

**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA**

**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

**PENANGANAN ADUAN MELALUI MEDIA SOSIAL**

**Jalan Jenderal Sudirman No. 2 Surakarta**

**Telp 0271-2931667**

**Email : [diskominfo@surakarta.go.id](mailto:diskominfo@surakarta.go.id) , Website : [diskominfo.surakarta.go.id](http://diskominfo.surakarta.go.id)**



|                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <div></div> <div>PEMERINTAH KOTA SURAKARTA<br/>DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN</div> | Nomor SOP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | SKA.Diskominfo SP.03.01. CFM.03.SOP.BID_Egov/3 |
|                                                                                                                                                                                              | Tanggal Pembuatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 06-Juni-2022                                   |
|                                                                                                                                                                                              | Tanggal Revisi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 31-Oktober-2024 - 1                            |
|                                                                                                                                                                                              | Tanggal Pengesahan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 29-November-2024                               |
|                                                                                                                                                                                              | <div>Disahkan oleh :<br/>KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN<br/>Kota Surakarta</div> <div>Ditandatangani secara elektronik oleh:</div> <div><b>HENY ERMAWATI, SH, M.Hum</b><br/>Pembina Tingkat I<br/>NIP : 19700222 199503 2 004</div> |                                                |
|                                                                                                                                                                                              | Nama SOP : Penanganan Aduan Melalui Media Sosial                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                |
| Dasar Hukum                                                                                                                                                                                  | Kualifikasi Pelaksana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                |
| 1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).                                                                                            | 1. Memahami peraturan perundangan terkait penanganan pengaduan masyarakat                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                |
| 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah                                                | 2. Mampu mengoperasikan komputer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                |
| 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional                        | 3. Mampu mengoperasikan website SPAN Lapor                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                |
| 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                            | 5. Mampu mengoperasikan website ULAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                |
| 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                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                |
| Keterkaitan                                                                                                                                                                                  | Peralatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                |
|                                                                                                                                                                                              | 1. Komputer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                |
|                                                                                                                                                                                              | 2. Printer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                |

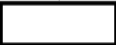
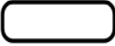
Balai Sertifikasi Elektronik



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR E

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



| No. | Kegiatan                                                                    | Pelaksana                                                                         |                                                                                       | Mutu Baku                                 |          |                                           | Keterangan                                                      |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|     |                                                                             | Penelaah Teknis Kebijakan                                                         | Pengolah Data dan Informasi                                                           | Kelengkapan                               | Waktu    | Output                                    |                                                                 |
| 1   | Mulai                                                                       |  |                                                                                       |                                           |          |                                           |                                                                 |
| 2   | Menerima aduan yang masuk ke Media Sosial Pemerintah Kota Surakarta         |  |                                                                                       | Form Aduan Media Sosial                   | 60 Menit | Aduan dari Media Sosial                   | Mutu Baku Waktu Otomatis oleh sistem                            |
| 3   | Menginput aduan ke aplikasi ULAS dan menginformasikan nomor lacak aduan     |  |                                                                                       | Aduan dari Media Sosial                   | 1 Hari   | Aduan diinput kedalam ULAS                |                                                                 |
| 4   | Menerima aduan dan menjawab aduan sesuai dengan tata cara jawab aduan ULAS. |                                                                                   |    | Aduan diinput kedalam ULAS                | 60 Menit | Aduan terjawab dalam ULAS                 | Merujuk pada SOP Penganangan Aduan Website dan Solo Destination |
| 5   | Menginput jawaban aduan ke dalam platform Media Sosial                      |  |                                                                                       | Aduan terjawab dalam ULAS                 | 1 Hari   | Jawaban aduan terinput dalam media sosial | Sesuai dengan media sosial yang digunakan oleh pelapor/pengadu  |
| 6   | Membuat rekapan aduan yang masuk ke Media Sosial yang sudah terjawab.       |                                                                                   |    | Jawaban aduan terinput dalam media sosial | 30 Menit | Rekapan aduan yang sudah terjawab         |                                                                 |
| 7   | Mengarsip rekapan aduan yang masuk dari Media Sosial                        |                                                                                   |    | Rekapan aduan yang sudah terjawab         | 15 Menit | Rekapan aduan terssip                     |                                                                 |
| 8   | Selesai                                                                     |                                                                                   |  |                                           |          |                                           |                                                                 |