

LAMPIRAN: KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KAB. KULON PROGO

NOMOR:

TANGGAL : Juli 2013

PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO
SEKRETARIAT DAERAH

PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PELAYANAN ADUAN
DI PPID KABUPATEN KULON PROGO



**PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO
SEKRETARIAT DAERAH**


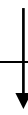
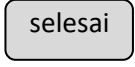
Nomor SOP	
Tanggal Pembuatan	
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan oleh	
Nama SOP : PELAYANAN ADUAN DI PPID KABUPATEN KULON PROGO	

Dasar Hukum:
<ol style="list-style-type: none">1. UU No 14 tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik2. Perki No 1 tahun 2010 Tentang standar layanan Informasi3. Perki No 2 tahun 2010 Tentang Penyelesaian Sengketa informasi4. PP No 61 tahun 2010 tentang pelaksanaan KIP5. Permendagri No 35 tahun 2010 tentang pelaksanaan KIP di Depdagri6. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD7. Perbup Nomor 85 Tahun 2010 tentang Mekanisme Konsultasi dan Pelayanan Informasi Publik8. Keputusan Bupati nomor 215 tahun 2013, tentang penunjukan Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Kabupaten Kulon Progo
Keterkaitan:
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Koordinasi2. SOP Pengelolaan TI3. SOP SMS Center4. SOP Pengelolaan Web Site5. SOP Rapat Konsultasi Warga dengan Bupati
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, Teknik2. Petugas pelayanan Informasi , SLTA-S1 semua jurusan3. Petugas Pelayanan sengketa/aduan , D3-S1 diutamakan hukum, teknik, sospol4. Petugas Pengelolaan Teknologi Informasi, D3-S1 diutamakan Teknik, TI
Peralatan/Perlengkapan:
<ol style="list-style-type: none">1. Komputer dengan jaringan internet2. ATK3. Media Komunikasi (Telepon, Email, web site, fax, SMS)
Pencatatan dan Pendataan: Setiap aduan harus tercatat dalam buku register aduan

No.	Uraian Prosedur	Petugas Pelayanan / Front Office	PPID	Bidang penyelesaian sengketa/aduan	Bidang Pengelolaan Teknologi Informasi	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 rangkap dua 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	

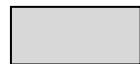


6.	Melakukan pencatatan dan pembukuan						5 menit	Dokumentasi pelayanan aduan	
7	Memberikan tanggapan aduan kepada pemohon	 					5 menit	Tanggapan tertulis atas aduan	Email yang digunakan sebagai penyampai tanggapan aduan adalah <i>ppid@kulonprogokab.go.id</i>

KETERANGAN :



: Terminator mulai/selesai



: Proses



: Konektor perpindahan aktivitas dari/ke halaman berikutnya

**A.n. BUPATI KULON PROGO
SEKRETARIS DAERAH,**

IR.RM. ASTUNGKORO, M, Hum
NIP. 196208051990031006