

PEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KOTA BEKASI  
NOMOR :  
TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI PEMERINTAHAN  
PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KOTA BEKASI



**PEMERINTAH KOTA BEKASI**  
**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN**  
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**  
**PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI MEDIA SOSIAL**

Paraf Koordinasi	
Kepala Bagian Hukum	
Kepala Bagian Organisasi	
Kabid. Pengelolaan Informasi Publik	
Kasi Layanan Komunikasi & Informasi Publik	



**PEMERINTAH KOTA BEKASI  
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK  
DAN PERSANDIAN**

		Tanggal Revisi
		Tanggal Pengesahan
		Disahkan Oleh
		Nama SOP
		<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>
		<b>PERALATAN/ PERLENGKAPAN</b>
		<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>
<p><b>DASAR HUKUM</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>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);</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 tanggal 25 Juni 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik;</li> <li>Instruksi Wali Kota Bekasi Nomor 555/81/1107/Diskominfostandi/POIP Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Reaksi Cepat (URC);</li> <li>Instruksi Wali Kota Bekasi Nomor 555/81/1107/Diskominfostandi/ Tahun 2017 tentang Laporan Masyarakat Melalui Call Center 1500444, Public Safety Center 119 dan Media Sosial.</li> </ol>		<p>Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi</p> <p>Pengelolaan Pengaduan Melalui Media Sosial</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pendidikan minimal D-3</li> <li>Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>Mampu mengelola Media Sosial</li> </ol>
<p><b>KETERIKATAN</b></p> <p>SOP PPID pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Smartphone</li> <li>Internet</li> <li>Computer/ Laptop</li> <li>Printer dan Scanner</li> </ol>
<p><b>PERINGATAN</b></p> <p>SOP ini berpengaruh terhadap pelaksanaan SOP Lainnya. Apabila SOP ini tidak berjalan dengan baik, maka dapat menimbulkan pelayanan yang tidak maksimal</p>		<p>Disimpan dalam bentuk Softcopy dan Hardcopy</p>

Paraf Koordinasi	
Kepala Bagian Hukum	<i>[Signature]</i>
Kepala Bagian Organisasi	<i>[Signature]</i>
Kabid. Pengelolaan Informasi Publik	<i>[Signature]</i>
Kasi Layanan Komunikasi & Informasi Publik	<i>[Signature]</i>



NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA		MUTU BAKU			KET.	
		KEPALA SEKSI LAYANAN KOMUNIKASI DAN INFORMASI PUBLIK	ADMIN MEDSOS PEMKOT	PERSYARATAN/ KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT		
1	<p>a. Memantau aktifitas Media Sosial (Twitter dan Facebook) Pemerintah Kota Bekasi</p> <p>b. Menyampaikan laporan/ pengaduan dan pertanyaan masyarakat terkait laporan yang harus ditindaklanjuti kepada Kepala Seksi Layanan Komunikasi dan Informasi Publik</p>	<pre> graph TD     A[KEPALA SEKSI LAYANAN KOMUNIKASI DAN INFORMASI PUBLIK] --&gt; B[ADMIN MEDSOS PEMKOT]     B --&gt; C[ADMIN MEDSOS PEMKOT]           </pre>	<pre> graph TD     D[ADMIN MEDSOS PEMKOT] --&gt; E[ADMIN MEDSOS PEMKOT]           </pre>	Twitter, Facebook, Whatsapp	1 Jam sekali	Laporan/ pengaduan/ pertanyaan		
2	<p>a. Menganalisa pengaduan dan pertanyaan masyarakat</p> <p>b. Memerintahkan Admin Medsos untuk meneruskan laporan/ pengaduan masyarakat kepada Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti atau menjawab langsung pertanyaan tersebut</p>				Laporan/ pengaduan/ pertanyaan	10 Menit	Disposisi	
3	Meneruskan laporan/ pengaduan/ pertanyaan masyarakat kepada sub admin Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti.				Internet, Twitter, Facebook, Komputer, Smartphone	15 Menit	Laporan/ pengaduan/ pertanyaan telah diterima oleh sub admin Perangkat Daerah	

KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,  
STATISTIK DAN PERSANDIAN KOTA BEKASI,

ENCU HERMANA RADHMAN