



PEMERINTAH KOTA BONTANG
UNIT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
PPID

NOMOR SOP	:	/ /DKIS.03
TGL PEMBUATAN	:	
TGL REVISI	:	
TGL EFEKTIF	:	
DISAHKAN OLEH	:	<p>Sekretaris PPID, <u>Drs. Dasuki, M.Si</u> NIP 197608081992031016</p>
NAMA SOP	:	PENANGANAN PENGADUAN INFORMASI PUBLIK

DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:
<ol style="list-style-type: none"> UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah; Permen PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan; Permen PAN dan RB Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik; Permen PAN dan RB Nomor 66 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pembina/ Penanggung Jawab dan Pemingkatan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 	<ol style="list-style-type: none"> Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan di bidang standar pelayanan publik dan pelayanan informasi publik Menguasai pengetahuan tentang tata kelola pemerintahan yang baik Mampu berkomunikasi dengan baik, secara lisan maupun tulisan Mampu berkoordinasi dengan pihak lain dengan efektif dan efisien Memiliki kemampuan kerjasama dalam tim Mampu mengoperasikan perangkat komputer dengan baik Berpenampilan rapi, santun, dan berjiwa melayani
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
<ol style="list-style-type: none"> SOP Pelayanan Informasi Publik SOP Pengelolaan Informasi Publik SOP Penanganan Keberatan dan Sengketa Informasi Publik 	<ol style="list-style-type: none"> Komputer Printer Alat tulis kantor (ATK) Buku catatan Jaringan internet Almari rak dokumen/buku Ordner / file organizer
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
<p>Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka kegiatan pelayanan informasi publik akan terganggu dan berpotensi menimbulkan masalah hukum bila pelayanan menjadi terhambat</p>	<p>Disimpan dalam bentuk data manual dan data elektronik</p>

SOP Penanganan Pengaduan Informasi Publik

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan	
		Pemohon	TIM SEKRETARIAT	TIM PENDUKUNG	ATASAN PPID	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Penyampaian aduan (Kotak pengaduan, email, website, atau datang secara langsung ke sekretariat)					ATK, kotak pengaduan, internet	5 Menit	ktp pengadu (individu), akta notaris bagi badan publik	
2	Pencatatan materi pengaduan					ATK, Form	5 menit	tercatat di buku kendali aduan	
3	cek silang untuk pencarian fakta		T			ATK	3 Hari maks	Laporan pencarian fakta	Tim pendukung melakukan pendalaman masalah yang diajukan dengan melibatkan unit-unit yang terkait untuk menghindari perumusan masalah yang bias, jika terbukti ada masalah maka dilakukan analisis masalah
4	Melakukan analisis masalah					ATK, jenis pengaduan	7 Hari maks	Rekomendasi langkah-langkah yang ditempuh dalam penyelesaian masalah	penyelesaian dapat dilakukan di internal unit pelayanan informasi jika ada kewenangan penyelesaian masalah sesuai dengan tingkat dan komplikasi masalah, jika tidak, maka penyelesaian direkomendasikan ke atas unit pelayanan
5	Melakukan penyelesaian masalah					ATK	2 Hari	tindakan penyelesaian masalah	Hasil analisis masalah jika aduan tidak terbukti maka penyelesaian masalah diserahkan ke atasan PPID. Tindakan penyelesaian masalah berdasarkan rekomendasi pada tahap analisis masalah.
6	Melakukan penguatan tindakan/umpan balik ke pengadu						1 Hari	jawaban penyelesaian masalah	Tim pendukung
7	Melakukan Diseminasi Ke publik					Internet,	1 Hari	publikasi penyelesaian masalah	Tim pendukung

