

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KAB. KEBUMEN


NOMOR :

TANGGAL : Januari 2022

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

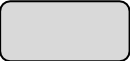






PELAYANAN ADUAN


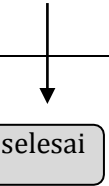
DI PPID DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KEBUMEN

	<p style="text-align: center;">PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN</p> <p style="text-align: center;">DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN</p>	Nomor SOP	
		Tanggal Pembuatan	
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Efektif	
		Disahkan oleh	
		Nama SOP : PELAYANAN ADUAN DI PPID DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KEBUMEN	

Dasar Hukum:
<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No 14 tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik 2. Perki No 2 tahun 2010 Tentang Penyelesaian Sengketa informasi 3. PP No 61 tahun 2010 tentang pelaksanaan KIP 4. Permendagri No 35 tahun 2010 tentang pelaksanaan KIP di Depdagri
Keterkaitan:
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Koordinasi 2. SOP Pengelolaan TI 3. SOP SMS Center 4. SOP Pengelolaan Web Site
Peringatan:
Jika prosedur ini tidak dilaksanakan akan menghambat kelancaran tugas PPID dalam pelayanan aduan

Kualifikasi Pelaksana :
<ol style="list-style-type: none"> 1. PPID, Eselon III.a, S1-S2 Diutamakan Ekonomi, Sospol, Teknik 2. Petugas pelayanan Informasi , SLTA-S1 semua jurusan 3. Petugas Pelayanan sengketa/aduan , D3-S1 diutamakan hukum, teknik, sospol 4. Petugas Pengelolaan Teknologi Informasi, D3-S1 diutamakan Teknik, TI
Peralatan/Perlengkapan:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dengan jaringan internet 2. ATK 3. Media Komunikasi (Telepon, Email, Web site, Fax, WA)
Pencatatan dan Pendataan:
Setiap aduan harus tercatat dalam buku register aduan

No.	Uraian Prosedur	Petugas Pelayanan / Front Office	PPID	Bidang Perpustakaan	Bidang Kearsipan	SKPD Terkait	Waktu	Output	Keterangan
1	2	3	4	5	6		12		13
1	Aduan Masuk	Mulai 					5 menit	Isian formulir aduan	Pemohon informasi mengisi formulir Pernyataan keberatan atas permohonan informasi rangkapdua dengan melampirkan foto copy KTP Pemohon juga dapat mengisi formulir aduan melalui SMS, Fax, email/ website dengan melampirkan scan tanda pengenal / KTP Apabila aduan melalui acara kamis pagi/rumah dinas / siaran RRI, maka menggunakan SOP rapat konsultasi warga dengan bupati
2	Mencatat dalam buku register aduan						5 menit		Memberikan formulir aduan informasi yang sudah dicantumkan nomor registrasi sebagai tanda bukti penerimaan dan permohonan aduan kepada pemohon Apabila aduan melalui media email,web site,sms, maka bukti penerimaan diberikan bersamaan dengan pemberian tanggapan aduan
3	PPID menerima form, mempelajari substansi aduan						60 menit	Diketahuinya permasalahan, atau SKPD yang terkait	Apabila tanggapan aduan selesai cukup di PPID, maka PPID melalui petugas front office segera memberikan tanggapan. Apabila PPID sudah mengetahui substansi dan SKPD terkait, maka segera mengadakan koordinasi
4	PPID bersama Bidang Penyelesaian Sengketa / aduan serta bidang Pengolahan TI ,SKPD terkait Memberikan keputusan tanggapan aduan						Maksimal 10 hari kerja	Keputusan Tanggapan aduan	Maksimal 10 hr kerja dihitung sejak aduan dicatat dalam buku register .
5	PPID Memberikan keputusan /tanggapan aduan melalui petugas pelayanan						5 menit	Form tanggapan	

6.	Melakukan pencatatan dan pembukuan						5 menit	Dokumentasi pelayanan aduan	
7	Memberikan tanggapan aduan kepada pemohon						5 menit	Tanggapan tertulis atas aduan	Email yang digunakan sebagai penyampai tanggapan aduan adalah <i>perpusardakebumen@yahoo.co.id</i>