



PEMERINTAH KABUPATEN PANGANDARAN
**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA**

Jl. Raya Cigugur - Parigi, Kabupaten Pangandaran 46393,
Telepon, 0265-2641015, Faks, 0265-2641015

**SEKRETARIAT
SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN**

Nomor SOP	800/018-BKPSDM.1/2023
Tanggal Pembuatan	1 Juni 2023
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	3 Juli 2023
Disahkan Oleh	 H. WAWAN KUSTAMAN, S.Pd.,MM NIP. 19670722 199307 1 001
Nama SOP	Penanganan Pengaduan Informasi Publik

Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 7 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 12 Tahun 2015 tentang Pedoman Pelayanan Infromasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kabupaten Pangandaran.

Kualifikasi Pelaksana

1. Memiliki pemahaman mengenai Keterbukaan Informasi Publik;
2. Memiliki pemahaman mengenai Daftar Informasi Publik (DIP).

Keterkaitan

1. SOP Pelayanan Informasi Publik;
2. SOP Penyusunan Dafrar Informasi dan Dokumentasi Publik;
3. SOP Penanganan Pengaduan Informasi Publik;

Peralatan / Perlengkapan

1. Buku Agenda Surat Masuk;
2. Buku Pedoman Tata Naskah Dinas;
3. Map/Binder;
4. Lemari Arsip.

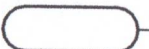
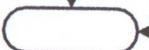
Peringatan

Apabila SOP ini tidak berjalan, maka penanganan pengaduan informasi publik tidak akan berjalan dengan baik.

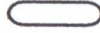
Pencatatan dan Pendataan

Disimpan sebagai arsip.

Prosedur Penanganan Pengaduan Informasi Publik

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			
		Pelaksana	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Bidang	Sekretaris	Kepala Badan	Instansi Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Menerima pengaduan							Surat Pengaduan/ Laporan Pengaduan	5 Menit	Surat Masuk
2	Mencatat dan memberikan lembar disposisi aduan masuk ke Kepala Badan							Surat Masuk, Agenda	5 Menit	Pencatatan Materi Aduan, Disposisi
3	Memberikan disposisi Kepada Sekretaris terkait Penanganan Pengaduan							Surat Masuk, Lembar Disposisi	5 Menit	Surat Aduan, Disposisi
4	Menganalisis permasalahan. Jika terbukti terdapat masalah (ringan) dapat memerintahkan langsung bidang terkait untuk menindaklanjutinya, dan jika tergolong masalah (berat) dilaporkan dan didiskusikan dengan kepala BKPSDM/Instansi Terkait							Surat Masuk, Disposisi, Agenda	3 Jam	Identifikasi dan Keputusan Pemecahan Masalah
5	Rapat koordinasi pemecahan masalah pengaduan (Inspektorat/Bag. Organisasi)							Surat Masuk, Undangan	3 Jam	Notulen Rapat, Rekomendasi
6	Menindaklanjuti aduan sesuai Keputusan Kepala BKPSDM							Surat Masuk	2 Jam	Tindak Lanjut, Rekomendasi
7	Hasil koordinasi dan penyampaian hasil koordinasi pengaduan							Agenda, Informasi/ Surat Pemberitahuan	1 Jam	Informasi/Surat Pemberitahuan

***) Keterangan Flowchart**

-  : Mulai dan Berakhir Proses
-  : Proses Pencatatan/Identifikasi
-  : Pemecahan Masalah
-  : Arah Proses/Kegiatan

Prosedur Penanganan Pengaduan Informasi Publik

1. Petugas Pelaksana menerima surat pengaduan/laporan pengaduan;
2. Kasubag Umum dan Kepegawaian mencatat dan memberikan lembar disposisi aduan masuk ke Kepala Badan;
3. Kepala Badan memberikan disposisi Kepada Sekretaris terkait Penanganan Pengaduan;
4. Sekretaris Badan menganalisis permasalahan. Jika terbukti terdapat masalah (ringan) dapat memerintahkan langsung bidang terkait untuk menindaklanjutinya, dan jika tergolong masalah (berat) dilaporkan dan didiskusikan dengan kepala BKPSDM/Instansi Terkait;
5. Rapat koordinasi pemecahan masalah pengaduan berat (Inspektorat/Bag. Organisasi);
6. Bidang terkait menindaklanjuti aduan ringan sesuai Keputusan Kepala BKPSDM;
7. Hasil koordinasi dan penyampaian hasil koordinasi pengaduan.