

**PEMERINTAH
KOTA TANGERANG**

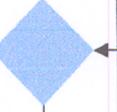
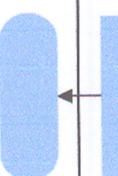


**DINAS KOMUNIKAS DAN INFORMATIKA
UPT. PENGELOLA RUANG KENDALI KOTA**



<p>Nomor SOP</p> <p>Tgl. Pembuatan</p> <p>Tgl. Revisi</p> <p>Disahkan oleh</p>	<p>Maret 2022</p>	
<p>Dasar Hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah b. Undang-undang No. 2 tahun 1993 tentang Pembentukan Kotamadya Tangerang c. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengadaan Publik. e. Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengadaan Pelayanan Publik Nasional f. Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah g. Peraturan Walikota Tangerang Nomor 141 Tahun 2021 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang h. Peraturan Walikota Tangerang Nomor 26 Tahun 2019 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah i. Peraturan Walikota Tangerang Nomor 32 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengelola Ruang Kendali Pada Dinas Komunikasi dan Informatika 	<p>Nama SOP</p> <p>Kualifikasi Pelaksana:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Update terhadap perkembangan media sosial b. Memahami tugas pokok dan fungsinya c. Memahami tugas pokok dan fungsi OPD d. Memiliki kemampuan komunikasi publik yang baik e. Memiliki integritas terhadap kerahasiaan informasi f. Dapat bekerjasama dalam tim g. Minimal kualifikasi pendidikan D3 	<p>SOP Pengolahan Aspirasi Masyarakat melalui Layanan NON Gawatdarurat, NON LAKSA</p>
<p>Keterkaitan:</p>	<p>Peralatan/Perlengkapan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Komputer/scanner/printer b. Jaringan Internet c. Alat dan Jaringan Komunikasi d. Alat tulis kantor e. Ruang Rapat 	<p>Pencatatan dan Pendataan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Segala data Aspirasi Masyarakat melalui SP4N LAPORI harus terintegrasi dengan Aplikasi LAKSA b. Pencatatan dilaporkan dalam bentuk laporan Bulanan, Triwulan, dan Tahunan disampaikan ke Walikota Tangerang.
<p>Peringatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan 		

Pengolahan Pengaduan Masyarakat melalui Layanan NON Gawatdarurat, NON LAKSA

No	Aktifitas	Pelaksana		Kelengkapan	Mutu Baku		
		Masyarakat	Operator TLR		Waktu	Output	Keterangan
1	Pengaduan masuk dari masyarakat			Aplikasi Non LAKSA Pemerintah Kota Tangerang, Internet, Laptop/Komputer			
2	Memasukan pengaduan dari masyarakat			Aplikasi Non LAKSA Pemerintah Kota Tangerang, Internet, Laptop/Komputer	5 menit		
3	Mendisposisikan pengaduan masyarakat ke OPD			Pengaduan, Aplikasi Non LAKSA, Internet, Laptop/Komputer	5 menit	Pengaduan masyarakat yang didisposisi	
4	Mengirimkan tanggapan masyarakat terhadap tindak lanjut terhadap OPD			Pengaduan, Aplikasi Non LAKSA, Internet, Laptop/Komputer	5 menit		
5	Menutup pengaduan dengan membuat status menjadi selesai			Tindak lanjut pengaduan, Aplikasi Non LAKSA, Internet, Laptop/Komputer	5 menit	Status pengaduan menjadi selesai	
6	Mencatat dan mendafta pengaduan ke Aplikasi LAKSA			Pengaduan yang telah selesai, Aplikasi LAKSA & Non LAKSA, Internet, Laptop/Komputer	5 menit	Rekapitulasi pengaduan yang telah selesai	
Total Waktu					25 menit		