



WALIKOTA BANJARMASIN  
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
NOMOR 70 TAHUN 2020

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
NOMOR 83 TAHUN 2019 TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
(SOP) PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KOTA BANJARMASIN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHAESA

WALIKOTA BANJARMASIN,

- Menimbang : a. bahwa sehubungan adanya penambahan Seksi Pengelolaan Opini Publik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin 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 83 Tahun 2019 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik 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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);

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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
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).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PERUBAHAN ATAS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK KOTA BANJARMASIN

Pasal I

Merubah Lampiran Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 83 Tahun 2019 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin (Berita Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2019 Nomor 83) dengan susunan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari 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 1 September 2020  
WALIKOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA

Diundangkan di Banjarmasin  
Pada tanggal 1 September 2020  
SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN,



HAMLI KURSANI

BERITA DAERAH KOTA BANJARMASIN TAHUN 2020 NOMOR 71

LAMPIRAN  
 PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
 NOMOR 70 TAHUN 2020  
 TENTANG  
 PERUBAHAN ATAS PERATURAN WALIKOTA  
 BANJARMASIN NOMOR 83 TAHUN 2019  
 TENTANG STANDAR OPERASIONAL  
 PROSEDUR (SOP) PADA DINAS KOMUNIKASI,  
 INFORMATIKA DAN STATISTIK KOTA  
 BANJARMASIN

DAFTAR STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
 PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK  
 KOTA BANJARMASIN

NO.	NAMA SOP	NOMOR SOP
1	Pengelolaan Surat Masuk	SOP/ -DISKOMINFOTIK
2	Pengelolaan Surat Keluar	SOP/ -DISKOMINFOTIK
3	Permohonan SLKS	SOP/ -DISKOMINFOTIK
4	Permohonan Pensiun	SOP/ -DISKOMINFOTIK
5	Pembuatan Usulan Kenaikan Pangkat	SOP/ -DISKOMINFOTIK
6	Usulan Karis/Karsu	SOP/ -DISKOMINFOTIK
7	Permohonan Cuti PNS	SOP/ -DISKOMINFOTIK
8	Usulan Tunjangan Anak/Istri/Suami PNS	SOP/ -DISKOMINFOTIK
9	Penyusunan Realisasi Fisik Keuangan (RFK)	SOP/ -DISKOMINFOTIK
10	Penyusunan Indikator Kinerja Utama (IKU)	SOP/ -DISKOMINFOTIK
11	Penyusunan Rencana Kinerja Tahunan (RKT)	SOP/ -DISKOMINFOTIK
12	Penyusunan Laporan Triwulan	SOP/ -DISKOMINFOTIK
13	Penyusunan Renstra	SOP/ -DISKOMINFOTIK
14	Penyusunan Renja	SOP/ -DISKOMINFOTIK
15	Penyusunan Penetapan Kinerja	SOP/ -DISKOMINFOTIK
16	Penyusunan RKA	SOP/ -DISKOMINFOTIK
17	Penyusunan LAKIP	SOP/ -DISKOMINFOTIK
18	Pengelolaan Pembayaran Gaji dan Tunjangan Pegawai	SOP/ -DISKOMINFOTIK
19	Kegiatan Verifikasi	SOP/ -DISKOMINFOTIK
20	Kegiatan Akuntansi Dinas	SOP/ -DISKOMINFOTIK
21	Pengelolaan Anggaran Dinas	SOP/ -DISKOMINFOTIK
22	Penyiapan Surat Perintah Membayar	SOP/ -DISKOMINFOTIK
23	Penyusunan Laporan Keuangan Dinas	SOP/ -DISKOMINFOTIK
24	Akses CCTV	SOP/ -DISKOMINFOTIK
25	Penerimaan Naskah Berita Surat Biasa melalui Email Sanapati	SOP/ -DISKOMINFOTIK
26	Pengiriman Naskah Berita Surat Biasa melalui Email Sanapati	SOP/ -DISKOMINFOTIK
27	Pelayanan Operasional Pengacak Sinyal (Jammer)	SOP/ -DISKOMINFOTIK
28	Pelayanan Sub Domain dan Link ke <a href="http://www.banjarmasin.go.id">www.banjarmasin.go.id</a>	SOP/ -DISKOMINFOTIK

NO.	NAMA SOP	NOMOR SOP
29	Pelayanan Media Center	SOP/ -DISKOMINFOTIK
30	Pembuatan/Pengembangan Aplikasi	SOP/ -DISKOMINFOTIK
31	Pelayanan IUMIK (Izin Usaha Media Informasi dan Komunikasi)	SOP/ -DISKOMINFOTIK
32	Pelayanan Perizinan Menara Telekomunikasi	SOP/ -DISKOMINFOTIK
33	Pengelolaan Pengaduan Melalui LAPOR	SOP/ -DISKOMINFOTIK
34	Pengelolaan Pengaduan Melalui Kanal di luar LAPOR oleh Admin Utama	SOP/ -DISKOMINFOTIK
35	Pengelolaan Pengaduan Melalui Kanal di luar LAPOR oleh Admin Penghubung	SOP/ -DISKOMINFOTIK
36	Penyusunan Pelaporan Pengaduan Setiap 3 (tiga) bulan	SOP/ -DISKOMINFOTIK
37	Pemantauan dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat	SOP/ -DISKOMINFOTIK

WALIKOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA



**PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN  
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KOTA BANJARMASIN**

Nomor SOP	: SOP - /DISKOMINFOTIK
Tanggal Pembuatan	: 09 November 2018
Tanggal Revisi	: 24 Agustus 2020
Tanggal Efektif	:
Disahkan oleh	: Plt. Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin  Usni Erizal, ST, MT NIP. 19660719/199503 1 004
Nama SOP	<b>Pengelolaan Pengaduan melalui LAPOR</b>

<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>2. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</li><li>3. Peraturan Presiden, Nomor 73 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li><li>4. Keputusan Walikota Banjarmasin Nomor 236 Tahun 2018 Tentang Tim Pelaksana Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR</li><li>2. Mampu mengoperasikan Komputer</li><li>3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah yang ada Kota Banjarmasin</li></ol>
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan/perlengkapan</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. SOP Pengelolaan Pengaduan melalui Non LAPOR</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Komputer</li><li>2. Akses Internet</li></ol>
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan pendataan</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti</li><li>2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik</li></ol>

## SOP Pengelola Pengaduan Melalui LAPOR

Aktivitas	Pelaksana		Pejabat		Mutu Baku			Keterangan
	ADMIN UTAMA	ADMIN PENGHUBUNG	KASI	KABID	Persyaratan	Waktu	Output	
Menerima Pengaduan melalui LAPOR					Laporan yang diterima melalui LAPOR		Laporan yang sudah dipelajari dan ditelaah	
Memverifikasi dan mendisposisikan laporan, dengan tahapan : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verifikasi laporan yang relevan, lengkap dan jelas</li> <li>- Melakukan perubahan redaksi laporan sesuai dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar (EYD)</li> <li>- Menganonimkan atau merahasiakan jika laporan bersifat pribadi atau rahasia</li> <li>- Mendisposisikan laporan ke admin penghubung SKPD yang berwenang</li> <li>- Melakukan Pending untuk laporan yang kurang lengkap atau masih membutuhkan follow up kepada pelapor</li> <li>- Merubah laporan menjadi Arsip untuk laporan yang tidak relevan atau yang bersifat saran</li> <li>- Memfilter laporan dan mengirimkan kembali ke Admin LAPOR!-SP4N jika laporan tidak sesuai dengan kewenangan Pemerintah Daerah Kota Banjarmasin</li> <li>- Mendisposisikan ulang apabila terjadi kesalahan /perubahan disposisi</li> <li>- Memonitor tindak lanjut laporan dari admin penghubung SKPD</li> </ul>					Laporan yang sudah dipelajari dan ditelaah	1 hari	Laporan yang sudah diverifikasi	Jika pelapor tidak melengkapi data atau dokumen maka laporan tidak ditindak lanjuti
Memastikan laporan sudah lengkap dan didisposisikan ke SKPD yang berwenang					Laporan yang sudah diverifikasi	15 menit	Arahan/paraf dari Kasi	

<p>Meginformasikan Pengaduan kepada Admin penghubung melalui grup whatsapp</p>					<p>Arahan/paraf dari Kasl</p>	<p>15 menit</p>	<p>Laporan disampaikan kepada Admin Penghubung melalui Grup Whatsapp</p>	
<p>Admin Penghubung memberikan respon atas laporan pengaduan, dengan tahapan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menerima disposisi laporan Admin Utama</li> <li>- Memberi informasi laporan pengaduan yang masuk kepada kepala SKPD</li> <li>- Menyusun redaksi jawaban atas laporan yang diterima</li> <li>- Melaporkan tindak lanjut pengaduan kepada kepala SKPD</li> <li>- Memfilter laporan dan mengirimkan request disposisi ulang ke Admin Utama jika laporan tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi perangkat daerah yang bersangkutan</li> <li>- Admin Penghubung memantau perkembangan tanggapan balik dari masyarakat</li> </ul>					<p>Laporan disampaikan kepada Admin Penghubung melalui Grup Whatsapp</p>	<p>3 hari</p>	<p>Laporan ditindaklanjuti oleh SKPD terkait</p>	<p>(jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan balik dari pelapor, maka laporan dianggap selesai</p>
<p>Mengontrol jalannya pengelola pengaduan agar berjalan sesuai dengan SOP</p>					<p>Laporan selesai</p>	<p>1 hari</p>	<p>Disposisi Kadis untuk mengarsipkan sebagai bahan rapat evaluasi berkala 3 bulan</p>	
<p><b>TOTAL WAKTU</b></p>						<p>5 Hari 30 Menit</p>		



PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN  
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KOTA BANJARMASIN

Nomor SCP	: SOP - /DISKOMINEO/IK
Tanggal Pembuatan	: 09 November 2018
Tanggal Revisi	: 24 Agustus 2020
Tanggal Efektif	
Disahkan oleh	Plt. Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin  Usni Erizal, ST, MT NIP. 19660719 199503 1 004
Nama SOP	Pengelolaan Pengaduan melalui kanal diluar LAPOR oleh Admin Utama

Dasar Hukum

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.

Kualifikasi Pelaksana

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

Keterkaitan

1. SOP Pengelolaan Pengaduan melalui LAPOR

Peralatan/perlengkapan

1. Komputer
2. Akses Internet

Peringatan

1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti
2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan

Pencatatan dan pendataan

1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik

SOP Pengelolaan Pengaduan melalui kanal diluar LAPOR oleh Admin Utama

Aktivitas	Pelaksana		Pejabat		Mutu Baku			Keterangan
	ADMIN UTAMA	ADMIN PENGHUBUNG	KASI	KABID	Persyaratan	Waktu	Output	
Menerima laporan melalui SMS, WA, Instagram, Twitter, FB, Banjarmasin Post, email, surat dan warga yang datang langsung					Laporan yang masuk melalui kanal SMS, WA, Instagram, Twitter, FB, Banjarmasin Post, email, surat dan warga yang datang langsung		Laporan dipelajari, diteliti untuk kejelasan laporan dan kelengkapan data dukung	
Laporan diverifikasi oleh Admin Utama					Laporan dipelajari, diteliti untuk kejelasan laporan dan kelengkapan data dukung	1 hari	Laporan yang selesai diverifikasi siap untuk diinput ke sistem LAPOR	
Admin Utama menginput Laporan menggunakan form manual LAPOR					Laporan yang selesai diverifikasi siap untuk diinput ke sistem LAPOR	15 Menit	Laporan terinput kedalam sistem LAPOR	Apabila laporan tersebut telah selesai ditindaklanjuti, maka Admin Utama bisa langsung menginput jawaban pengaduan didalam form manual
Memastikan laporan sudah lengkap dan didisposisikan ke SKPD yang berwenang					Laporan terinput kedalam sistem LAPOR	15 Menit	Arahan disposisi ke SKPD yang berwenang	
Admin Utama Mendisposisi ke SKPD yang berwenang					Arahan disposisi ke SKPD yang berwenang	15 Menit	Laporan diterima oleh SKPD terkait	
Admin Penghubung menerima aduan dan melakukan penginputan					Laporan diterima oleh SKPD terkait	3 hari	Laporan ditindaklanjuti oleh SKPD terkait	

Kasi melakukan pengecekan aduan di sistem LAPOR					oran ditindaklanjuti oleh SKPD terkait	1 hari	Print out laporan yang sudah diselesaikan dan berparaf Kasi	
Mengontrol jalannya pengelola pengaduan agar berjalan sesuai dengan SOP					Print out laporan yang sudah diselesaikan dan berparaf Kasi	1 hari	Disposisi Kabid untuk mengarsipkan sebagai bahan rapat evaluasi berkala 3 bulan	
<b>TOTAL WAKTU</b>					6 Hari 45 Menit			



PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN  
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KOTA BANJARMASIN

Nomor SOP	: SOP- / DISKOMINFORMATIKA
Tanggal Pembuatan	: 09 November 2018
Tanggal Revisi	: 24 Agustus 2020
Tanggal Efektif	:
Disahkan oleh	: Plt. Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin  Usni Erizal, ST, MT NIP. 19660719 199503 1 004
Nama SOP	Pengelolaan Pengaduan melalui Kanal diluar LAPOR oleh Admin Penghubung

Dasar Hukum

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 235 Tahun 2018 Tentang Tim Pelaksana Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.

Kualifikasi Pelaksana

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

Keterkaitan

1. SOP Pengelolaan Pengaduan melalui LAPOR

Peralatan/perlengkapan

1. Komputer
2. Akses Internet

Peringatan

1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti
2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan

Pencatatan dan pendataan

1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik

SOP Pengelolaan Pengaduan melalui kanal diluar LAPOR oleh Admin Penghubung

Aktivitas	Pelaksana		Pejabat		Mutu Baku			Keterangan
	ADMIN UTAMA	ADMIN PENGHUBUNG	PEJABAT PENGHUBUNG	KASI PENGELOLA ADUAN	Persyaratan	Waktu	Output	
Laporan diterima melalui kanal diluar LAPOR					Laporan yang masuk melalui kanal pengaduan internal diluar kanal LAPOR		Laporan dipelajari, diteliti untuk kejelasan laporan dan kelengkapan data dukung	
Laporan diverifikasi oleh Admin Penghubung SKPD					Laporan dipelajari, diteliti untuk kejelasan laporan dan kelengkapan data dukung	1 hari	Laporan yang sudah diverifikasi	
Laporan disampaikan kepada pejabat penghubung					Laporan yang sudah diverifikasi	10 menit	Laporan diterima oleh Pejabat Penghubung dan berparaf	
Admin Penghubung menginput Laporan menggunakan form manual LAPOR: - Jika Laporan tersebut telah selesai ditindaklanjuti, maka admin penghubung menginput jawaban pengaduan didalam form manual - Admin Penghubung memantau perkembangan tanggapan balik dari masyarakat					Laporan diterima oleh Pejabat Penghubung dan berparaf	1 hari	Laporan terinput kedalam sistem LAPOR dan sudah ditindaklanjuti	Jika dalam 10 hari kerja tidak ada laporan balik dari pelapor maka laporan dianggap selesai
Admin Utama melakukan pengecekan aduan di sistem LAPOR					Laporan terinput kedalam sistem LAPOR dan sudah ditindaklanjuti	1 hari	Print out laporan yang sudah diselesaikan	
Kasi memeriksa laporan yang sudah ditindaklanjuti					Print out laporan yang sudah diselesaikan	1 hari	Rekap laporan per hari	Bahan untuk laporan ke atasan
<b>TOTAL WAKTU</b>					<b>4 hari 10 menit</b>			



PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN  
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KOTA BANJARMASIN

Nomor SOP	: Sep- /123456789
Tanggal Pembuatan	: 09 November 2018
Tanggal Revisi	: 24 Agustus 2020
Tanggal Efektif	:
Disahkan oleh	: Plt. Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin  Usni Erizal, ST, MT NIP. 19660719 199503 1 004
Nama SOP	<b>Penyusunan Pelaporan Pengaduan setiap 3 Bulan</b>

<b>Dasar Hukum</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>2. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</li><li>3. Peraturan Presiden Nomor 73 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li><li>4. Keputusan Walikota Banjarmasin Nomor 236 Tahun 2018 Tentang Tim Pelaksana Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.</li></ol>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR</li><li>2. Mampu mengoperasikan Komputer</li><li>3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah yang ada Kota Banjarmasin</li></ol>
<b>Keterkaitan</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. SOP Pengelolaan Pengaduan melalui LAPOR</li></ol>	<b>Peralatan/perlengkapan</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Komputer.</li><li>2. Akses Internet</li></ol>
<b>Peringatan</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti</li><li>2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan</li></ol>	<b>Pencatatan dan pendataan</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik</li></ol>

Penyusunan Pelaporan Pengaduan setiap 3 Bulan

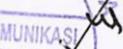
Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
	Admin Utama	Kasi	Kabid	Sekda	Persyaratan	Waktu	Output	
Admin Utama mengumpulkan laporan masyarakat yang disampaikan melalui media penerimaan pengaduan					Laporan yang diterima melalui media pengaduan	1 hari	Print out semua laporan yang masuk ke Sistem LAPOR	
mengolah data laporan periodik penanganan pengaduan berdasarkan laporan yang ada dengan menggunakan form yang telah ada					Print out semua laporan yang masuk ke Sistem LAPOR	1 hari	Laporan Periodik yang telah disusun	
Kasi menerima dan memeriksa Laporan periodik  a. jika Laporan periodik telah sesuai, maka laporan di paraf untuk kemudian disampaikan kepada Kabid  b. jika laporan periodik tidak sesuai, maka dikembalikan kepada Admin Utama untuk diperbaiki					Laporan Periodik yang telah disusun	1 hari	Laporan telah diperiksa, disetujui dan berparaf Kasi	
Kabid menerima dan memeriksa Laporan periodik					Laporan telah diperiksa, disetujui dan berparaf Kasi	1 hari	Laporan telah diperiksa, disetujui dan berparaf Kabid	

<p>a. jika Laporan periodik telah sesuai, maka Kabid membuat surat pengantar dan memparaf laporan untuk kemudian disampaikan kepada Kadis</p> <p>b. jika laporan periodik tidak sesuai, maka dikembalikan kepada Admin Utama melalui Kasi untuk diperbaiki</p>								
<p>Kadis menerima dan memeriksa Laporan periodik</p> <p>a. jika Laporan periodik telah sesuai, maka Laporan periodik ditanda tangani dan disampaikan kepada Kabid untuk dikirimkan kepada Walikota</p> <p>b. jika laporan periodik tidak sesuai, maka dikembalikan kepada Admin Utama melalui Kabid untuk diperbaiki</p>				<p>Laporan telah diperiksa, disetujui dan berparaf Kabid</p>	<p>1 hari</p>	<p>Laporan telah diperiksa, disetujui dan bertanda tangan Kadis</p>		
<p>Kabid menerima laporan periodik yang telah ditanda tangani Kadis dan mengirimkannya kepada Kasi untuk dikirimkan kepada Walikota</p>				<p>Laporan telah diperiksa, disetujui dan bertanda tangan Kadis</p>	<p>10 menit</p>	<p>Laporan periodik yang sudah siap untuk dikirimkan kepada Walikota</p>		

Kasi menerima laporan periodik yang telah ditanda tangani dan mengirimkannya kepada walikota				Laporan periodik yang sudah siap untuk dikirimkan kepada Walikota	10 menit	Laporan periodik telah disampaikan	surat pengantar
mengarsipkan Laporan periodik				Laporan periodik telah disampaikan	10 menit	laporan periodik telah diarsipkan	
<b>TOTAL WAKTU</b>							
4 hari 30 Menit							



PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN  
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KOTA BANJARMASIN

Nomor SOP	: SOP - /DISKOMINFOTIK
Tanggal Pembuatan	: 07 Oktober 2019
Tanggal Revisi	: 24 Agustus 2020
Tanggal Efektif	:
Disahkan oleh	: Plt. Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin  Usni Erizal, ST, MT NIP. 19660719 199503 1 004
Nama SOP	Pemantauan dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat

<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>2. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</li><li>3. Peraturan Presiden Nomor 73 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li><li>4. Keputusan Walikota Banjarmasin Nomor 236 Tahun 2018 Tentang Tim Pelaksana Pengelola Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR</li><li>2. Mampu mengoperasikan Komputer</li><li>3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah yang ada Kota Banjarmasin</li></ol>
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan/perlengkapan</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Penyusunan Pelaporan Pengaduan setiap 3 Bulan</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Komputer</li><li>2. Akses Internet</li></ol>
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan pendataan</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti</li><li>2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik</li></ol>

Pemantauan dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat

Aktivitas	Pelaksana				Mutu 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 Kadis	
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	
<b>TOTAL WAKTU</b>					6 hari 0 Menit			