



PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK

Nomor SOP	: 000.8.3.3/64/DISKOMINFO-IKP
Tanggal Pembuatan	: Sanggau, 26 Mei 2025
Tanggal Revisi	:
Tanggal Efektif	:
Disahkan Oleh	: Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  Pembina Utama Muda (IV/c) NIP 197306061992021001
Nama SOP	: Pelayanan Pengaduan Publik
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik3. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik4. Permendagri Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah5. Permenkominfo Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika6. PerKI RI Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik7. PerKI Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik8. Perki Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Pengklasifikasian Informasi Publik9. Perda Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Pelayan Publik10. Perbup 18 tahun 2016 tentang Pedoman Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau	<ol style="list-style-type: none">1. Memahami tugas dan fungsi jabatan2. Memahami SOP Palayanan Permohonan Informasi Publik3. Memiliki pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik dan
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan :
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Penyusunan Daftar Informasi Publik2. SOP Uji Konsekuensi Informasi PublikPublik3. SOP Fasilitasi Sengketa Informasi	<ol style="list-style-type: none">1. Formulir isian2. Alat Tulis Kantor3. Perangkat komputer dan internet
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :
Pelayanan pengaduan publik merupakan implementasi penyelenggaraan pelayan publik, apabila tidak dilaksanakan secara SOP maka menghambat penyelenggaraan pelayanan informasi publik	Disimpan dalam bentuk <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i>

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Publik

NO	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Pengguna Layanan	Petugas Pelayanan	Tim Kerja Bidang Informasi Publik	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan publik				Fotocopy KTP atau tanda identitas lainnya	Setiap Saat	Identitas Pengguna Layanan	
2	Petugas pelayanan menerima dan mencatat pengaduan dan menyampaikannya kepada tim kerja				Buku pelayanan perihal pengaduan publik	Pada hari dan jam kerja	Pengaduan Publik Pengguna Layanan	
3	Tim kerja menganalisa pengaduan pengguna layanan				Data dan informasi pengaduan publik	Pada hari dan jam kerja	Pengaduan publik teranalisa	
4	Tim Kerja menetapkan tindakan yang sesuai dengan aduan pengguna layanan				- Fotocopy formulir permohonan informasi - Daftar Informasi Publik	Pada hari dan jam kerja	Permohonan informasi terverifikasi	
5	Tim Kerja memberikan tanggapan terhadap pengaduan pengguna layanan kepada petugas layanan untuk di verifikasi				Hasil verifikasi permohonan informasi	Pada hari dan jam kerja	Informasi yang diminta tersedia	
6	Pengguna layanan menerima tanggapan				Tanggapan pangaduan	Paling lambat 7 hari kerja	Informasi yang dimohon sesuai	