
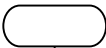





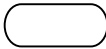
 <p style="text-align: center;"> <b>PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG</b>  <b>SEKRETARIAT</b>  <b>DPMTK KOTA SINGKAWANG</b>  <b>Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Aset</b> </p>	<b>Nomor SOP</b>	000.8.3.3 / 07 / SET.01 / 2025
	<b>Tanggal Pembuatan</b>	02 Januari 2025
	<b>Tanggal Revisi 1</b>	
	<b>Tanggal Efektif</b>	
	<b>Disahkan oleh</b>	 <p>             Kepala Dinas  <u>Yasmalzar, SH</u>              Pembina Utama Muda (IV/c)              IP.19681016 199803 1 004           </p>
<b>Nama SOP</b>	SOP Penanganan Pengaduan	
<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>	
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 5. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah	1. Memahami sistematika Penanganan Pengaduan 2. Memiliki kemampuan melakukan penanganan pengaduan 3. Mengetahui tugas, pokok dan fungsi, uraian tugas DPMTK Kota Singkawang 4. Dapat mengoperasikan komputer/Laptop	
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan/Perlengkapan</b>	
1. SOP Penyusunan Daftar Informasi 2. SOP Permohonan Informasi 3. SOP Penanganan Keberatan Informasi 4. SOP Pemberian Jawaban Tertulis 5. SOP Keberatan atas Pemberian Informasi 6. SOP Keputusan Penolakan Permohonan Informasi	1. Lembar Kerja 2. Alat Tulis Kantor; 3. Komputer / Laptop, yang dilengkapi Printer 4. Wi-Fi / jaringan	
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b>	
1. Jika tidak dilaksanakan dengan benar akan mengakibatkan tertundanya proses/kegiatan berikutnya	1. Pengelola Layanan PPID : Aplikasi PPID 2. Pemohon : Aplikasi PPID	

### SOP Penanganan Pengaduan

No.	Kegiatan	Pelapor/ Pengadu	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
			Pemohon Informasi Publik	PPID atau PPID Pembantu	Atasan PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pengadu yang datang langsung diterima oleh resepsionis untuk diarahkan ke Pejabat Pengelola Pengaduan. Pengadu yang melalui website, email, WA dan melalui sosial media lainnya langsung diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.					Identitas Pengadu, Isi Pengaduan			
2.	Mencatat, mengarahkan pengadu yang datang langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan.					Identitas Pengadu, Isi Pengaduan	1 Menit	Nomor Antrian	
3.	Menerima, mencatat, memberikan jawaban terhadap pengaduan dengan kriteria ringan dan sedang. Untuk pengaduan yang sifatnya berat dan sangat berat disampaikan ke Tim Penelaah untuk dirapatkan.					Identitas Pengadu, Isi Pengaduan	3 jam untuk pengaduan ringan, 3 hari untuk pengaduan sedang	Jawaban atas aduan dan informasi untuk ditindaklanjuti oleh Tim Penelaah	
4.	Pengadu menerima jawaban atas pengaduan yang disampaikan langsung atau melalui website, email, WA dan melalui sosial media lainnya dengan kriteria ringan dan sedang.					Jawaban Aduan	10 Menit	Jawaban dan tanggapan atas aduan yang disampaikan	
5.	Tim Penelaah mengadakan rapat terhadap pengaduan dengan kriteria berat dan sangat berat, kemudian hasil rapat disampaikan kepada pengadu melalui Pejabat Pengelola Pengaduan.					Identitas Pengadu, Isi Pengaduan	7 hari untuk kriteria berat, 14 hari untuk kriteria sangat berat	Jawaban atas aduan hasil rapat	
6.	Menerima, mencatat, dan menyampaikan jawaban hasil rapat kepada pengadu dengan kriteria berat dan sangat berat.					Jawaban Aduan	10 Menit	Jawaban atas aduan hasil rapat	
7.	Pengadu menerima jawaban atas pengaduan yang disampaikan langsung atau melalui website, email, WA dan melalui sosial media lainnya.					Tanda Terima Permohonan	10 Menit	Jawaban dan tanggapan atas aduan yang disampaikan	