



WALIKOTA BANJARMASIN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
NOMOR 82 TAHUN 2019

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
NOMOR 89 TAHUN 2018 TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP) PADA BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH
KOTA BANJARMASIN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHAESA

WALIKOTA BANJARMASIN,

- Menimbang : a. bahwa sehubungan adanya penambahan tugas pada Sub Bagian Pengelolaan Pengaduan untuk memantau dan mengevaluasi pengaduan masyarakat sehingga perlu melakukan penyesuaian;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 89 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
3. 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);

4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
5. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 40);
6. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 8 Tahun 2011 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin (beita daerah Tahun 2011 Nomor 8);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PERUBAHAN ATAS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL KOTA BANJARMASIN

Pasal I

Merubah Lampiran Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 89 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin sehingga berbunyi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal II

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar supaya setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Banjarmasin.

Ditetapkan di Banjarmasin
Pada tanggal 9 Oktober 2019
WALIKOTA BANJARMASIN



IBNU SINA

Diundangkan di Banjarmasin
Pada tanggal 9 Oktober 2019
SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN



HAMLI KURSANI

LAMPIRAN
PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
NOMOR 82 TAHUN 2019
TENTANG
PERUBAHAN ATAS PERATURAN WALIKOTA
BANJARMASIN NOMOR 89 TAHUN 2018
TENTANG STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) PADA BAGIAN HUMAS DAN
PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH KOTA
BANJARMASIN

DAFTAR STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PADA SUB BAGIAN PENGELOLAAN PENGADUAN
BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL
SEKRETARIAT DAERAH KOTA BANJARMASIN

NO	NAMA SOP	NOMOR SOP
1	Pengelolaan Pengaduan Melalui LAPOR	01/humpro
2	Pengelolaan Pengaduan melalui Kanal diluar LAPOR oleh Admin Utama	02/humpro
3	Pengelolaan Pengaduan melalui Kanal diluar LAPOR oleh Admin Penghubung	03/humpro
4	Penyusunan Pelaporan Pengaduan setiap 3 (tiga) bulan	04/humpro
5	Pemantauan dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat	05/humpro

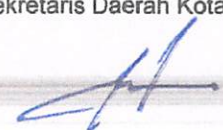
WALIKOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA



**PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN
SEKRETARIAT DAERAH KOTA
BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL**

Nomor SOP	:	
Tanggal Pembuatan	:	07 Oktober 2019
Tanggal Revisi	:	-
Tanggal Efektif	:	
Disahkan oleh	:	Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin,  Drs. H. Hamli Kursani, M. Si NIP.19601217 198503 1 007
Nama SOP	:	Pemantauan dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
3. Peraturan Presiden Nomor 73 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Walikota Banjarmasin Nomor 236 Tahun 2018 Tentang Tim Pelaksana Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.

Kualifikasi Pelaksana

1. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR
2. Mampu mengoperasikan Komputer
3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah yang ada Kota Banjarmasin

Keterkaitan

1. Penyusunan Pelaporan Pengaduan setiap 3 Bulan

Peralatan/perlengkapan

1. Komputer
2. Akses Internet







Peringatan

1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti
2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan

Pencatatan dan pendataan

1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik

Pemantauan dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat

Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
	Tim Pengaduan	Pimpinan SKPD/Instansi	Sekda	Komunitas dan Masyarakat Sipil	Persyaratan	Waktu	Output	
Persiapan pelaksanaan pemantauan oleh Tim Pengelola Pengaduan					Tim Pelaksana Pengelola Pengaduan sesuai SK No 64 Thn 2019	1 hari	Rekap laporan aduan masyarakat per triwulan	
Kunjungan ke lokasi aduan dan SKPD/Instansi terlapor					Rekap laporan aduan masyarakat per triwulan	1 hari	Laporan hasil pemantauan	
Rapat koordinasi dengan SKPD/Instansi terlapor					Laporan hasil pemantauan	1 hari	Notulen rapat	
Analisa laporan hasil rapat dan pemantauan					Notulen rapat	1 hari	Laporan telah diperiksa, disetujui dan berparaf Sekda	
Rapat koordinasi bersama Komunitas LAPOR Baiman dan masyarakat sipil					Laporan telah diperiksa, disetujui dan berparaf Sekda	1 hari	Notulen rapat	
Mengarsipkan Laporan periodik					Notulen rapat	1 hari	Dokumen Hasil laporan Pemantauan dan Evaluasi	
TOTAL WAKTU					6 hari 0 Menit			