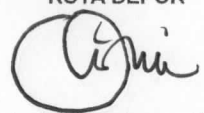




BIDANG INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
PEMERINTAH KOTA DEPOK

NO. SOP	:	
TGL.PEMBUATAN	:	1 Agustus 2018
TGL.REVISI	:	
TGL. EFEKTIF	:	
DISAHKAN OLEH	:	
		KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA DEPOK  Dr. Ir. Sidik Mulyono, M. Eng NIP. 196701241986021000
NAMA SOP	:	SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL

**Dasar Hukum :**

1.	Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2.	Permenpan No.35 Tahun 2012, Tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan
3.	Permendagri No.52 Tahun 2011, Tentang SOP di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota
4.	Peraturan Walikota Depok No.05 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik
5.	Peraturan Walikota Depok No.45 Tahun 2018 perubahan atas Peraturan Walikota Depok No.05 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik

**Kualifikasi Pelaksana :**

1.	Memiliki kemampuan mengelola keluhan masyarakat
2.	memiliki keterampilan berkomunikasi secara efektif baik lisan maupun tertulis
3.	memiliki keterampilan mendengarkan secara efektif (active listening)
4.	memiliki kemampuan berkoordinasi dengan unit kerja lain

**Keterkaitan :**

--	--

**Peralatan dan Perlengkapan :**

1.	Komputer/Notebook
2.	Koneksi Internet
3.	Jaringan Internet

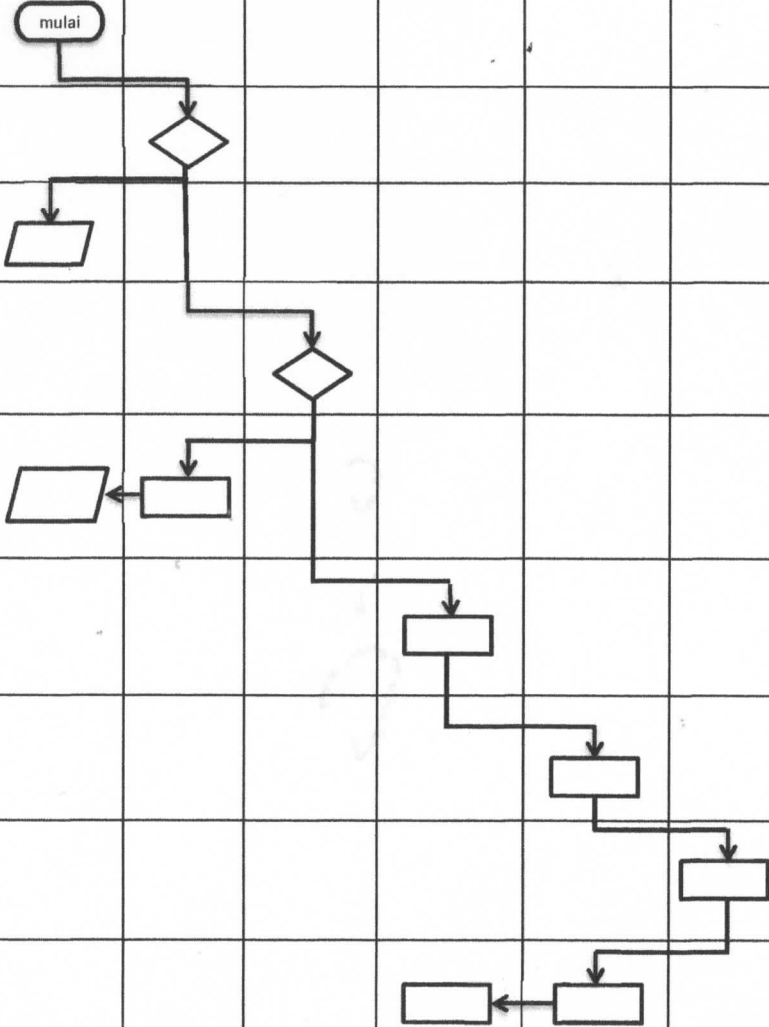
**Peringatan :**

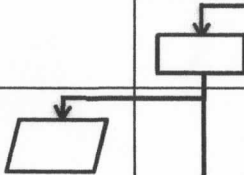
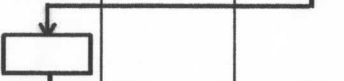
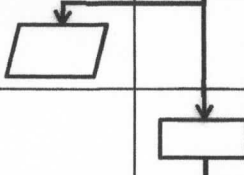

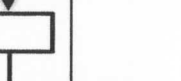


--	--

**Pencatatan dan Pendataan :**

--	--

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Masyarakat/ Pelapor	Admin Media Sosial	Operator Perangkat Daerah	Koordinator Call Center	Kasie/Kabid Informasi Komunikasi Publik	Pimpinan Perangkat Daerah	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Admin menerima pengaduan dari Media Sosial Pemerintah Kota Depok (Facebook/Twitter/Instagram)	mulai						Media sosial Pemkot Depok	5 menit		
2	Admin memverifikasi dan menindaklanjuti pesan atau komentar yang terkait pengaduan							Media sosial Pemkot Depok	10 menit		
3	Admin memberi respon kepada masyarakat								5 menit		
4	Jika admin tidak bisa menjawab, maka admin meneruskan laporan kepada Operator Perangkat Daerah							Telepon/ SMS/ WhatsApp	10 menit		
5	Admin menerima jawaban dari Operator Perangkat Daerah, masyarakat/pelapor menerima jawaban dari admin							Telepon/ SMS/ WhatsApp	10 menit		
6	Jika Operator Perangkat Daerah tidak memberikan jawaban, admin meneruskan laporan kepada Koordinator Call Center								10 menit		
7	Koordinator Call Center berkoordinasi dengan pimpinan Call Center (Kasie/Kabid) terkait pengaduan tersebut.								10 menit		
8	Pimpinan Kasie/Kabid berkoordinasi dengan pimpinan Perangkat Daerah terkait laporan pengaduan tersebut.								10 menit		
9	Kasie/Kabid memberikan jawaban kepada Koordinator Call Center								10 menit		



No	Kegiatan	Masyarakat/ Pelapor	Admin Media Sosial	Operator Perangkat Daerah	Koordinator Call Center	Kasie/Kabid Informasi Komunikasi Publik	Pimpinan Perangkat Daerah	Kelengkapan	Waktu	Output
10	Koordinator Call Center memberikan jawaban kepada admin								10 menit	
11	Masyarakat/pelapor menerima jawaban dari pengaduan yang diberikan dari admin								5 menit	
12	Admin media sosial membuat laporan harian								5 menit	
13	Koordinator Call Center menyiapkan laporan bulanan Call Center dan menyampaikannya kepada pimpinan Kasie/Kabid untuk diparaf							<b>form laporan bulanan</b>	1 jam	laporan harian
14	Kasie/Kabid memeriksa laporan bulanan dan laporan diparaf							<b>form laporan bulanan</b>	2 jam	laporan bulanan
15	SOP layanan pengaduan selesai							<b>draft laporan bulanan</b>	2 jam	draft laporan bulanan