

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS
P3APPKB PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

<p>Dasar hukum:</p>	<p>Kualifikasi Pelaksana:</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik 3. Permendagri No.3 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dkomunetasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah 4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 5 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik 5. Surat Keputusan Gubernur Kalteng Nomor 188/14/2018 tanggal 6 Februari 2018 Tentang Layanan Informasi dan Dokumentasi Provinsi Kalimantan Tengah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan <i>Public Speaking</i> 2. Kemampuan tentang prosedur Pengelolaan Pengaduan Informasi Publik 3. Kemampuan mengetik laporan dengan Aplikasi Office
<p>Keterkaitan:</p>	<p>Peralatan/Perlengkapan:</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Pelaksana PID 2. Petugas Layanan Informasi 3. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi 4. Pemohon 5. Pengendali Data dan Informasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1.PC, <i>notebook</i>, <i>flashdisk</i>, <i>server</i>, UPS, dll 2.ATK, Media Komunikasi, Formulir- formulir
<p>Peringatan:</p>	<p>Pencatatan dan Pendataan:</p>
<p>Jika SOP ini tidak berjalan maka akan mengakibatkan Pelayanan Pengaduan dari masyarakat terganggu</p>	<p>Disampaikan sebagai data elektronik dan manual</p>

Plt Kepala Dinas P3APPKB
Provinsi Kalimantan Tengah,



LINA VICTORIA ADEN, M.M.Kes
Pembina Tingkat I
Nip. 19680717 199903 2 006

PENGELOLAAN PENGADUAN INFORMASI PUBLIK

No.	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan
		Pemohon Informasi	Petugas Layanan Informasi PPID	Petugas Pengendali Data dan Informasi PPID	Pelaksana PPID Daerah	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan aduan secara tertulis kepada atasan PPID					Formulir Pengaduan	5 menit	Materi Aduan	
2	Mencatat materi aduan					Formulir Pengaduan	10 menit	Materi Aduan	
3	Menganalisa materi aduan yang disampaikan apakah terbukti adanya masalah atau tidak					Materi aduan dan Dokumen Pendukung	1 Hari	Dokumen Pengaduan	
4	Pencatatan masalah informasi publik yang diajukan					Dokumen Pendukung	1 Jam	Rekapitulasi Pengaduan	
5	Menganalisa dan menggunakan materi aduan yang kemudian disampaikan kepada atasan PPID untuk diberi tindakan penyelesaian					Rekapitulasi Pengaduan	1 Hari	Konsep Laporan Penanganan Pengaduan	
6	Memberikan tanggapan terhadap aduan yang diajukan					Konsep Laporan Penanganan Pengaduan	5 Hari	Surat Tanggapan	
7	Menyiapkan dokumen tanggapan aduan informasi publik					Surat Tanggapan	1 Jam	Laporan Penanganan Pengaduan	
8	Pemohon informasi menerima jawaban atas aduan yang disampaikan					Laporan Penangan Pengaduan		Pemohon menerima jawaban atas aduan	