

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Dasar hukum:	Kualifikasi Pelaksana:
<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. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi dan Informatika Nomenkaltur 4. Permendagri No.3 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dkomunetasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah 5. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2012 tentang Layanan Informasi Publik di pemerintah Provinsi Kalimantan Timur 6. Peraturan Gubernur Kaltim Nomor 18 Tahun 2013 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan <i>Public Speaking</i> 2. Kemampuan mengoperasikan Aplikasi 3. Kemampuan mengetik laporan dengan Aplikasi Office
Keterkaitan:	Peralatan/Perlengkapan:
	<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
Peringatan:	Penotaan dan Pendataan:
Jika SOP ini tidak berjalan maka akan mengakibatkan Pelayanan Pengaduan dari masyarakat terganggu	

A. PENGANTAR

Pelayanan pengaduan dari masyarakat merupakan kegiatan yang menjadi bagian dari tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur. Pelayanan Pengaduan dari masyarakat dapat melalui Aplikasi Aspirasi melalui alamat URL <https://siap.kaltimprov.go.id> dimana masyarakat dapat memberikan pengaduan kapanpun dan dimanapun berkaitan dengan penyalahgunaan wewenang dan

B. PROSEDUR

1. Pelapor/User Melakukan registrasi layanan Pengaduan, melakukan Login Pengguna, memilih kategori pengaduan Sub kategori Pengaduan melakukan penginputan Aspirasi/Pengaduan
2. Operator menerima input pengaduan dan menyerahkan laporan kepada Tim PPID Utama Provinsi Kaltim
3. Tim PPID Utama Provinsi Kaltim mengklasifikasi apakah Pengaduan atau bukan, jika hanya informasi dapat langsung dijawab kembali oleh operator untuk diteruskan pada user jika pengaduan maka akan diteruskan kepada Tim PPID Pembantu OPD
4. Tim PPID Pembantu OPD menerima Laporan Pengaduan yang diterima dan melakukan proses tanggapan atas pengaduan yang diminta dan mengirimkan jawaban kepada Tim PPID Utama Provinsi Kalimantan Timur
5. Tim PPID Utama Provinsi Kalimantan Timur menerima Jawaban pengaduan yang diberikan dan menyerahkan kepada Operator/Agen
6. Operator/Agen menginput tanggapan atas Jawaban yang diminta untuk dikirimkan kepada user/pelapor
7. Proses Pengaduan terjawab dengan diterimanya tanggapan

C. 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 Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi dan Informatika Nomenkaltur

4. Permendagri No.3 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dkomunetasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
5. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2012 tentang Layanan Informasi Publik di pemerintah Provinsi Kalimantan Timur
6. Peraturan Gubernur Kaltim Nomor 18 Tahun 2013 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur

D. PENANGGUNG JAWAB

Penanggung Jawab dari kegiatan ini adalah Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dibawah seksi Pengelolaan Informasi Publik berdasarkan Permenkominfo Nomor 14 Tahun 2006 .

E. WAKTU PELAKSANAAN

Waktu pelaksanaan untuk pelaksanaan kegiatan layanan aspirasi dan pengaduan ini adala 2 hari

F. FASILITAS PENUNJANG

Kualifikasi Pelaksana untuk melaksanakan kegiatan ini, yaitu:



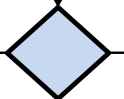
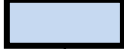



1. Kemampuan *Public Speaking*
2. Kemampuan mengoperasikan Aplikasi
3. Kemampuan mengetik laporan dengan Aplikasi Office

Peralatan/perlengkapan yang diperlukan antara lain:

1. PC, *notebook*, *flashdisk*, *server*, UPS, dll
2. ATK, Media Komunikasi, Formulir- formulir

G. DIAGRAM ALIR

Diagram alir ini menjelaskan tentang tata cara dan aturan dalam melaksanakan kegiatan Pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		User/Pelapor	Operator/Agen	PPID utama	PPID Pembantu	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan registrasi layanan Pengaduan , melakukan Login Pengguna, memilih kategori pengaduan Sub kategori Pengaduan melakukan penginputan informasi/pengaduan					Form Pengaduan	15 Menit	Data pemberi Aduan	
2	Menerima input pengaduan					Data pemberi Aduan	10 Menit	Data Pengaduan	
3	Mengklasifikasi Pengaduan dan informasi atau bukan, jika hanya informasi dapat langsung dijawab kembali oleh operator untuk diteruskan pada user jika bukan maka akan diteruskan kepada PPID pembantu					Data Pengaduan	120 menit	Laporan Pengaduan	
4	Menerima Pengaduan yang diterima dan melakukan proses tanggapan atas Pengaduan yang diminta					Laporan Pengaduan	2 hari	Laporan Tanggapan Pengaduan	
5	menerima Tanggapan atas Pengaduan yang diberikan					Laporan Tanggapan Pengaduan	10 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
6	Menginput tanggapan atas Pengaduan yang diminta					Laporan Tanggapan Pengaduan	30 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
7	Proses Pengaduan/Informasi terjawab					Laporan Tanggapan Pengaduan	5 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	