



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA**

**SEKRETARIAT**

NOMOR SOP

TANGGAL PEMBUATAN

TANGGAL REVISI

TANGGAL EFEKTIF

DISAHKAN OLEH

KEPALA DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA  
DAN PARIWISATA PROVINSI KALIMANTAN BARAT, &

WINDY PRIHASTARI, S.STP, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19781028 199802 2 002

**NAMA SOP**

**SOP LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**DASAR HUKUM :**

- 1 Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 2 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 3 Undang-Undang No. 23 Tahun 2013 tentang APBN Tahun Anggaran 2014
- 4 Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 5 Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri Dan
- 6 Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik
- 7 Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2013 tentang Penyelesaian Sengketa
- 8 Peraturan Gubernur Kalbar No. 22 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan

**KUALIFIKASI PELAKSANA :**

1. Minimal SMA
2. Menguasai Tata Pembukuan
3. mengenai Pelayanan Prima
4. Memiliki Tata Krama

**KETERKAITAN :**

**PERALATAN/PERLENGKAPAN :**

1. Lembaran Kerja & Rencana Kerja
2. Term Of Reference
3. Alat Tulis kantor
4. Jaringan Internet

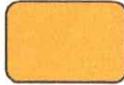
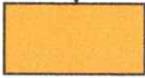
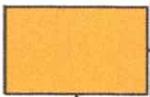
**PERINGATAN :**

**PENCATATAN DAN PENDATAAN :**

- 1 Bila Prosedur ini ada yang terlewati maka pemohon informasi tidak akan terlayani dengan Baik
- 2 Bila Prosedur ini tidak berjalan maka Pelayanan Prima tidak akan tercapai
- 3 Bila Prosedur ini tidak berjalan maka Image Positif PPID Nama Daerah terhadap Penerimaan Tamu menjadi Negatif

1. Disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy

### SOP LAYANAN PENGADUAN MASYRAKAT

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		PEMOHON INFORMASI	PETUGAS VERIFIKASI	KASUBBAG	SEKRETARIS	KADIS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KET
1	Masyarakat menyampaikan pengaduan layanan baik secara langsung dan tidak langsung							2 menit	Dokumen	
2	Menerima dan mengentri form pengaduan dan melaporkan kepada Petugas yang terkait							2 menit	Dokumen	
3	Menganalisa dan mencari solusi permasalahan							15 Menit	Dokumen	
4	Memutuskan tindak lanjut pengaduan atau meneruskan kepada pejabat yang lebih tinggi							5 Menit	Dokumen	
5	Menerima hasil tindak lanjut							10 menit	Dokumen	

- NOTE ;
- 1 Jangka waktu respon pengaduan langsung paling lambat 1 hari
  - 2 Jangka waktu respon pengaduan langsung yang berhubungan dengan instansi (pengadilan negeri/pengadilan agama) paling lambat 10 hari
  - 3 Pengaduan tidak langsung dapat melalui Aplikasi Whatshaap atau melalui media sosial Facebook, Instagram atau melalui website
  - 4 Jangka waktu respon tidak langsung paling lambat 2 hari