PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG **DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK** **KABUPATEN BENGKAYANG**	Nomor SOP	000.8.3.3/246/SOSP3A-A
	Tanggal Pembuatan	19 Juni 2025
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Pengesahan	19 Juni 2025
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Kabupaten Bengkayang Ir. I MADE PUTRA NEGARA, M.M Pembina Utama Muda NIP. 19661115 199003 1 002
	Judul SOP	PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK

Dasar Hukum	Klasifikasi Pelaksanaan
1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pedoman Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah; 6. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Usulan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika; 7. Peraturan Komisi Komunikasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyelesaian Sengketa Informasi Publik 8. Peraturan Komisi Komunikasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Strandar Layanan Informasi Publik; 9. Keputusan Gubernur Kalbar Nomor 7/DISKOMINFO/2020 tentang Pembentukan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Pemerintah Kalimantan Barat; 10. Peraturan Bupati Bengkayang Nomor 111 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang; 11. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 28/Diskominfo/ Tahun 2024 tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang; 12. Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 140 DiskominfoTahun 2024 tentang Pembentukan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang.	1. Memahami tugas dan fungsi jabatan 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permohonan Informasi Publik 3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang – undangan yang terkait 4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Buku		
		Pengguna Layanan	Petugas Layanan	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 menyampaikan 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 dan daftar informasi publik	Pada hari dan jam kerja	Permohonan informasi terverifikasi
5	Tim kerja memberikan tanggapan terhadap pengaduan pengguna layanan kepada petugas pelayanan				Hasil verifikasi permohonan informasi	Pada hari dan jam kerja	Informasi yang diminta tersedia
6	Pengguna layanan menerima tanggapan				Tanggapan pengaduan	Paling lambar 7 hari kerja	Informasi yang dimohon sesuai