

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN MASYARAKAT BERBASIS WHATSAPP
KELURAHAN BERINGIN (WAKLUBER)



KELURAHAN BERINGIN
KECAMATAN PASAR
KOTA JAMBI
TAHUN 2026

I. Komponen Utama SOP WhatsApp

- **Penggunaan Akun Resmi**

Wajib menggunakan WhatsApp Business yang diverifikasi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat.

- **Jam Operasional**

Jam Aktif (08.00 - 15.00 WIB) diluar jam tersebut informasi akan kami terima dan akan ditindaklanjuti pada Jam Aktif.

- **Respons Waktu (SLA)**

Respon chat maksimal 15-30 menit setelah pesan diterima.

- **SDM/Admin**

Admin harus memiliki kompetensi komunikasi yang baik dan memahami tata laksana informasi publik.

II. Alur SOP Pelayanan WhatsApp

1. **Penerimaan Pesan**

Admin menerima chat dari warga, wajib menggunakan salam sapaan yang santun dan profesional.

2. **Identifikasi Kebutuhan**

Admin meminta data diri (NIK/No KTP) dan jenis layanan yang dibutuhkan.

3. **Verifikasi Dokumen**

Warga mengirimkan berkas persyaratan dalam bentuk foto/dokumen PDF melalui WhatsApp.

4. **Pemrosesan Laporan/Permohonan**

Admin meneruskan berkas ke bagian teknis terkait.

5. **Penyelesaian Layanan**

Hasil layanan (dokumen elektronik/jawaban pengaduan) dikirim kembali melalui WhatsApp.

6. **Arsip & Evaluasi**

Pesan dicatat dan diarsipkan oleh admin, serta dilakukan evaluasi kepuasan masyarakat.

III. Ketentuan Penggunaan (Etika)

- **Pesan Terformat**

Menggunakan *template* pesan untuk balasan umum (fitur *Quick Replies* di WA Business).

- **Keamanan Data**

Tidak diperbolehkan menyebarkan data pribadi warga (NIK/no HP) kepada pihak ketiga.

- **Penanganan Keluhan**

Jika ada keluhan yang tidak bisa diselesaikan melalui WA, admin wajib mengarahkan ke mekanisme pengaduan resmi lainnya.