

SOP PENANGANAN INFORMASI PUBLIK

POLTEKBANG SURABAYA



**SOP PELAYANAN PEMBERIAN INFORMASI DAN TANGGAPAN
PUBLIK MELALUI *HELPDESK* MEDIA SOSIAL**

NOMOR SOP : 047/SOP / UMM / 05 / 2024
REVISI KE : 00
TANGGAL BERLAKU : 20 Mei 2024

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

Jl. Jemur Andayani I / 73

Surabaya – 60236, Jawa Timur

Telp. 031-8410871

Fax. 031-8490005

**MASTER
TERKENDALI**

DAFTAR ISI

- 1. TUJUAN**
- 2. RUANG LINGKUP**
- 3. DEFINISI**
- 4. DASAR HUKUM / REFERENSI**
- 5. KETERKAITAN**
- 6. PERINGATAN**
- 7. CARA MENGATASI**
- 8. PERALATAN**
- 9. URAIAN PROSEDUR**

**MASTER
TERKENDALI**

1. TUJUAN

Tujuan pembuatan SOP Pelayanan pemberian informasi dan tanggapan publik melalui *helpdesk* media sosial adalah dalam rangka terlaksananya proses pelayanan pemberian informasi dan tanggapan publik melalui *helpdesk* media sosial yang terstruktur sesuai dengan prosedur yang tersedia di Lingkungan Politeknik Penerbangan Surabaya.

2. RUANG LINGKUP

- 2.1. Tata cara dan persyaratan yang diperlukan dalam pelayanan pemberian informasi dan tanggapan publik melalui *helpdesk* media sosial.
- 2.2. Pihak-pihak yang terlibat dalam pelayanan pemberian informasi dan tanggapan publik melalui *helpdesk* media sosial.

3. DEFINISI

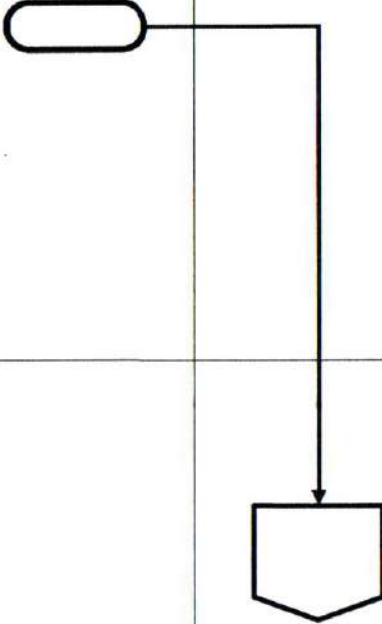
- 3.1. Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan perguruan tinggi negeri di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pengembangan SDM Perhubungan.
- 3.2. PPID yang adalah Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang bertugas sebagai penanggungjawab kegiatan layanan kehumasan dan PPID
- 3.3. Tim Pengelola Layanan Kehumasan selanjutnya bertugas membantu kegiatan pengelolaan informasi dan komunikasi publik di lingkungan Politeknik Penerbangan Surabaya dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan pengembangan layanan kehumasan di lingkungan Politeknik Penerbangan Surabaya.
- 3.4. Pelayanan pemberian informasi dan tanggapan publik melalui *helpdesk* media sosial adalah prosedur pelayanan pemberian informasi dan tanggapan publik melalui *helpdesk* media sosial yang berisi program, kegiatan dan target kinerja.

**MASTER
TERKENDALI**

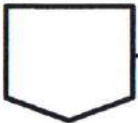
	SOP POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Nomor SOP	: 047/SOP / UMM / 05 /2024
		Tgl. disahkan	: 20 Mei 2024
		Tgl. revisi	: -
		Tgl. diberlakukan	: 20 Mei 2024
		Disahkan oleh	: Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya  Ir. Agus Pramuka, M.M. Pembina Tk.I (IV/b) NIP. 19680814 199603 1 001
SOP PELAYANAN PEMBERIAN INFORMASI DAN TANGGAPAN PUBLIK MELALUI <i>HELPDESK</i> MEDIA SOSIAL			
Dasar Hukum:		Cara Mengatasi:	
1. Permenhub PM.21 Tahun 2018 tentang Statuta Poltekbang Surabaya 2. Peraturan Menteri Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Komunikasi Publik 3. Permenhub PM.99 Tahun 2021 tentang Ortaker Politeknik Penerbangan Surabaya 4. Keputusan Menteri Perhubungan KM 117 tahun 2022 Tentang <i>Standard Operating Procedure</i> Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Perhubungan		Pelayanan pemberian informasi dan tanggapan publik melalui <i>helpdesk</i> media sosial harus disusun sesuai prosedur dengan melibatkan berbagai pihak secara aktif untuk memberikan informasi mengenai lingkup kehumasan, publikasi dan dokumentasi agar tercipta upaya peningkatan layanan informasi yang efisien, cepat, tanggap dan produktif bagi Politeknik Penerbangan Surabaya	
Keterkaitan:		Peralatan/ Perlengkapan:	
1 SOP Pelayanan Informasi Publik 2 SOP Pengelolaan Layanan Kehumasan		1 Komputer / Laptop 2 Mesin Printer 3 Alat Tulis 4 Undangan Rapat	
Peringatan:			
Apabila Pelayanan pemberian informasi dan tanggapan melalui <i>helpdesk</i> media sosial tidak dilaksanakan sesuai dengan prosedur maka berakibat pada ketidaksesuaian produk layanan kehumasan yang berdampak pada organisasi.			

MASTER
TERKENDALI

SOP PELAYANAN PEMBERIAN INFORMASI DAN TANGGAPAN PUBLIK MELALUI HELPDESK MEDIA SOSIAL

NO	Uraian Jenis Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Tim Pengelola Layanan Kehumasan (PIC Masing Masing Bidang)	Koordinator Bidang, KaPus, KaUnit, KaDivisi, KaProdi terkait	Wakil Direktur II, Kepala Bagian terkait	Direktur	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	a. Memonitor kegiatan pelayanan kehumasan yang telah diunggah di media sosial (<i>Instagram, Youtube, Tiktok, Twitter, Whatsapp</i>) atau <i>press release</i> .					a. Konten pelayanan kehumasan yang telah diunggah pada media sosial resmi Politeknik Penerbangan Surabaya	1 jam	a. Komentar, kritik, saran, tanggapan dan informasi pada media sosial resmi Politeknik Penerbangan Surabaya	
	b. Mendapatkan informasi dan tanggapan publik melalui <i>helpdesk</i> media sosial dan menanggapi berdasarkan informasi yang telah tersedia.					b. Komentar, kritik, saran, tanggapan dan informasi pada media sosial resmi Politeknik Penerbangan Surabaya	1 jam	b. Tanggapan atas komentar, kritik saran dan tanggapan Informasi pada media sosial yang tidak dapat ditangani tim pengelola layanan kehumasan	
2	Memberikan respon atas informasi dan tanggapan publik yang tidak dapat ditangani oleh tim pengelola layanan kehumasan (<i>tier 1</i>)					Komentar, kritik, saran, tanggapan dan informasi pada media sosial yang tidak dapat ditangani tim pengelola layanan kehumasan	1 jam	Tanggapan atas komentar, kritik, saran, tanggapan dan informasi pada media sosial yang tidak dapat ditangani Koordinator Bidang, KaPus, KaUnit, KaDivisi, KaProdi terkait	

**MASTER
TERKENDALI**

NO	Uraian Jenis Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Tim Pengelola Layanan Kehumasan (PIC Masing Masing Bidang)	Koordinator Bidang, KaPus, KaUnit, KaDivisi, KaProdi terkait	Wakil Direktur II, Kepala Bagian terkait	Direktur	Kelengkapan	Waktu	Output	
3	Memberikan respon atas informasi dan tanggapan publik yang tidak dapat ditangani oleh Koordinator Bidang, KaPus, KaUnit, KaDivisi, KaProdi terkait (<i>tier 2</i>)					Komentar, kritik, saran, tanggapan dan informasi pada media sosial yang tidak dapat ditangani Koordinator Bidang, KaPus, KaUnit, KaDivisi, KaProdi terkait	1 jam	Tanggapan atas komentar, kritik, saran, tanggapan dan informasi pada media sosial yang tidak dapat ditangani Wakil Direktur II, Kepala Bagian terkait	
4	Memberikan respon atas informasi dan tanggapan publik yang tidak dapat ditangani oleh Wakil Direktur II, Kepala Bagian terkait (<i>tier 3</i>)					Komentar, kritik, saran, tanggapan dan informasi pada media sosial yang tidak dapat ditangani Wakil Direktur II, Kepala Bagian terkait	1 jam	Tanggapan atas komentar, kritik, saran, tanggapan dan informasi pada media sosial yang dapat ditangani dan disetujui untuk disampaikan kepada publik oleh Direktur	
5	Menyampaikan respon atas informasi dan tanggapan kepada publik di media sosial resmi Politeknik Penerbangan Surabaya atas dasar persetujuan (<i>tier 1/tier 2 /tier 3</i>) kemudian melakukan monitoring, memberikan tanggapan dan mengevaluasi respon unggahan.					Tanggapan atas komentar, kritik, saran, tanggapan dan informasi pada media sosial yang dapat ditangani dan disetujui untuk disampaikan kepada publik oleh Direktur	1 jam	Tanggapan atas komentar, kritik, saran, tanggapan dan informasi pada media sosial yang telah disampaikan kepada publik di media sosial resmi Politeknik Penerbangan Surabaya.	

**MASTER
TERKENDALI**