

 BIDANG KB DAN KIE DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK, DAN KELUARGA BERENCANA (DP3AP2KB) PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH	NO. SOP	: 276/SOP/KBKIE/2024
	TGL. PEMBUATAN	: 6 AGUSTUS 2024
	TGL. REVISI	: -
	TGL. EFEKTIF	: 6 AGUSTUS 2024
	DISAHKAN OLEH	:
		KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK, DAN KELUARGA BERENCANA (DP3AP2KB)  <u>Dra. Retno Sudewi, APT, M.Si., MM</u> NIP. 19681124 199310 2 001
	NAMA SOP	: SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :	
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Permenpan No. 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan 3. Permendagri No. 52 Tahun 2011 Tentang SOP di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten Kota 4. Peraturan Gubernur Nomor 49 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi 5. Peraturan Gubernur Jawa Tengah No 12 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 47 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah 6. Peraturan Gubernur Jawa Tengah No.56 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No.6 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah	1. Memiliki kemampuan mengelola masyarakat 2. Memiliki keterampilan berkomunikasi secara efektif baik lisan maupun tertulis 3. Memiliki keterampilan mendengarkan secara efewktif (active listening) 4. Memiliki kemampuan berkoordinasi dengan unit kerja lain	
Keterkaitan :	Peralatan dan Perlengkapan :	
	1. Komputer/Notebook 2. Koneksi Internet 3. Jaringan Internet	
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :	

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat/ Pelapor	Admin Media Sosial	Redaktur	Pimpinan Redaksi	Kapala Bidang Terkait	Kepala DP3AP2KB JATENG	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Admin menerima pengaduan dari Media Sosial DP3AP2KB Provinsi Jawa Tengah.							Media sosial DP3AP2KB Provinsi Jawa Tengah	5 menit		
2	Admin memverifikasi dan menindaklanjuti pesan atau komentar yang terkait pengaduan.							Media sosial DP3AP2KB Provinsi Jawa Tengah	10 menit		
3	Admin memberi respon kepada masyarakat.								5 menit		
4	Jika admin tidak bisa menjawab, maka admin meneruskan laporan kepada Redaktur							Telepon/SMS/ WhatsApp	10 menit		
5	Admin menerima jawaban dari Redaktur, masyarakat/pelapor menerima jawaban dari admin.							Telepon/SMS/ WhatsApp	10 menit		
6	Jika Redaktur tidak memberikan jawaban, admin meneruskan laporan kepada Pimpinan Redaksi.								10 menit		
7	Pimpinan Redaksi berkoordinasi dengan Kepala Bidang terkait pengaduan tersebut..								10 menit		
8	Kepala Bidang berkoordinasi dengan Kepala DP3AP2KB JATENG terkait laporan pengaduan tersebut.								10 menit		

No	Kegiatan	Masyarakat/ Pelapor	Admin Media Sosial	Redaktur	Pimpinan Redaksi	Kepala Bidang Terkait	Kepala DP3AP2KB JATENG	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
9	Kepala Bidang memberikan jawaban kepada Pimpinan Redaksi.								10 menit		
10	Pimpinan Redaksi memberikan jawaban kepada admin.								10 menit		
11	Masyarakat/pelapor menerima jawaban dari pengaduan yang diberikan dari admin.								5 menit		
12	Admin media sosial membuat laporan harian.								5 menit	Laporan Harian	
13	Pimpinan Redaksi menyiapkan laporan bulanan aduan dari platform media sosial dan menyampaikannya kepada Kepala Bidang untuk diparaf.								1 jam	Laporan Bulanan	
14	Pimpinan Redaksi memeriksa laporan bulanan dan laporan diparaf.								2 jam	Laporan Bulanan	
15	SOP layanan pengaduan selesai.								2 jam	Draft Laporan Bulanan	

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PROVINSI JAWA TENGAH



Dra. RETNO SUDEWI, Apt, M.Si, MM
Pembina Utama Madya
NIP. 19681124 199310 2 001