




PEMERINTAH KOTA DEPOK
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 TELEPON 08-111-23-2222 |

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 | Operator Call Center | Operator Perangkat Daerah | Koordinator Call Center | Kasi/ Kabid Informasi Komunikasi Publik | Pimpinan Perangkat Daerah | PPID Utama | PPID Pembantu | Kelengkapan | Waktu | | Output |
| 1 | Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui telepon | mulai | | | | | | | | Hp | 5 menit | informasi pengaduan | |
| 2 | Operator Call Center menerima telepon pengaduan 08-111-23-2222 dari masyarakat | | | | | | | | | Hp | 5 menit | informasi pengaduan | |
| 3 | Operator Call Center mencatat identitas masyarakat yang meliputi nama, no hp, alamat dan pengaduannya. Jika identitasnya belum jelas, Operarator Call Center menanyakan kepada masyarakat melalui SMS | | | | | | | | | form contact | 5 menit | monitoring data contact | |
| 4 | Operator Call Center langsung memberikan jawaban atas pengaduan masyarakat | | | | | | | | | Hp | 10 menit | jawaban pengaduan | |
| 5 | Jika isi pengaduan dari masyarakat membutuhkan foto pengaduan, operator Call Center mengarahkan masyarakat untuk mengirimkannya melalui email: callcenterdepok.1500664@gmail.com | | | | | | | | | email | 10 menit | jawaban pengaduan | |
| 6 | Jika tidak bisa menjawab langsung, Operator Call Center mencari jawaban dengan membuka file/folder jawaban, mesin pencari (google), website depok.go.id dan website Perangkat Daerah | | | | | | | | | folder jawaban | 10 menit | jawaban pengaduan | |
| 7 | Jika masih tidak menemukan jawaban, Operator Call Center meyampaikan pengaduan masyarakat dan mengirimkannya kepada Operator Perangkat Daerah melalui WhatsApp atau melalui telepon | | | | | | | | | Hp | 5 menit | informasi pengaduan | |
| 8 | Operator Perangkat Daerah menerima dan menjawab pengaduan masyarakat dari Operator Call Center | | | | | | | | | Hp | 5 menit | informasi pengaduan | |
| 9 | Operator Call center menerima jawaban dari Operator Perangkat Daerah | | | | | | | | | Hp | 5 menit | email dan print out pengaduan | |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|--|--|--|--|--|--|-----------------------|-------|-----------------------|--|
| 10 | Operator Call Center menyampaikan jawaban dari Operator Perangkat Daerah dan mengirimkan jawaban tersebut ke masyarakat melalui nomer SMS Center 08-111-63-1500 |  | | | | | | | Hp | 2 jam | jawaban pengaduan | |
| 11 | Operator Call center membuat laporan harian |  | | | | | | | form laporan bulanan | 2 jam | laporan harian | |
| 12 | Koordinator Call center menyiapkan laporan bulanan call center dan menyerahkannya kepada pimpinan kasi/ kapid untuk diparaf |  | | | | | | | form laporan bulanan | 1 jam | laporan harian | |
| 13 | Kasi/ Kapid memeriksa laporan bulanan Call Center dan laporan di paraf |  | | | | | | | form laporan bulanan | 2 jam | laporan bulanan | |
| 14 | SOP layanan pengaduan selesai |  | | | | | | | draft laporan bulanan | 2 jam | draft laporan bulanan | |