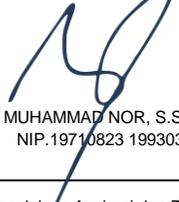




DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
KABUPATEN BALANGAN

Nomor SOP	
Tanggal Pembuatan	
Tanggal Revisi	
Tanggal Pengesahan	
Pengesahan	Plt. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian  MUHAMMAD NOR, S.SOS, MM NIP.19710823 199303 1 005
Nama SOP	Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan "Lapor Balangan" Pada SP4N LAPOR!
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang - undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers 2. Undang - undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Kode Etik Jurnalistik Dewan Pers 4. Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik 5. Peraturan Bupati Balangan Nomor 51 Tahun 2017 tentang Kelompok Informasi Masyarakat	1. Pendidikan S1, D3 (Teknologi Informatika, Ilmu Komunikasi, Hukum, Sosial) 2. Pengetahuan Bidang Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, dan Kehumasan
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
	Pedoman, ATK, Komputer, Telepon, Faksimile, Internet
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
1. Kelambanan dalam menanggapi aduan dan permasalahan masyarakat akan menyebabkan buruknya citra pemerintah	1. Laporan Monitoring permasalahan harian 2. Laporan identifikasi permasalahan bulanan

BAGIAN ALUR PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN "LAPOR BALANGAN" PADA SP4N LAPOR!.

No	Uraian Prosedur	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan
		Bidang Informasi dan Komunikasi Publik				OPD/Instansi/BUMN Terkait			Kelengkapan	Waktu	Output	
		Admin Layanan Aduan	Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan	Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik	Kepala Dinas	Admin Layanan Aduan OPD/Instansi/BUMD	Sekrretaris	Kepala UPD/Instansi/BUMD				
1	Menerima aduan, mengidentifikasi aduan dan mendokumentasikan atau meregister								Website	60 menit	Dokumen	Memeriksa kelengkapan identitas pengadu
2	Memeriksa aduan yang telah tercatat/teregister								Dokumen	60 menit	Dokumen	
3	Melaporkan aduan kepada pimpinan								Dokumen	60 menit	Dokumen	
4	Memberikan arahan kepada OPD/Instansi/BUMND terkait langsung atau melalui bidang IKP (Admin)								Dokumen	60 menit	Dokumen, Disposisi	
5	Menerima arahan aduan dan menyampaikan kepada pimpinan OPD								Dokumen, Disposisi	60 menit	Dokumen, Disposisi	
6	Mendisposisi aduan dan memberikan arahan kepada bidang terkait								Dokumen, Disposisi	60 menit	Dokumen, Disposisi	
7	Menyusun tanggapan aduan sesuai arahan pimpinan								Dokumen, Disposisi	5 hari	Dokumen, Disposisi	Khusus aduan yang memerlukan tinjauan lapangan dan lintas OPD ditanggapi paling lambat 14 hari oleh OPD
8	Menyetujui dan menandatangani tanggapan aduan								Konsep surat tanggapan	2 hari	Surat tanggapan	
9	Mengirimkan tanggapan aduan ke Dinas Komnfo								Surat Tanggapan	60 menit	Surat Tanggapan	
10	Menerima tanggapan aduan dari SKPD dan mendisposisi untuk ditanggapi								Surat tanggapan	30 menit	Surat disposisi	
11	Menanggapi aduan dan mendokumentasikan tanggapan aduan								Surat disposisi	60 menit	Tanggapan	Mendistribusikan jawaban sesuai media yang digunakan pengadu
										7 hari 8 jam 30 menit		

Keterangan: (garis tebal) ; jalur cepat distribusi pengaduan ke OPD/Instansi/BUMND