PEMERINTAH KABUPATEN CIANJUR

Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

Layanan Pengaduan Upskilling Cianjur

Tata cara penerimaan, penanganan, penyelesaian, dan evaluasi pengaduan pengguna Upskilling Cianjur.

INFORMASI DOKUMEN

Nomor SOP ..... / ..... / Diskominfo / 2026

Tanggal pembuatan 26 Oktober 2026

Unit pengampu Diskominfo Kabupaten Cianjur

Dasar format Permenpan RB No. 35 Tahun 2012

Status Draf untuk pengesahan

Tempatkan lambang Pemerintah Kabupaten Cianjur

PEMERINTAH KABUPATEN CIANJUR

DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, DAN PERSANDIAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

UPSKILLING CIANJUR
Platform Belajar ASN

Nomor SOP	..... / ..... / Diskominfo / 2026
Tanggal Pembuatan	26 Oktober 2026
Tanggal Revisi	— (belum ada revisi)
Tanggal Efektif	 2026
Disahkan oleh	**Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Cianjur** ARIS HARYANTO, AP, M.Si NIP. 197403101993111002
Nama SOP	**Layanan Pengaduan Upskilling Cianjur**

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Permenpan RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
5. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi;
6. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP;
7. Peraturan Bupati Cianjur tentang Tugas dan Fungsi Diskominfo [nomor/tahun diisi].

Kualifikasi Pelaksana

1. **Admin Pengelola:** petugas layanan Upskilling yang komunikatif, memahami platform, dan menjaga kerahasiaan data;
2. **Kepala Bidang:** pejabat yang membawahi pengelolaan Upskilling;
3. **Pengembang/Pihak Terkait:** petugas teknis atau penyelenggara yang ditugaskan menangani substansi pengaduan;
4. **Pengadu:** pengguna atau masyarakat yang menyampaikan pengaduan melalui saluran resmi.

Keterkaitan

1. SOP Pelaksanaan Pelatihan pada Platform Upskilling Cianjur;
2. SOP Pengelolaan Akun dan Hak Akses Pengguna;
3. SOP Pelindungan Data Pribadi;
4. SOP Pemeliharaan dan Keamanan Sistem Elektronik.

Peralatan/Perlengkapan

1. Komputer/laptop dan koneksi internet;
2. Akun admin dengan akses menu Pesan Kontak;
3. Kotak surat resmi layanan (email);
4. Telepon layanan pada jam kerja;
5. Formulir pada Lampiran A–C.

Peringatan

1. Bila SOP tidak dilaksanakan, dapat terjadi: pengaduan terlambat atau terabaikan, jawaban keliru, kebocoran data pribadi pengadu, menurunnya kepercayaan publik, serta sanksi sesuai ketentuan pelayanan publik.

Pencatatan dan Pendataan

1. Pesan dan tiket pada panel Pesan Kontak;
2. Log Pengaduan dan korespondensi balasan;
3. Laporan bulanan diarsipkan Admin Pengelola.

DAFTAR ISI

Isi Dokumen SOP

Sekilas SOP 4

1. Ketentuan Umum 5

1.1 Maksud dan Tujuan 5
1.2 Ruang Lingkup 5
1.3 Pengertian dan Singkatan 5
1.4 Prinsip Pelaksanaan 6

2. Saluran, Kategori, dan Standar Layanan 7

2.1 Saluran Layanan 7
2.2 Kategori Pengaduan dan Penanganan 7
2.3 Prioritas dan Standar Waktu 7
2.4 Peran dan Tanggung Jawab 8

3. Ketentuan Pelaksanaan 9

3.1 Persyaratan Pengajuan pada Formulir 9
3.2 Pengamanan Formulir 9
3.3 Tata Cara Menjawab 9
3.4 Penanganan Data Pribadi dalam Pengaduan 9

4. Uraian Prosedur 11

5. Bagan Alir (Flowchart) 14

5.1 Simbol yang Digunakan 14
5.2 Cara Membaca Bagan 14

6. Jalur Alternatif dan Kasus Khusus 18

6.1 Pengaduan Melalui Email, Telepon, atau Tatap Muka 18
6.2 Pengaduan Mendesak atau Berdampak Luas 18
6.3 Permintaan Koreksi atau Penghapusan Data Pribadi 18
6.4 Penanganan Kasus Khusus 19

7. Pengendalian Mutu dan Indikator Kinerja 20

7.1 Indikator Kinerja 20
7.2 Risiko dan Pengendalian 20
7.3 Evaluasi dan Perbaikan SOP 20

8. Pencatatan, Pendataan, dan Pengarsipan 21

Lampiran A. Log Pengaduan 22

Lampiran B. Template Balasan 23

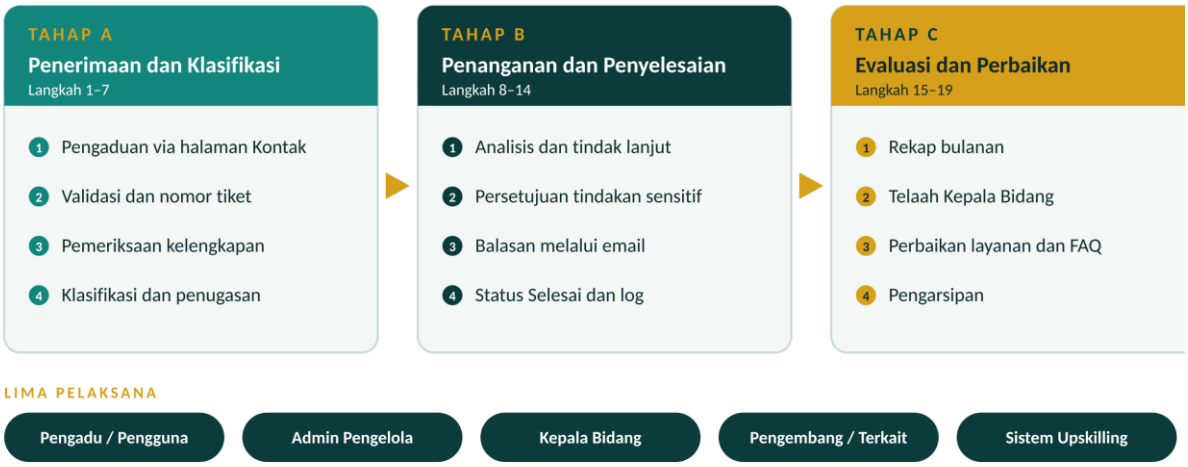
Lampiran C. Format Laporan Bulanan 24

Lampiran D. Riwayat Revisi dan Pengesahan 25

RINGKASAN

Sekilas SOP

Gambaran singkat alur, tahapan, dan pelaksana layanan pengaduan Upskilling Cianjur sebelum masuk ke uraian rinci.



Gambar 1. Tiga tahap, 19 langkah, dan lima pelaksana SOP

7	3	5/jam	2 hari
kategori pengaduan	status: Baru, Diproses, Selesai	batas pesan per IP	maks. respons (hari kerja)

PENTING · Prinsip utama

Setiap pengaduan diterima, dicatat dengan nomor tiket, ditangani sesuai kewenangan, dijawab dalam batas waktu layanan, dan dijaga kerahasiaannya. Layanan ini tidak dipungut biaya.

CATATAN · Cara memakai dokumen ini

Halaman Identitas SOP memuat data resmi dan pengesahan. Bab 2 menjelaskan kategori dan standar layanan, Bab 4 menguraikan langkah, Bab 5 memuat bagan alir, dan lampiran menyediakan log, template balasan, dan format laporan.

BAB 1

1. Ketentuan Umum

Maksud, tujuan, ruang lingkup, dan pengertian yang menjadi landasan layanan pengaduan.

1.1 Maksud dan Tujuan

SOP ini menjadi acuan baku dalam menerima, menangani, menjawab, dan mengevaluasi pengaduan, pertanyaan, dan masukan pengguna Upskilling Cianjur. Tujuannya adalah:

- menjamin setiap pengaduan tercatat, bernomor tiket, dan tidak terabaikan;
- memberi kepastian waktu respons dan tanggung jawab penanganan;
- menjaga kerahasiaan data pengadu dan pihak yang disebut dalam pengaduan;
- menjadikan pengaduan sebagai bahan perbaikan platform, materi, dan layanan;
- mendukung pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.

1.2 Ruang Lingkup

Tercakup	Tidak tercakup
Pengaduan, pertanyaan, dan masukan yang masuk melalui formulir Kontak. Pengaduan yang diterima lewat email, telepon, atau tatap muka dan dicatat oleh admin. Penanganan, balasan, pencatatan, evaluasi, dan perbaikan layanan.	Pengaduan terhadap pegawai atau lembaga di luar pengelolaan Upskilling (diteruskan ke kanal berwenang). Sengketa hukum dan permintaan informasi publik formal (diatur SOP tersendiri). Pengembangan fitur baru (diajukan melalui proses perubahan sistem).

1.3 Pengertian dan Singkatan

Istilah	Pengertian
Pengaduan	Penyampaian keluhan, kendala, pertanyaan, atau masukan oleh pengguna mengenai layanan Upskilling.
Pengadu	Peserta, calon peserta, penyelenggara, atau masyarakat yang menyampaikan pengaduan.
Tiket	Nomor unik pengaduan berformat UC-TTTTBBHH-XXXXXX yang dibuat otomatis oleh sistem.
Status tiket	Baru (belum ditangani), Diproses (sedang ditangani), Selesai (telah dijawab dan ditutup).
Kategori	Penggolongan isi pengaduan yang dipilih pengadu pada formulir (tujuh kategori).

Istilah	Pengertian
Prioritas	Tingkat urgensi penanganan yang ditetapkan admin: Tinggi, Normal, atau Rendah.
Eskalasi	Penyerahan penanganan kepada pihak berwenang yang lebih tinggi atau lebih tepat.
Log Pengaduan	Catatan internal admin atas setiap pengaduan (Lampiran A).
Pusat Bantuan	Halaman jawaban atas pertanyaan yang sering diajukan (FAQ).

1.4 Prinsip Pelaksanaan

- **Responsif:** setiap pengaduan dijawab dalam batas waktu layanan.
- **Adil:** semua pengadu diperlakukan setara tanpa diskriminasi.
- **Rahasia:** identitas dan isi pengaduan hanya diketahui pihak yang berwenang menangani.
- **Akuntabel:** setiap tindakan tercatat dan dapat ditelusuri.
- **Perbaikan berkelanjutan:** pengaduan berulang menjadi dasar perbaikan layanan.

BAB 2

2. Saluran, Kategori, dan Standar Layanan

Saluran penyampaian, pembagian kategori, standar waktu, dan peran pelaksana.

2.1 Saluran Layanan

Saluran	Keterangan
Formulir Kontak (utama)	Halaman Kontak pada platform; menghasilkan nomor tiket otomatis. Dianjurkan untuk seluruh pengaduan.
Pusat Bantuan	Jawaban mandiri atas pertanyaan umum (akun, materi, kuis, sertifikat, kelas).
Email	upskilling@cianjurkab.go.id untuk pertanyaan umum dan kerja sama.
Telepon	(0263) 123456, pada jam layanan. [nomor diverifikasi sebelum SOP disahkan]
Tatap muka	Kantor Diskominfo Kabupaten Cianjur, Jawa Barat.
Jam layanan	Senin – Jumat, 08.00 – 16.00 WIB. Pesan di luar jam layanan dihitung masuk pada hari kerja berikutnya.

2.2 Kategori Pengaduan dan Penanganan

Kategori pada formulir	Contoh	Penanganan utama
Akun & kata sandi	Lupa kata sandi, gagal login, MFA hilang	Admin; pengembang untuk akun ASN dan MFA (SOP Pengelolaan Akun)
Materi & pembelajaran	Materi tidak terbuka, progres tidak tercatat, kuis bermasalah	Admin; penyelenggara bila terkait isi materi
Sertifikat	Nama salah, sertifikat tidak terbit, klaim gagal	Admin; pengembang bila terkait sistem
Kendala teknis	Halaman error, unggah/unduh gagal, tampilan	Pengembang
Data pribadi	Permintaan koreksi/penghapusan data, dugaan penyalahgunaan data	Admin dengan persetujuan Kepala Bidang
Saran & masukan	Usulan fitur, materi, dan layanan	Admin; dibahas pada evaluasi bulanan
Lainnya	Kerja sama, informasi umum	Admin

2.3 Prioritas dan Standar Waktu

Standar resmi layanan yang ditampilkan kepada pengguna adalah **respons dalam 2 hari kerja**. Untuk pengelolaan internal, admin menetapkan prioritas berikut (usulan):

Prioritas	Kriteria	Respons	Target selesai
Tinggi	Akses peserta terblokir saat pelatihan berjalan; kesalahan data sertifikat; dugaan kebocoran data pribadi; gangguan yang dialami banyak pengguna	1 hari kerja	3 hari kerja
Normal	Kendala belajar, kuis, akun, atau sertifikat yang tidak mendesak	2 hari kerja	5 hari kerja
Rendah	Saran, masukan, dan pertanyaan umum	2 hari kerja	10 hari kerja

2.4 Peran dan Tanggung Jawab

Pelaksana	Tanggung jawab utama
Pengadu / Pengguna	Menyampaikan pengaduan dengan jelas dan sopan, menyimpan nomor tiket, serta menanggapi permintaan informasi tambahan.
Admin Pengelola	Memantau kotak masuk, memeriksa dan mengklasifikasi pengaduan, menugaskan, membalas, mengubah status, mencatat, dan melaporkan.
Kepala Bidang	Menyetujui tindakan sensitif, menelaah laporan bulanan, dan menetapkan tindak lanjut perbaikan.
Pengembang / Pihak Terkait	Menganalisis dan memperbaiki masalah teknis, data, atau isi materi sesuai penugasan.
Sistem Upskilling	Memvalidasi formulir, membatasi pengiriman, membuat nomor tiket, dan menyimpan pesan.

BAB 3

3. Ketentuan Pelaksanaan

Aturan pengajuan, pengamanan, tata cara balasan, dan penanganan data pada layanan pengaduan.

3.1 Persyaratan Pengajuan pada Formulir

Isian	Ketentuan
Nama	Minimal 3 karakter, maksimal 100 karakter.
Email	Alamat email aktif; balasan dikirim ke alamat ini.
Kategori	Salah satu dari tujuh kategori.
Subjek	5 – 150 karakter.
Pesan	20 – 2.000 karakter; jelaskan kronologi, waktu kejadian, dan akun terkait tanpa menuliskan kata sandi.
Captcha	Kode keamanan yang tampil; wajib benar.

3.2 Pengamanan Formulir

- Formulir dilindungi token keamanan (CSRF), kolom jebakan bot, dan jeda minimal 3 detik sebelum dapat dikirim.
- Pengiriman dibatasi **5 pesan per jam per alamat IP**; pesan berikutnya ditolak sampai batas waktu terlewati.
- Sistem menyimpan alamat IP dan jenis peramban pengirim untuk keperluan keamanan, serta identitas akun bila pengadu sudah login.

3.3 Tata Cara Menjawab

- Balasan dikirim melalui email dari kotak masuk admin; subjek memakai pola **Re: [nomor tiket] subjek asli**.
- Gunakan bahasa yang santun, jelas, dan lengkap sesuai template (Lampiran B); sebutkan langkah yang dapat dilakukan pengadu.
- Jangan meminta kata sandi, kode MFA, atau data keuangan; jangan menyebut data pribadi pihak lain.
- Jika masalah belum dapat diselesaikan dalam batas waktu, kirim pemberitahuan perkembangan beserta perkiraan penyelesaian.

3.4 Penanganan Data Pribadi dalam Pengaduan

- Akses panel Pesan Kontak hanya untuk admin yang berwenang.
- Pengaduan kategori **Data pribadi** (koreksi, penghapusan, atau dugaan penyalahgunaan) wajib diteruskan kepada Kepala Bidang sebelum tindakan diambil.
- Isi pengaduan tidak disebarluaskan; kutipan untuk laporan dianonimkan.

- Penghapusan pesan bersifat permanen dan hanya dilakukan sesuai masa simpan (Bab 8).

PERHATIAN · Catatan teknis bagi pengembang

1. Sistem tidak mengirim konfirmasi otomatis kepada pengadu dan belum menyediakan halaman pelacakan tiket; pengadu menanyakan perkembangan dengan menyebut nomor tiket. Notifikasi email kepada pengelola bersifat upaya terbaik, sehingga admin wajib memantau panel secara rutin.

2. Panel tidak menyimpan riwayat siapa mengubah status dan kapan, serta tidak memiliki kolom catatan internal; karena itu Log Pengaduan manual (Lampiran A) wajib diisi.

3. Batas 5 pesan per jam berbasis alamat IP dapat mengenai pengguna pada jaringan bersama (kantor/instansi).

BAB 4

4. Uraian Prosedur

Rincian 19 langkah dalam tiga tahap, lengkap dengan pelaksana, uraian kegiatan, dan mutu baku.

Langkah dilaksanakan berurutan sesuai bagan alir pada Bab 5. Angka pada kolom pertama menjadi rujukan silang antara uraian dan bagan alir.

TAHAP A · Penerimaan, Validasi, dan Klasifikasi Pengaduan			
No	**Pelaksana**	**Uraian kegiatan**	**Mutu baku**
1	**Pengadu dan Sistem**	**Mengirim pengaduan** • Pengguna lebih dulu mencari jawaban pada Pusat Bantuan. • Bila belum terjawab, membuka halaman Kontak, memilih kategori, mengisi nama, email, subjek, pesan, dan captcha, lalu mengirim.	**Waktu:** Sesuai pengadu **Output:** Formulir terkirim
2	**Sistem Upskilling**	**Memvalidasi formulir** • Memeriksa token keamanan, kolom jebakan bot, jeda 3 detik, captcha, panjang isian, dan batas 5 pesan per jam per IP. • Bila tidak valid, menampilkan pesan kesalahan dan pengadu memperbaiki isian.	**Waktu:** Otomatis **Output:** Hasil validasi
3	**Sistem dan Pengadu**	**Membuat tiket** • Sistem membuat nomor tiket UC-tanggal-kode, menyimpan pesan berstatus Baru, dan mengirim notifikasi email kepada pengelola. • Pengadu menyimpan nomor tiket yang ditampilkan.	**Waktu:** Otomatis **Output:** Tiket berstatus Baru
4	**Admin Pengelola**	**Memantau dan membuka pesan baru** • Membuka menu Pesan Kontak minimal sekali setiap hari kerja; pesan berstatus Baru tampil paling atas. • Membuka pesan untuk membaca isi, kategori, dan identitas pengirim.	**Waktu:** 1 kali per hari kerja **Output:** Pesan baru terbaca
5	**Admin Pengelola**	**Memeriksa kelengkapan dan kewenangan** • Menilai apakah pengaduan jelas dan termasuk kewenangan Upskilling. • Bila kurang jelas, meminta informasi tambahan melalui email; pengadu melengkapi dengan membalas atau mengirim pesan baru. • Pengaduan spam atau di luar kewenangan ditangani menurut Bab 6.	**Waktu:** 1 hari kerja **Output:** Pengaduan lengkap
6	**Admin Pengelola**	**Mengklasifikasi dan mencatat** • Menentukan kategori (sesuai atau dikoreksi) dan prioritas Tinggi/Normal/Rendah. • Mengubah status menjadi **Diproses** dan mencatat pada Log Pengaduan (Lampiran A).	**Waktu:** 1 hari kerja **Output:** Pengaduan terklasifikasi

7	**Admin dan Pihak Terkait**	**Menugaskan penanganan** • Menentukan penanggung jawab: admin sendiri, pengembang (teknis/data), atau penyelenggara (isi materi/sertifikat). • Menyampaikan tiket dan kronologi kepada penerima tugas melalui kanal resmi.	**Waktu:** 1 hari kerja **Output:** Penugasan penanganan

TAHAP B · Penanganan, Penyelesaian, dan Pencatatan			
No	**Pelaksana**	**Uraian kegiatan**	**Mutu baku**
8	**Pengembang / Pihak Terkait**	**Menganalisis dan menangani masalah** • Memeriksa data dan log terkait tiket, mereproduksi masalah, dan melaksanakan perbaikan atau memberi keterangan sesuai kewenangan. • Melaporkan hasil kepada admin.	**Waktu:** Sesuai prioritas **Output:** Hasil penanganan
9	**Admin Pengelola**	**Memeriksa penyelesaian** • Memastikan masalah sudah teratasi dan jawaban siap disampaikan. • Bila belum, penanganan dilanjutkan (kembali ke langkah 8).	**Waktu:** 1 hari kerja **Output:** Keputusan penyelesaian
10	**Kepala Bidang**	**Menyetujui tindakan sensitif** • Berlaku untuk koreksi/penghapusan data pribadi, pengecualian aturan, atau keputusan berdampak luas. • Pengaduan biasa dilanjutkan admin tanpa langkah ini.	**Waktu:** 1 hari kerja **Output:** Persetujuan tindakan
11	**Admin dan Pengadu**	**Menyampaikan balasan** • Membalas melalui email dengan format Re: [tiket] subjek dan template Lampiran B. • Pengaduan harus dibalas paling lambat 2 hari kerja sejak masuk; bila penyelesaian lebih lama, kirim pemberitahuan perkembangan.	**Waktu:** Maks. 2 hari kerja **Output:** Balasan terkirim
12	**Pengadu**	**Menanggapi balasan** • Mengonfirmasi bahwa masalah teratasi, atau membalas email bila masih ada kendala. • Bila belum teratasi, penanganan kembali ke langkah 8.	**Waktu:** Batas tunggu 3 hari kerja **Output:** Konfirmasi pengadu
13	**Admin Pengelola**	**Menutup tiket** • Membuka pesan pada panel dan mengubah status menjadi **Selesai** setelah pengadu mengonfirmasi atau batas tunggu 3 hari kerja terlampaui.	**Waktu:** 1 hari kerja **Output:** Tiket Selesai
14	**Admin Pengelola**	**Melengkapi Log Pengaduan** • Mengisi tanggal respons, tindakan, tanggal selesai, dan hasil; menyimpan korespondensi email yang relevan.	**Waktu:** 1 hari kerja **Output:** Log terisi

TAHAP C · Evaluasi, Perbaikan Layanan, dan Pengarsipan			
No	**Pelaksana**	**Uraian kegiatan**	**Mutu baku**
15	**Admin Pengelola**	**Merekap pengaduan bulanan** • Merekap jumlah pengaduan per kategori dan status, rata-rata waktu respons, tiket melewati batas waktu, dan masalah berulang (Lampiran C).	**Waktu:** 3 hari kerja **Output:** Rekap bulanan
16	**Kepala Bidang**	**Menelaah laporan** • Menelaah rekap dan menetapkan tindak lanjut; bila belum sesuai, dikembalikan ke langkah 15.	**Waktu:** 2 hari kerja **Output:** Laporan disahkan
17	**Admin dan Pihak Terkait**	**Merencanakan dan melaksanakan perbaikan** • Menyusun rencana perbaikan atas masalah berulang (fitur, materi, alur layanan). • Pengembang atau penyelenggara melaksanakan sesuai rencana.	**Waktu:** Sesuai rencana **Output:** Perbaikan terlaksana
18	**Admin dan Sistem**	**Memperbarui Pusat Bantuan** • Menambah atau memperbaiki jawaban FAQ dari pertanyaan yang sering muncul agar pengguna dapat menyelesaikan masalah sendiri.	**Waktu:** 3 hari kerja **Output:** FAQ terbarui
19	**Admin Pengelola**	**Mengarsipkan dan membersihkan data** • Mengarsipkan log dan laporan, serta menghapus pesan yang telah melewati masa simpan (Bab 8).	**Waktu:** 1 hari kerja **Output:** Arsip tertib

BAB 5

5. Bagan Alir (Flowchart)

Visualisasi alur kerja berlajur sesuai format bagan alir SOP Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012.

5.1 Simbol yang Digunakan



Gambar 2. Simbol bagan alir

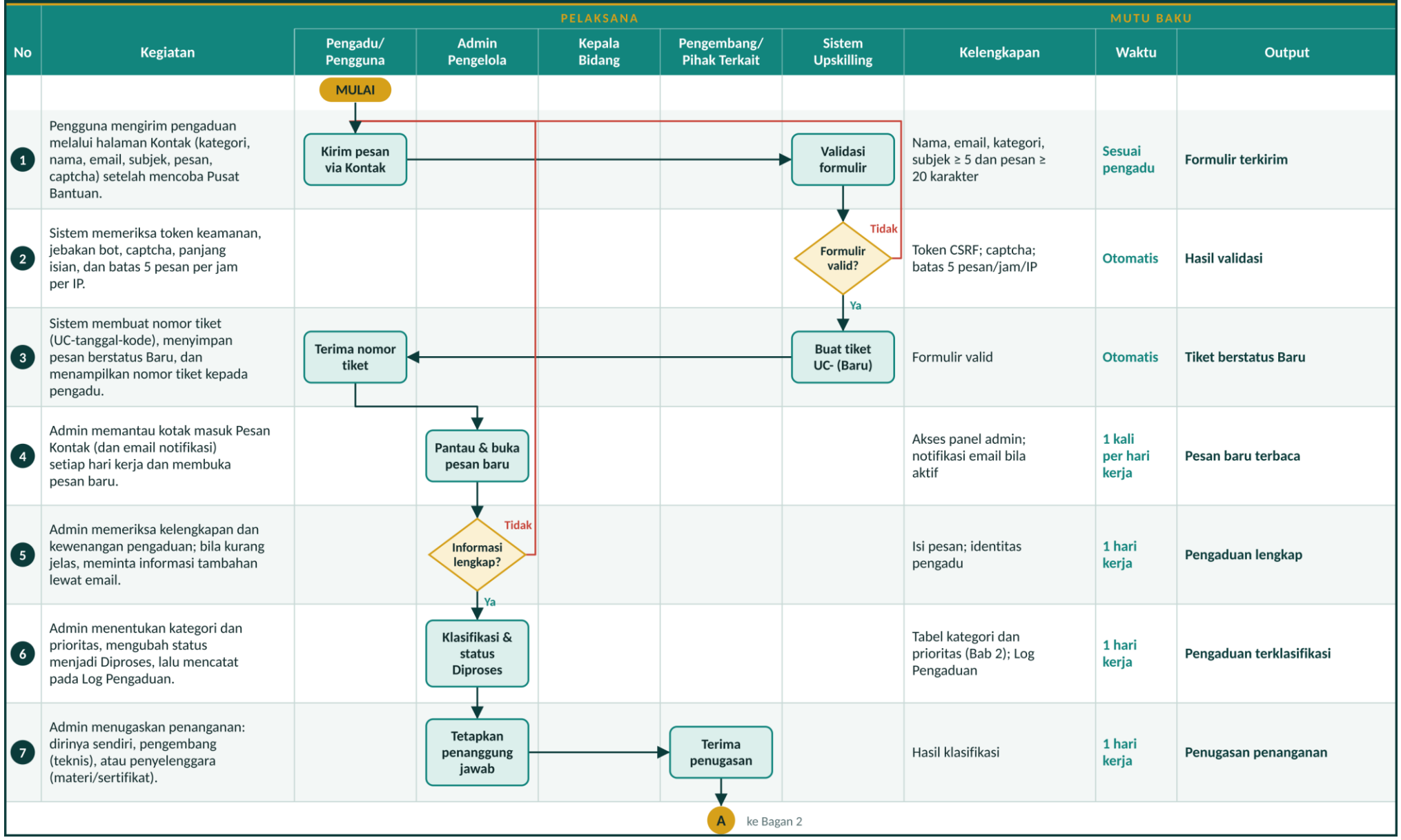
5.2 Cara Membaca Bagan

- Setiap **lajur** mewakili satu pelaksana; kegiatan ditempatkan pada lajur pelaksana yang bertanggung jawab.
- Nomor pada kolom kiri sama dengan nomor langkah pada Bab 4.
- Kolom **Mutu Baku** memuat kelengkapan, waktu baku, dan keluaran tiap langkah.
- Garis merah menunjukkan **alur ulang** bila hasil keputusan “Tidak”.
- Bagan terdiri atas tiga halaman yang dihubungkan penghubung **A** dan **B**.

> **CATATAN · Waktu baku**
> Waktu pada mutu baku merupakan usulan awal dan dapat disesuaikan Kepala Bidang. Langkah persetujuan Kepala Bidang (langkah 10) hanya berlaku bagi tindakan sensitif; untuk pengaduan biasa langkah tersebut dilewati.

BAGAN ALIR · TAHAP A · PENERIMAAN, VALIDASI, DAN KLASIFIKASI PENGADUAN

SOP Layanan Pengaduan · Bagan 1 dari 3



BAGAN ALIR · TAHAP B · PENANGANAN, PENYELESAIAN, DAN PENCATATAN

SOP Layanan Pengaduan · Bagan 2 dari 3

No	Kegiatan	PELAKSANA					MUTU BAKU		
		Pengadu/ Pengguna	Admin Pengelola	Kepala Bidang	Pengembang/ Pihak Terkait	Sistem Upskilling	Kelengkapan	Waktu	Output
					A				
8	Penanggung jawab menganalisis dan menangani masalah sesuai kategori: akun, materi, sertifikat, teknis, data pribadi, atau saran.				Analisis & tangani masalah		Data tiket; log aplikasi; akses sesuai kewenangan	Sesuai prioritas	Hasil penanganan
9	Admin memeriksa apakah masalah sudah teratasi dan jawaban siap disampaikan.		Sudah teratasi? (Tidak / Ya)				Hasil penanganan	1 hari kerja	Keputusan penyelesaian
10	Kepala Bidang menyetujui tindakan sensitif: koreksi atau penghapusan data pribadi, pengecualian aturan, atau keputusan berdampak luas.			Disetujui? (Tidak / Ya)			Usulan tindakan; dasar aturan	1 hari kerja	Persetujuan tindakan
11	Admin membalas lewat email dengan nomor tiket pada subjek (Re: [tiket] subjek) memakai template balasan (Lampiran B).	Terima balasan	Kirim balasan via email				Template balasan; nomor tiket; bahasa santun	Maks. 2 hari kerja sejak masuk	Balasan terkirim
12	Pengadu menilai apakah jawaban menyelesaikan masalah; bila belum, membalas email untuk tindak lanjut.	Masalah teratasi? (Tidak / Ya)					Balasan admin	Batas tunggu 3 hari kerja	Konfirmasi pengadu
13	Admin mengubah status tiket menjadi Selesai setelah pengadu mengonfirmasi atau batas tunggu terlampaui.		Ubah status Selesai				Konfirmasi pengadu atau batas tunggu	1 hari kerja	Tiket berstatus Selesai
14	Admin melengkapi Log Pengaduan (kategori, tindakan, tanggal respons dan selesai) dan menyimpan korespondensi.		Lengkapi Log Pengaduan				Log Pengaduan (Lampiran A)	1 hari kerja	Log terisi
			B ke Bagan 3						

BAGAN ALIR · TAHAP C · EVALUASI, PERBAIKAN LAYANAN, DAN PENGARSIPAN

SOP Layanan Pengaduan · Bagan 3 dari 3

No	Kegiatan	PELAKSANA					MUTU BAKU		
		Pengadu/ Pengguna	Admin Pengelola	Kepala Bidang	Pengembang/ Pihak Terkait	Sistem Upskilling	Kelengkapan	Waktu	Output
			B						
15	Admin merekap pengaduan setiap bulan: jumlah per kategori, status, waktu respons, dan masalah berulang.		Rekap pengaduan bulanan				Log Pengaduan; data Pesan Kontak	3 hari kerja (awal bulan)	Rekap bulanan
16	Kepala Bidang menelaah laporan dan menetapkan tindak lanjut perbaikan layanan.			Laporan sesuai? (Tidak / Ya)			Rekap bulanan (Lampiran C)	2 hari kerja	Laporan disahkan
17	Admin menyusun rencana perbaikan dari masalah berulang; pengembang atau penyelenggara melaksanakannya.		Susun rencana perbaikan		Laksanakan perbaikan		Laporan disahkan; daftar masalah berulang	Sesuai rencana	Perbaikan terlaksana
18	Admin memperbarui Pusat Bantuan (FAQ) dari pertanyaan yang sering muncul agar pengguna dapat menjawab sendiri.		Perbarui FAQ			Tampilkan FAQ baru	Pertanyaan berulang; jawaban baku	3 hari kerja	FAQ terbarui
19	Admin mengarsipkan berkas dan menghapus pesan lama sesuai masa simpan yang ditetapkan.		Arsipkan & bersihkan data	SELESAI			Masa simpan arsip	1 hari kerja	Arsip tertib

BAB 6

6. Jalur Alternatif dan Kasus Khusus

Penanganan pengaduan melalui saluran lain, pengaduan mendesak, permintaan data pribadi, dan situasi khusus.

6.1 Pengaduan Melalui Email, Telepon, atau Tatap Muka

1	**Terima dan catat** Petugas mencatat identitas pengadu, kontak, waktu, dan isi pengaduan pada Log Pengaduan; tiket sistem tidak otomatis terbentuk.
2	**Arahkan bila perlu** Untuk pengaduan yang memerlukan bukti atau tindak lanjut tertulis, minta pengadu mengirim juga melalui formulir Kontak agar mendapat nomor tiket.
3	**Tangani sesuai Tahap B** Gunakan nomor Log sebagai rujukan dan balas melalui saluran yang sama dengan pengadu.

6.2 Pengaduan Mendesak atau Berdampak Luas

Contoh: banyak peserta tidak dapat login, sertifikat gagal terbit massal, atau dugaan kebocoran data.

1	**Tetapkan prioritas Tinggi** Admin segera memberi tahu Kepala Bidang dan pengembang tanpa menunggu pemantauan harian.
2	**Kendalikan dampak** Pengembang menilai penyebab dan menerapkan langkah sementara; admin menyiapkan pengumuman singkat kepada pengguna.
3	**Informasikan dan pantau** Umumkan perkembangan melalui media resmi; catat semua tindakan dan waktunya.
4	**Evaluasi** Susun laporan kejadian dan rekomendasi pencegahan pada rekap bulanan.

6.3 Permintaan Koreksi atau Penghapusan Data Pribadi

1	**Verifikasi identitas** Pastikan pemohon adalah pemilik data (lihat SOP Pengelolaan Akun dan Hak Akses).
2	**Teruskan kepada Kepala Bidang** Sampaikan permintaan, dasar, dan dampaknya; tidak ada tindakan sebelum disetujui.

3	**Laksanakan dan cadangkan** Setelah disetujui, laksanakan koreksi atau penghapusan; cadangkan data yang masih diperlukan untuk sertifikat atau kewajiban hukum.
4	**Jawab dan catat** Beri tahu pemohon hasilnya dan catat pada Log Pengaduan.

6.4 Penanganan Kasus Khusus

Situasi	Penanganan	Pelaksana
Pesan spam atau berisi iklan	Ubah status Selesai dengan catatan “spam” pada Log; hapus sesuai masa simpan.	Admin
Pesan ganda dari pengadu yang sama	Gabungkan pada satu tiket, balas pada tiket utama, dan catat nomor tiket terkait.	Admin
Di luar kewenangan Upskilling	Jelaskan kepada pengadu dan arahkan ke instansi atau kanal berwenang (mis. kanal pengaduan pelayanan publik nasional).	Admin
Pengadu menggunakan bahasa kasar	Tetap dijawab sopan dan fokus pada masalah; laporkan kepada Kepala Bidang bila berulang atau mengancam.	Admin, Kepala Bidang
Pengadu tidak puas dengan jawaban	Tinjau ulang oleh Kepala Bidang dan sampaikan hasil tinjauan secara tertulis.	Kepala Bidang
Tidak ada respons dari pengadu	Kirim pengingat satu kali; setelah batas tunggu 3 hari kerja, tiket ditutup dengan catatan.	Admin
Pengaduan terkait penyelenggara eksternal	Teruskan kepada penyelenggara melalui kontak resmi; admin tetap bertanggung jawab atas jawaban kepada pengadu.	Admin

BAB 7

7. Pengendalian Mutu dan Indikator Kinerja

Tolok ukur keberhasilan layanan, pengelolaan risiko, dan evaluasi berkala.

7.1 Indikator Kinerja

Indikator	Target (usulan)	Sumber data
Pengaduan dibalas dalam 2 hari kerja	≥ 95%	Log Pengaduan
Pengaduan selesai sesuai target prioritas	≥ 90%	Log Pengaduan
Tiket berstatus Baru lebih dari 2 hari kerja	0 tiket	Panel Pesan Kontak
Pengaduan berulang pada masalah yang sama	Menurun tiap triwulan	Rekap bulanan

7.2 Risiko dan Pengendalian

Risiko	Dampak	Pengendalian
Pesan baru tidak terbaca	Pengaduan terlambat atau terabaikan	Pemantauan harian, notifikasi email, petugas pengganti saat cuti.
Notifikasi email tidak terkirim	Admin tidak tahu ada pesan baru	Tidak bergantung pada email; pantau panel setiap hari.
Kebocoran isi pengaduan	Pelanggaran pelindungan data pribadi	Akses panel terbatas; kutipan laporan dianonimkan.
Pesan terhapus tidak sengaja	Hilangnya bukti pengaduan	Hapus hanya sesuai masa simpan; Log Pengaduan sebagai cadangan catatan.
Serangan spam pada formulir	Kotak masuk penuh	Captcha, jebakan bot, dan batas 5 pesan per jam.

7.3 Evaluasi dan Perbaikan SOP

- SOP ditinjau minimal sekali setahun atau bila ada perubahan regulasi, struktur organisasi, atau fitur layanan; hasilnya dicatat pada Lampiran D dan berlaku setelah disahkan Kepala Dinas.

BAB 8

8. Pencatatan, Pendataan, dan Pengarsipan

Catatan yang wajib dikelola agar setiap pengaduan dapat ditelusuri.

Catatan	Tempat penyimpanan	Penanggung jawab	Masa simpan (usulan)
Pesan dan tiket pengaduan	Panel Pesan Kontak (basis data)	Admin Pengelola	1 tahun setelah Selesai
Log Pengaduan (Lampiran A)	Berkas arsip Bidang	Admin Pengelola	5 tahun
Korespondensi balasan email	Kotak surat resmi layanan	Admin Pengelola	1 tahun
Rekap dan laporan bulanan (Lampiran C)	Berkas arsip Bidang	Admin; Kepala Bidang	5 tahun
Catatan pengaduan data pribadi dan persetujuan	Berkas arsip Bidang (terbatas)	Kepala Bidang	Sesuai ketentuan arsip

PENTING · Kerahasiaan
Pesan pengaduan memuat data pribadi. Pencetakan, penerusan, atau penyebaran harus berdasarkan kewenangan yang sah, dan kata sandi tidak pernah dicatat pada log maupun balasan.

LAMPIRAN A

Lampiran A. Log Pengaduan

Diisi Admin Pengelola pada langkah 6, 13, dan 14 untuk setiap pengaduan.

No	No. tiket / saluran	Tanggal masuk	Kategori / prioritas	Ringkasan	Ditugaskan kepada	Dibalas	Selesai
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							

Saluran: formulir Kontak · email · telepon · tatap muka. **Jangan menuliskan kata sandi atau kode MFA pada log ini.**

LAMPIRAN B

Lampiran B. Template Balasan

Rangka balasan email kepada pengadu; sesuaikan dengan isi pengaduan.

Jenis balasan	Rangka isi
1. Penerimaan dan pemberitahuan proses	Subjek: Re: [UC-…] (subjek asli) Yth. Bapak/Ibu (nama), terima kasih telah menghubungi Upskilling Cianjur. Pengaduan Anda dengan nomor tiket UC-… telah kami terima dan sedang kami tindaklanjuti. Kami akan menyampaikan perkembangan paling lambat … hari kerja. Hormat kami, (nama petugas), Admin Layanan Upskilling Cianjur
2. Permintaan informasi tambahan	Agar dapat kami tindaklanjuti, mohon Bapak/Ibu melengkapi: (data yang dibutuhkan, tanpa kata sandi). Mohon balas email ini dengan tetap mencantumkan nomor tiket.
3. Jawaban penyelesaian	Setelah kami periksa, (uraian temuan singkat). Tindakan yang telah dilakukan: (…). Langkah yang dapat Bapak/Ibu lakukan: (…). Bila masih ada kendala, silakan balas email ini dengan nomor tiket yang sama.
4. Di luar kewenangan	Mohon maaf, hal yang Bapak/Ibu sampaikan berada di luar kewenangan Upskilling Cianjur. Kami sarankan menyampaikannya kepada (instansi/kanal berwenang).
5. Penutupan tiket	Karena belum ada tanggapan hingga batas waktu, tiket UC-… kami nyatakan selesai. Silakan mengirim pesan baru bila masih membutuhkan bantuan.

LAMPIRAN C

Lampiran C. Format Laporan Bulanan

Disusun pada langkah 15 dan disampaikan kepada Kepala Bidang.

Data rekapitulasi	Jumlah / nilai	Keterangan
Total pengaduan masuk		
Per kategori (7 kategori)		
Per prioritas (Tinggi / Normal / Rendah)		
Dibalas dalam 2 hari kerja (%)		
Rata-rata waktu respons (hari kerja)		
Selesai tepat waktu sesuai prioritas (%)		
Tiket belum selesai / melewati batas		
Masalah berulang utama		

Analisis dan rekomendasi perbaikan:

Temuan utama	
Rekomendasi perbaikan	
Keputusan Kepala Bidang	

LAMPIRAN D

Lampiran D. Riwayat Revisi dan Pengesahan

Dicatat setiap kali SOP diubah atau ditinjau.

Versi	Tanggal	Ringkasan perubahan	Disetujui
1.0	25 Oktober 2026	Penyusunan awal SOP Layanan Pengaduan Upskilling Cianjur.	

Pengesahan

Disusun oleh	Diperiksa oleh	Disahkan oleh
Admin Pengelola Pelaksana (.....) NIP.	**Kepala Bidang** Pengelola Upskilling Cianjur (.....) NIP.	**Kepala Dinas** Diskominfo Kabupaten Cianjur (.....) NIP. .....