



WALIKOTA BANJARMASIN  
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
NOMOR 82 TAHUN 2019

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
NOMOR 89 TAHUN 2018 TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
(SOP) PADA BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH  
KOTA BANJARMASIN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHAESA

WALIKOTA BANJARMASIN,

Menimbang : a. bahwa sehubungan adanya penambahan tugas pada Sub Bagian Pengelolaan Pengaduan untuk memantau dan mengevaluasi pengaduan masyarakat sehingga perlu melakukan penyesuaian;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 89 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);

2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
5. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 40);
6. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 8 Tahun 2011 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin (beita daerah Tahun 2011 Nomor 8);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PERUBAHAN ATAS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL KOTA BANJARMASIN

Pasal I

Merubah Lampiran Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 89 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin sehingga berbunyi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dan Peraturan Walikota ini.

Pasal II

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar supaya setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Banjarmasin.

Ditetapkan di Banjarmasin  
Pada tanggal 9 Oktober 2019  
WALIKOTA BANJARMASIN



IBNU SINA

Diundangkan di Banjarmasin  
Pada tanggal 9 Oktober 2019  
SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN

HAMLI KURSANI

BERITA DAERAH KOTA BANJARMASIN TAHUN 2019 NOMOR 82

LAMPIRAN  
PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
NOMOR 02 TAHUN 2019  
TENTANG  
PERUBAHAN ATAS PERATURAN WALIKOTA  
BANJARMASIN NOMOR 89 TAHUN 2018  
TENTANG STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR (SOP) PADA BAGIAN HUMAS DAN  
PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH KOTA  
BANJARMASIN



DAFTAR STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
PADA SUB BAGIAN PENGELOLAAN PENGADUAN  
BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL  
SEKRETARIAT DAERAH KOTA BANJARMASIN

NO	NAMA SOP	NOMOR SOP
1	Pengelolaan Pengaduan Melalui LAPOR	01 /humpro
2	Pengelolaan Pengaduan melalui Kanal diluar LAPOR oleh Admin Utama	02/humpro
3	Pengelolaan Pengaduan melalui Kanal diluar LAPOR oleh Admin Penghubung	03/humpro
4	Penyusunan Pelaporan Pengaduan setiap 3 (tiga) bulan	04/humpro
5	Pemantauan dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat	05/humpro

WALIKOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA

	<b>PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN</b> <b>SEKRETARIAT DAERAH KOTA</b> <b>BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL</b>	Nomor SOP	:
		Tanggal Pembuatan	: 07 Oktober 2019
		Tanggal Revisi	:
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan oleh	Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin,    Drs. H. Hamli Kursani, M. Si NIP.19601217 198503 1 007
		Nama SOP	<b>Pemantauan dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat</b>
<b>Dasar Hukum</b>		<b>Kualifikasi Pelaksana</b>	
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 3. Peraturan Presiden Nomor 73 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 4. Keputusan Walikota Banjarmasin Nomor 236 Tahun 2018 Tentang Tim Pelaksana Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.		1. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR 2. Mampu mengoperasikan Komputer 3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah yang ada Kota Banjarmasin	
<b>Keterkaitan</b>		<b>Peralatan/perlengkapan</b>	
1. Penyusunan Pelaporan Pengaduan setiap 3 Bulan		1. Komputer 2. Akses Internet	
<b>Peringatan</b>		<b>Pencatatan dan pendataan</b>	
1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti 2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan		1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik	

**Pemantauan dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat**

Aktivitas	Pelaksana				Viutu Baku			Keterangan
	Tim Pengaduan	Pimpinan SKPD/Instansi	Sekda	Komunitas dan Masyarakat Sipil	Persyaratan	Waktu	Output	
Persiapan pelaksanaan pemantauan oleh Tim Pengelola Pengaduan					Tim Pelaksana Pengelola Pengaduan Sesuai SK No 64 Thn 2019	1 hari	Rekap laporan aduan masyarakat per triwulan	
Kunjungan ke lokasi aduan dan SKPD/Instansi terlapor					Rekap laporan aduan masyarakat per triwulan	1 hari	Laporan hasil pemantauan	
Rapat koordinasi dengan SKPD/Instansi terlapor					Laporan hasil pemantauan	1 hari	Notulen rapat	
Analisa laporan hasil rapat dan pemantauan					Notulen rapat	1 hari	Laporan telah diperiksa, disetujui dan berparaf Sekda	
Rapat koordinasi bersama Komunitas LAPOR Baiman dan masyarakat sipil					Laporan telah diperiksa, disetujui dan berparaf Sekda	1 hari	Notulen rapat	
Mengarsipkan Laporan periodik					Notulen rapat	1 hari	Dokumen Hasil laporan Pemantauan dan Evaluasi	
TOTAL WAKTU					6 hari 0 Menit			