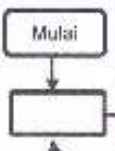

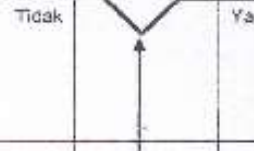





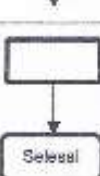


 <p>KOTA BOGOR</p> <p>PEMERINTAH KOTA BOGOR</p> <p>Kantor Komunikasi Dan Informatika Kota Bogor</p>	Nomor SOP	: 001
	Tanggal Pembuatan	: 02 Februari 2015
	Tanggal Revisi	: 03 Maret 2016
	Tanggal Efektif	: 07 Maret 2016
	Disahkan oleh	 <p>KEPALA KANTOR KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BOGOR</p> <p>Asep Zaenal Rahmat, S.Pd NIP. 19650604 198612 1 003</p>
Judul SOP	Pengelolaan Aspirasi Pengaduan Masyarakat	

Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. 2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik. 5. Peraturan Walikota Bogor Nomor 41 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Layanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami mekanisme pengelolaan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
Keterkaitan:	Peralatan/Perlengkapan:
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Jaringan Internet. 3. Sistem Informasi Manajemen
Peringatan:	Pencatatan dan Pendataan:
Apabila pengadu memberikan data identitas yang palsu, maka pengaduan tidak dapat diproses lebih lanjut.	

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Masyarakat	Operator Call Center	PPID Pembantu (OPD)	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menyampaikan pengaduan melalui SMS, Website, Call Centre, Twitter, Surat Kabar, Email, dan Mobile (Android)				1. NIK 2. Nama 3. Alamat 4. No Telp 5. e Mail	10 Menit	1. NIK 2. Nama 3. Alamat 4. No Telp	
2.	Menerima pengaduan				1. NIK 2. Nama 3. Alamat 4. No Telp	30 Menit	Daftar Pengaduan	
3.	Melakukan verifikasi terhadap pengaduan yang diterima. Jika memenuhi persyaratan maka akan dikirim ke OPD. Jika tidak memenuhi persyaratan maka akan dikembalikan ke masyarakat.				1. Daftar Pengaduan 2. Pengaduan yang di Tolak	1 Jam	Daftar Pengaduan yang telah diverifikasi (Proses Pengaduan Di Mulai)	
4.	Menerima Data Pengaduan dari operator call center				Daftar Pengaduan Khusus OPD	30 Menit	Disposisi	
5.	Menganalisa Data Pengaduan yang diterima dari operator call center. Jika sesuai dengan kewenangan, maka akan diproses lebih lanjut. Jika tidak sesuai dengan kewenangan, maka akan dikembalikan ke operator call center					4 Jam	Dianalisa	
6.	Menindaklanjuti data pengaduan.				Daftar Pengaduan Dilindaklanjuti	4 x 6 Jam	Ditindaklanjuti	
7.	Menyampaikan jawaban atas pengaduan ke operator call center				Laporan Jawaban Pengaduan	30 Menit	Di Jawab	
8.	Menerima jawaban atas pengaduan				Laporan Jawaban OPD atas Pengaduan	30 Menit	Diterima Oleh Operator Call Center	
9.	Menyampaikan jawaban atas pengaduan kepada masyarakat				Persetujuan Operator Call Center	30 Menit	Dimoderasi (Proses Pengaduan Selesai)	