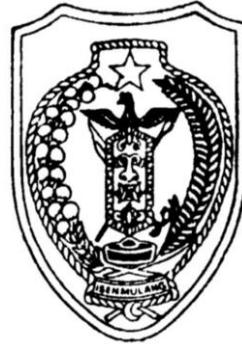


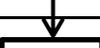
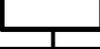
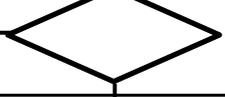
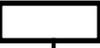
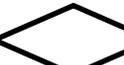
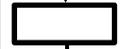
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN TENGAH



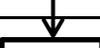
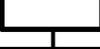
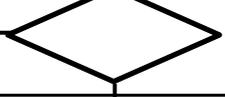
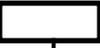
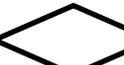
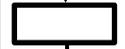
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN INFORMASI PUBLIK

	PROVINSI KALIMANTAN TENGAH PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL	Nomor SOP	
		Tanggal Pembuatan	
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Pengesahan	
		Pengesahan	Kepala Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Tengah Drs. SUHAEMI, M.Si Pembina Utama Madya NIP. 19640905 199303 1 001
Nama SOP	Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Informasi Publik		
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana	
1. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Peraturan Pemerintah RI No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah 6. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik 7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik 8. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 5 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik 9. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 63 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Operasional Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah		1. Pendidikan minimal S1 2. Memahami konsep dasar sistem manajemen 3. Memiliki jabatan fungsional dari Pranata Humas, Pranata Komputer, Arsiparis, Pustakawan	
Keterkaitan		Peralatan/Perlengkapan	
Logbook Pengaduan		1. Komputer/ Laptop 2. Internet 3. Alat Komunikasi	
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan	
		Dokumen ini dikelola oleh pejabat fungsional di lingkungan PPID Utama yang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa prosedur ini menjadi bagian dari sasaran tinjauan ulang SMM	

SOP Pengaduan PPID

No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Baku Mutu			Keterangan	
		Masyarakat/ Pengadu/ Pelapor	PPID Utama	PPID Pembantu	Meja Informasi	Kelengkapan	Waktu	Output		
1	2	3	4	5	6	7	8	10		
1	Proses Pengaduan terkait pelayanan informasi PPID Utama					Form Pengaduan		Laporan Rekapitulasi Jumlah Pengaduan		
2	Mengajukan laporan pengaduan (dating langsung, email, surat, fax, telp. Website)									
3	Mengisi Form Pengaduan									
4	Memeriksa Kelengkapan Pengaduan: 1. Identitas pelapor (KTP/SIM/Kartu Pelajar, No. Telp) 2. Identitas terlapor (nama, unit kerja) 3. Tempat dan waktu kejadian 4. Kronologi									
5	Melengkapi Data/ Informasi Pengaduan		Tidak							
6	Mencatat No. Registrasi dan Menyerahkan Pengaduan ke Tim PPID Utama					Ya				
7	Menganalisa Pengaduan apakah perlu informasi PPID Pembantu									
8	Menyampaikan ke PPID Pembantu		Ya							
9	Menganalisa dan menyerahkan laporan terkait pengaduan ke Tim PPID Utama	Tidak				Logbook Pengaduan Laporan				
10	Menerima analisis laporan pengaduan									
11	Menyampaikan tindak lanjut laporan pengaduan ke masyarakat/pelapor									
12	Memutakhirkan Logbook Laporan Pengaduan									
13	Proses Pengaduan layanan PPID Selesai									

SOP Pengelolaan Pengaduan PPID

No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Baku Mutu			Keterangan	
		Masyarakat/ Pengadu/ Pelapor	PPID Utama	PPID Pembantu	Meja Informasi	Kelengkapan	Waktu	Output		
1	2	3	4	5	6	7	8	10		
1	Proses Pengaduan terkait pelayanan informasi PPID Utama					Form Pengaduan		Laporan Rekapitulasi Jumlah Pengaduan		
2	Mengajukan laporan pengaduan (dating langsung, email, surat, fax, telp. Website)									
3	Mengisi Form Pengaduan									
4	Memeriksa Kelengkapan Pengaduan: 1. Identitas pelapor (KTP/SIM/Kartu Pelajar, No. Telp) 2. Identitas terlapor (nama, unit kerja) 3. Tempat dan waktu kejadian 4. Kronologi									
5	Melengkapi Data/ Informasi Pengaduan		Tidak							
6	Mencatat No. Registrasi dan Menyerahkan Pengaduan ke Tim PPID Utama					Ya				
7	Menganalisa Pengaduan apakah perlu informasi PPID Pembantu									
8	Menyampaikan ke PPID Pembantu		Ya							
9	Menganalisa dan menyerahkan laporan terkait pengaduan ke Tim PPID Utama	Tidak				Logbook Pengaduan Laporan				
10	Menerima analisis laporan pengaduan									
11	Menyampaikan tindak lanjut laporan pengaduan ke masyarakat/pelapor									
12	Memutakhirkan Logbook Laporan Pengaduan									
13	Proses Pengaduan layanan PPID Selesai									