




**DINAS KEBUDAYAAN
PROVINSI DKI JAKARTA**

Nomor SOP	: 1762 / - 073.71
Tanggal Pembuatan	: 1 APRIL 2021
Tanggal Revisi	:
Tanggal Efektif	:
Disahkan Oleh	Kepala Dinas Kebudayaan Provinsi DKI Jakarta  Iwan Henry Wardhana NIP. 197511211994031001
Nama/Judul SOP	: Pengaduan Masyarakat Melalui Media Sosial

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Peraturan Gubernur Nomor 149 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kebudayaan

Kualifikasi Pelaksana :

1. Petugas Informasi memiliki kemampuan :
 - a) Memahami dan dapat menguasai teknologi informasi;
 - b) Sebagai PIC media sosial Instagram, Facebook, Twitter, dan Youtube dan bergabung dalam tim media sosial;
 - c) Memiliki kemampuan membuat kalimat singkat, padat, dan jelas dalam menyampaikan informasi;
 - d) Dapat menjawab, menanggapi, mengkoordinasikan dengan pihak-pihak terkait sesuai kompetensi.

Keterkaitan :

SOP ini terkait dengan:

1. Masyarakat yang membutuhkan sarana pengaduan kepada pemerintah

Peralatan/Perengkapan :


1. Desk (Meja) Layanan Informasi
2. Komputer
3. Smart phone
4. Jaringan internet
5. ATK

Peringatan :




Apabila SOP ini tidak berjalan dengan baik, maka akan mendapatkan tuntutan dari masyarakat

Pencatatan dan Pendataan :

1. Dicatat pada formulir pengaduan

	DINAS KEBUDAYAAN PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA				
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL				
No. SOP	: 1762 /-073.71	Tgl. Diterbitkan	: 1 April 2021	Hal	:
No. Revisi	:	Tgl. Kaji Ulang	:	Paraf	:

PENGESAHAN

	NAMA & JABATAN	TANDA TANGAN
Konseptor	<u>Retno Ayati</u> Kepala Seksi Data dan Informasi	
Diperiksa oleh	<u>Arif Rahman</u> Kepala Bidang Pengembangan Kebudayaan	
Disahkan oleh	<u>Iwan Henry Wardhana</u> Kepala Dinas Kebudayaan	

SEJARAH DOKUMEN

TANGGAL	CATATAN PERUBAHAN	KETERANGAN

SOP Pengaduan Masyarakat Melalui Media Sosial

No.	Aktivitas	Masyarakat	Bidang Pengembangan Kebudayaan (Seksi Data dan Informasi)	Bidang/UKPD terkait	Mutu Baku			Keterangan
					Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui kanal media sosial Instagram, Facebook, Twitter, dan Youtube				Pengaduan melalui kanal media sosial Instagram, Facebook, Twitter, dan Youtube disbudki	1 hari kerja	Pengaduan Masyarakat	
2	Pengaduan direspon oleh admin medsos Dinas Kebudayaan. Pengaduan masyarakat diteruskan ke Bidang atau UKPD terkait untuk ditindaklanjuti				Pengaduan Masyarakat	1 hari kerja	Informasi pengaduan masyarakat	
3	Bidang atau UKPD terkait memproses pengaduan masyarakat				Informasi pengaduan masyarakat	1 hari kerja	Tindak lanjut pengaduan	
4	Bidang atau UKPD terkait memberikan hasil tindak lanjut berupa jawaban atau tanggapan melalui admin medsos Dinas				Tindak lanjut pengaduan	1 hari kerja	Hasil tindak lanjut pengaduan	
5	Jawaban atau tanggapan diberikan kepada masyarakat				Hasil tindak lanjut pengaduan	1 hari kerja	Jawaban atau tanggapan	