







 <p>Kementerian PPN/ Bappenas</p> <p>KEMENTERIAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN NASIONAL/ BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN NASIONAL BIRO HUMAS DAN TATA USAHA PIMPINAN</p>	NOMOR SOP	03/SOP /B.01/01/2014
	TGL PEMBUATAN	: Januari 2013
	TGL REVISI	:
	TGL EFEKTIF	: Januari 2014
	DISAHKAN OLEH	: Kepala Biro Humas dan Tata Usaha Pimpinan Kementerian PPN/Bappenas  Thohir Afandi, S.Pd., MPA NIP. 19690227 199703 1 002
NAMA SOP	: Pengaduan Layanan Informasi	
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan di bidang standar pelayanan publik dan pelayanan informasi publik 2. Menguasai pengetahuan tentang tata kelola pemerintahan yang baik 3. Mampu berkomunikasi dengan baik, secara lisan maupun tulisan 4. Mampu berkoordinasi dengan pihak lain dengan efektif dan efisien 5. Memiliki kemampuan kerjasama dalam tim 6. Mampu mengoperasikan perangkat komputer dengan baik 7. Berpenampilan rapi, santun, dan berjiwa melayani 	
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Alat tulis kantor (ATK) 4. Buku catatan 5. Jaringan internet 6. Almari rak dokumen/buku 7. Ordner / file organizer 	
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:	
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka kegiatan pelayanan informasi publik akan terganggu dan berpotensi menimbulkan masalah hukum bila pelayanan menjadi terhambat	Disimpan dalam bentuk data manual dan data elektronik	

Melayani Informasi, Memajukan Negeri

Melayani Informasi, Memajukan Negeri

SOP Penanganan Pengaduan

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		PIHAK PENGADU	TIM SEKRETARIAT	PIC UKE II	PPID	ATASAN PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan Pengaduan atas penolakan pemberian informasi							5 menit	Lembar formulir yang terisi	
2	Mencatat Materi Aduan							10 menit	Tanda terima pengaduan, dan nota dinas pengantar pengaduan layanan informasi kepada PIC	
3	Cek Silang Masalah (Terbukti Ada atau Tidaknya Masalah)							1 hari	Laporan penanganan pengaduan	Membuat penjelasan tertulis
4	Pencatatan Masalah							1 jam		
5	Analisis Masalah Untuk Mengurai dan Mendalami Materi Pengaduan							1 hari	Laporan penanganan pengaduan	Membuat penjelasan tertulis
6	Tindakan Penyelesaian Sesuai Hasil Rekomendasi Pada Tahap Analisis Masalah							5 hari	Laporan penanganan pengaduan	Membuat penjelasan tertulis
7	Penyiapan Dokumen Umpan Balik							1 jam	Laporan penanganan pengaduan	Membuat finalisasi penjelasan tertulis
8	Umpan Balik ke Pengadu	