					Komputer/ HP	1 x 2 jam	Laporan	
3.	Menerima Aduan Masuk					Komputer/ HP	1 x 2 jam	Laporan	
4.	Mengerjakan Aduan Masuk					Komputer/ HP/ Pihak Ketiga	1 x 24 jam	Laporan	
5.	Menyelesaikan Aduan Masuk					Komputer/ HP		Laporan	

selesai