



NOMOR SOP	: B/ / /Diskominfo-PKP.I/2020
TGL. PEMBUATAN	: 11 Februari 2020
NO & TGL. REVISI	:
TGL. EFEKTIF	: 18 Februari 2020
DISAHKAN OLEH	: KEPALA DINAS ARDIANSYAH, S.Sos Pembina Utama Muda / IV.c NIP. 19691018 199603 1 004
NAMA SOP	: PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

DASAR HUKUM:

1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Tanah Bumbu dan Kabupaten Balangan di Provinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4265);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Memiliki ijazah profesi/sarjana/diploma di bidang Pemerintahan, Komunikasi.
2. Memiliki kemampuan komunikasi aktif.
3. Memiliki kemampuan berbahasa Inggris.
4. Mampu mengoperasikan komputer program *Ms Office*, internet, alat komunikasi dan media sosial.
5. Pejabat pengelola informasi dan dokumentasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Bumbu.

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2016 Nomor 19);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.13 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N);

KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor. 2. <i>Printer</i> dan komputer. 3. Jaringan internet. 4. Alat komunikasi. 5. Alat dokumentasi. 6. Aplikasi Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi.
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
<p>Apabila SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tidak dilaksanakan sesuai prosedur, maka akan terbentuk opini negatif terhadap kinerja Pemerintah Daerah.</p>	<p>Disimpan dalam bentuk <i>file</i> elektronik dan/atau <i>file</i> cetakan sebagai bukti kegiatan dan bahan referensi.</p>

B. Deskripsi/Pengertian Umum

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non-elektronik.
2. Pengaduan masyarakat adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada *contact center* dan/atau Unit Layanan Pengaduan.
3. Layanan informasi dan pengaduan dilakukan melalui tatap muka, telepon, surat, faksimili, SMS, *website*, *email*, aplikasi *mobile*, media sosial.
4. Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik
5. Daftar Informasi publik adalah catatan yang berisi keterangan secara sistematis tentang seluruh informasi publik di bawah penguasaan badan publik, tidak termasuk informasi yang dikecualikan.
6. Pejabat pengelola informasi dan dokumentasi adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik, dan bertanggung jawab langsung kepada atasan PPID.
7. Pengelola layanan informasi dan pengaduan adalah petugas yang ditunjuk untuk memberikan layanan informasi, mulai dari penerimaan informasi, berkoordinasi dengan unit teknis terkait, hingga menyampaikan informasi kepada masyarakat, termasuk PPID dan Pejabat Penghubung di setiap SKPD.
8. Pemohon informasi adalah warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permohonan informasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
9. *Stakeholders* adalah kementerian/lembaga, masyarakat, pelaku usaha/asosiasi, dan media massa.
10. Tindak lanjut pengaduan adalah kegiatan yang dilakukan oleh unit terkait berupa klarifikasi informasi, inspeksi, investigasi awal/penyidikan atas pengaduan yang diterima dari masyarakat.
11. Media massa adalah sarana dan saluran resmi sebagai alat komunikasi untuk menyebarkan berita dan pesan kepada masyarakat luas, seperti media cetak (surat kabar, majalah, tabloid), media elektronik (televisi, radio) dan media *online*.

C. Pihak yang Terkait

- a. Kepala SKPD.
- b. Unit Pusat terkait.
- c. Dinas Komunikasi dan Informatika
- d. *Stakeholder* (Kementerian/Lembaga, Pelaku Usaha, dan Media Massa).
- e. Masyarakat.

D. Formulir yang Digunakan

N/A

E. Output yang Dihasilkan

- a. Laporan harian layanan informasi dan pengaduan.
- b. Laporan harian isu strategis pengaduan.
- c. Laporan hasil monitoring dan evaluasi layanan informasi dan pengaduan.
- d. Laporan layanan informasi dan pengaduan tahunan nasional.
- e. Laporan hasil monitoring dan evaluasi Komunikasi dan Informasi.

A. SOP - PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT

No.	Aktivitas	Pelaksana					Mutu baku			Ket
		Masyarakat	SISTEM dan ADMIN PUSAT	ADMIN KAB (Kepala Bidang PKP)	SKPD	Instansi Vertikal	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Pengaduan dari masyarakat melalui web maupun aplikasi : LAPOR.GO.ID https://lapor.go.id/ dan SMS : TANAHBUMBU (Spasi) isi ADUAN kirim ke 1708	1					Internet		Adanya aduan	
2	Sistem secara otomatis merekam pengaduan berdasarkan id. keanggotaan login (identitas) dan ADMIN PUSAT (kementrian) mengirimkan notifikasi kepada PIC / ADMIN KABUPATEN TANAH BUMBU berdasarkan (kategori pengaduan)		2				Sistem	5 menit		
3	ADMIN KABUPATEN TANAH BUMBU mengirimkan notifikasi kepada SKPD / instansi vertikal, terkait berdasarkan adanya pengaduan di portal LAPOR.GO.ID			3			PC, handphone dan surat	1 hari	Pesan	
4	SKPD/Instansi vertikal menerima notifikasi pengaduan				4	4	PC, handphone dan surat			
5	SKPD/Instansi vertikal memberikan tanggapan/jawaban kepada ADMIN KABUPATEN TANAH BUMBU				5	5	PC	1 hari	Adanya jawaban	
6	ADMIN KABUPATEN TANAH BUMBU meneruskan tanggapan kepada Sistem		6	6			Sistem	5 menit		
7	Masyarakat menerima jawaban dan balasan pesan dari sistem maupun admin Pusat di website : https://lapor.go.id/ dan SMS : TANAHBUMBU (Spasi) isi ADUAN kirim ke 1708	7					Laporan		Sebagai Arsip	

Persyaratan :

Identitas Pelapor

Sistem dan Mekanisme Prosedur :

SOP

Waktu Penyelesaian :

Lapor pengaduan/permintaan informasi melalui langsung, call center, email/sms 1708/sosmed/website/sms pengaduan 0811-5020-205

1. Menerima Pengaduan dari masyarakat
2. Sistem Admin Pusat secara otomatis merekam pengaduan dan mengirim notifikasi kepada Admin Kab. Tanah Bumbu (5 Menit)
3. Admin Kab. Tanah Bumbu mengirimkan notifikasi kepada skpd/ instansi vertical terkait berdasarkan adanya pengaduan di portal LAPOR.GO.ID (1 Hari)
4. SKPD/Instansi vertical menerima notifikasi pengaduan
5. SKPD/ Instansi vertical memberikan tanggapan/jawaban kepada Admin Kab. Tanah Bumbu (1 Hari)
6. Admin Kab. Tanah Bumbu meneruskan kepada system (5 Menit)
7. Masyarakat menerima jawaban dan balasan pesan dari system maupun admin pusat (berupa laporan dan di arsipkan)

Biaya :

Rp. 350,-

Pengadu hanya dikenakan biaya sesuai dengan layanan operator yang digunakan Kurang lebih 350 s/d 2200

Produk Pelayanan :

Pengaduan Lapor

Pengaduan Layanan :

- a. Telp 0811-5020-205
- b. Website lapor.go.id
- c. SMS 0811-5020-205 atau 1708
- d. Email, diskominfotanbumedia@gmail.com
- e. Tweeter #laporpengaduan
- f. Facebook, diskominfo tanbu kominfo

