



## PROVINSI KALIMANTAN BARAT

### DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Ahmad Yani Gedung Pelayanan Terpadu Lt.6, Kalimantan Barat 78124 Telepon 089699305225  
Laman : <https://diskominfo.kalbarprov.go.id> Pos-el [diskominfo@kalbarprov.go.id](mailto:diskominfo@kalbarprov.go.id)

#### BIDANG INFORMASI PUBLIK

#### 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 2014 tentang Pemerintahan Daerah
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 Pemerintahan Daerah
6. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren bidang Komunikasi dan Informatika
7. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2013 tentang Penyelesaian Sengketa Informasi Publik
8. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik
9. Keputusan Gubernur Kalbar No 7/DISKOMINFO/2020 tentang Pembentukan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

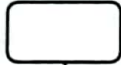
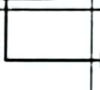
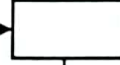

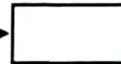
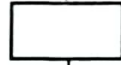
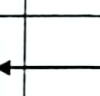
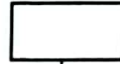
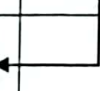
#### KETERKAITAN

#### PERINGATAN

Pelayanan Pengaduan Publik merupakan implementasi penyelenggaraan pelayanan publik, apabila tidak dilaksanakan secara SOP maka akan menghambat penyelenggaraan pelayanan informasi publik

Nomor SOP	A3 /SOP/ DISKOMINFO.IP /2024
Tanggal Pembuatan	2 Januari 2024
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan oleh	KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI KALIMANTAN BARAT  SAMUEL, SE, M.Si Pembina/Utama Madya NIP. 19660408 199303 1 009
Nama SOP	PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK
KUALITAS PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li><li>2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permohonan Informasi Publik</li><li>3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li><li>4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab</li></ol>
PERALATAN/PERLENGKAPAN	Komputer dan Jaringan Internet, Printer dan Scanner, ATK
PENCATATAN DAN PEDATAAN	Softcopy dan Hardcopy

**SOP PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK**

NO	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Pengguna Layanan	Petugas Pelayanan	Tim Kerja Bidang Informasi Publik	Kelengkapan	Waktu	Output
1	2	3	4	5	6	7	8
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 pelayanan untuk di				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

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



**SAMUEL, SE, M.Si**  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19660408 199303 1 009