



**SEKRETARIAT DPRD
KOTA YOGYAKARTA**

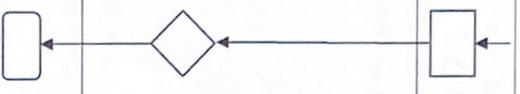
Nomor SOP	03/KEPSEKWAN/II/2022
Tanggal Pembuatan	03 Januari 2022
Tanggal Revisi	
Tanggal Pengesahan	03 Januari 2022
Disahkan Oleh	 Sekretaris DPRD
Nama SOP	Penanganan Keluhan Masyarakat  Basuki Harti Saksomo, SH NPA 19641111990031013

Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah Kota Yogyakarta;Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 67 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Yogyakarta.
Keterkaitan :	1. SOP yang terkait dengan Tata Naskah Dinas
Peringatan :	<ol style="list-style-type: none">Jika prosedur tidak dilaksanakan maka dapat berakibat tidak tertanganinya keluhan masyarakat/komplai sehingga kekecewaan masyarakat bertambah.Jika perbaikan terhadap keluhan tidak dilakukan hingga akar masalahnya maka dapat dimungkinkan keluhan yang sama dapat muncul kembali.

Kualifikasi Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none">Pendidikan<ul style="list-style-type: none">Min. SMA SederajatD3 AdministrasiTerampil Mengoperasikan Komputer dan Aktif di Media Sosial
Peralatan/Perlengkapan :	<ol style="list-style-type: none">Komputer;PrinterAlat Tulis KantorSMS GatewayScanner;
Pencatatan dan Pendataan :	<ol style="list-style-type: none">Datbase PengaduanPermintaan Tindakan Perbaikan

No	Proses /tahapan pelaksanaan kegiatan	Pelaksana			Muru Baku			Keterangan
		Masyarakat	Petugas Pelayanan	Bidang Terkait				
1	Melaporkan keluhan baik secara langsung ataupun melalui website, SMS, Email, Surat atau Media Sosial Lainnya.							
2	Menerima keluhan masyarakat baik secara langsung (lisan) atau tidak melalui Website, SMS, Email, Surat atau Media Sosial Lainnya							
3	Memilah apakah hal tersebut keluhan masyarakat atau hanya sekedar pernyataan.							
4	Mencatat dan mengidentifikasi apakah keluhan tersebut keluhan berulang, dan telah dicatat di dalam data buku keluhan masyarakat							
5	Menginformasikan kepada bidang terkait, untuk ditindaklanjuti							
6	Menerima dan mengkaji keluhan masyarakat tersebut. Jika memang diperlukan, mengundang team ataupun pihak terkait untuk melakukan rapat.							
7	Membahas penyebab atas keluhan pelanggan yang terjadi, dengan meminta masukan-masukan dari pegawai.							
8	Menetapkan tindakan perbaikan atas penyebab yang sudah diidentifikasi.							

9	Melakukan tindakan perbaikan sesuai dengan rencana perbaikan yang telah ditetapkan dalam permintaan tindakan perbaikan									
10	Menginformasikan hasil perbaikan yang telah dilakukan kepada masyarakat terkait Jika masyarakat tidak puas, masyarakat kembali melakukan pelaporan keluhan. Langkah kembali ke langkah 7 Jika pelanggan puas, menutup kasus penanganan keluhan masyarakat dengan mencatat dalam buku tindak lanjut atau form lainnya.					Verifikasi tindakan perbaikan	120 menit	Komunikasi Masyarakat		
11	Menyimpan arsip terkait keluhan masyarakat dan tindakan perbaikannya.					Arsip keluhan masyarakat dan tindakan perbaikan	10 menit	Arsip tersimpan dan terkendali		



**SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KOTA YOGYAKARTA
BAGIAN PERSIDANGAN & PERUNDANG-UNDANGAN
SUB BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT, PROTOKOL DAN PUBLIKASI**

**PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

PENGISIAN KELUHAN MASYARAKAT WEBSITE DPRD