PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN ADUAN MELALUI MEDIA SOSIAL

JL. JENDERAL SUDIRMAN NO. 2 SURAKARTA
TELP. (0271) 2931669
Email : diskominfosp@surakarta.go.id

PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

Nomor SOP	:	060/ 1131 / 2020
Tanggal Pembuatan	:	10 Agustus 2020
Tanggal Revisi	:	
Tanggal Pengesahan	:	

Disahkan oleh :
Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Surakarta

PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN

Kentis Ratnawati, S.H., M.M.
NIP. 196704021990082001

Nama SOP	Penanganan Aduan Melalui Media Sosial

Dasar Hukum

1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pasal 67 Ayat (2) dan (3)
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 18-A Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta
5. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 29 Tahun 2019 Tentang Unit Layanan Aduan Surakarta

Keterkaitan

1. SOP Surat Masuk
2. SOP Surat Keluar
3. SOP ULAS

Peringatan

Jika SOP ini tidak terpenuhi maka informasi/jawaban yang diterima pihak eksternal/pengadu tertambat

Kualifikasi Pelaksana

1. Pendidikan Minimal SMA
2. Memiliki integritas
3. Berkomitmen dan bertanggung jawab
4. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik
5. Mampu mengoperasikan komputer

Peralatan/Perlengkapan

1. ATK
2. Printer
3. Komputer

Pencatatan dan Pendataan

1. Form Aduan Elektronik
2. Rekap Aduan Media Sosial

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Admin Media Sosial	Admin ULAS PD	Waktu	Persyaratan/ Kelengkapan	Output	
1	Mulai							
2	Membuat aduan melalui media sosial Pemerintah Kota Surakarta				-	Aduan, akun media sosial pengadu	Aduan diterima di media sosial Pemerintah Kota Surakarta	Facebook, Twitter, Instagram
3	Menerima aduan di media sosial untuk dimasukkan ke sistem ULAS dan menginformasikan nomor lacak kepada pengadu				15 menit	Form aduan elektronik	Aduan elektronik, nomor lacak aduan, respon awal kepada pengadu di media sosial	
4	Menerima aduan dan menindaklanjutinya sesuai tata cara menjawab aduan ULAS				47 jam	Merujuk pada SOP ULAS DISKOMINFOSP/BID.STAS/11 Tanggal 4 Mei 2020	Jawaban aduan di ULAS	
5	Menerima jawaban di ULAS dan memasukkan ke platform media sosial yang digunakan pengadu				10 menit	Jawaban aduan di ULAS	Jawaban aduan	
6	Menerima jawaban aduan				10 menit	Jawaban aduan	Jawaban aduan terkirim	
7	Selesai							

Keterangan :

: Mulai/Selesai

: Proses

: Pengambilan Keputusan

: Garis Alir