

PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENANGANAN ADUAN MELALUI WEBSITE DAN SOLO DESTINATION

Jalan Jenderal Sudirman No. 2 Surakarta

Telp 0271-2931667

Email : diskominfo@surakarta.go.id , Website : diskominfo.surakarta.go.id





PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

Nomor SOP	SKA.Diskominfo SP.03.01. CFM.03.SOP.BID_Egov/2
Tanggal Pembuatan	06-Juni-2022
Tanggal Revisi	31-Oktober-2024 - 1
Tanggal Pengesahan	29-November-2024

Disahkan oleh :
KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
Kota Surakarta



Ditandatangani secara elektronik oleh:

HENY ERMAWATI, SH, M.Hum
Pembina Tingkat I
NIP : 19700222 199503 2 004

Nama SOP : Penanganan Aduan Melalui Website dan Solo Destination

Dasar Hukum

Kualifikasi Pelaksana

- 1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
- 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik
- 5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
- 6. Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
- 7. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah

- 1. Memahami peraturan perundangan terkait penanganan pengaduan masyarakat
- 2. Mampu mengoperasikan komputer
- 3. Mampu mengoperasikan website ULAS/Solo Destination

Keterkaitan

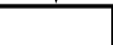
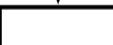
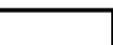
Peralatan

- 1. Komputer
- 2. Printer



Keterkaitan	Peralatan
	3. Internet
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
1. Pelaksanaan SOP menjadi tanggung jawab Pelaksana.	1. Form Aduan Elektronik
2. Apabila SOP tidak dijalankan dengan baik, maka jawaban pengaduan tidak diterima Pengadu tepat waktu	2. Identitas Pengadu
3. Pencapaian Waktu SOP Dalam Kondisi Normal	3. Feedback



No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Penelaah Teknis Kebijakan	Pengolah Informasi dan Komunikasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mulai						
2	Menerima aduan elektronik melalui website ULAS/Solo Destination.			Form Aduan Elektronik, Identitas Pengadu	60 Menit	Form Aduan Elektronik	
3	Mendistribusikan aduan yang masuk ke Perangkat Daerah/BUMD tujuan sesuai sistem.			Form Aduan Elektronik	60 Menit	Isian Form Aduan Elektronik	Mutu Baku Waktu Otomatis oleh sistem
4	Melakukan delegasi ulang untuk aduan yang salah tujuan.			Aduan Salah Tujuan	60 Menit	Aduan didelegasikan ulang ke OPD/BUMD yang menangani	
5	Mengirimkan aduan ke Perangkat Daerah/BUMD.			Aduan didelegasikan ulang ke OPD/BUMD yang menangani	15 Menit	Aduan diterima OPD/BUMD yang menangani	
6	Menerima jawaban aduan dari Bidang yang menangani.			Disposisi ke Bidang yang menangani	60 Menit	Jawaban aduan dari Bidang yang menangani	
7	Menginput jawaban aduan melauai website ULAS/Solo Destination.			Jawaban aduan dari Bidang yang menangani	60 Menit	Aduan terjawab di website/Solo Destination	
8	Selesai						