

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT
KALIMANTAN TIMUR

Dasar hukum:	Kualifikasi Pelaksana:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi dan Informatika Nomenkaltur 4. Permendagri No.3 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dkomunetasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah 5. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2012 tentang Layanan Informasi Publik di pemerintah Provinsi Kalimantan Timur 6. Peraturan Gubernur Kalltim Nomor 18 Tahun 2013 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan <i>Public Speaking</i> 2. Kemampuan mengoperasikan Aplikasi 3. Kemampuan mengetik laporan dengan Aplikasi Office
Keterkaitan:	Peralatan/Perlengkapan:
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Penginputan Aspirasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1.PC, <i>notebook</i>, <i>flashdisk</i>, <i>server</i>, UPS, dll 2.ATK, Media Komunikasi, Formulir- formulir
Peringatan:	Penotaan dan Pendataan:
Jika SOP ini tidak berjalan maka akan mengakiibatkan Aspirasi dari masyarakat terganggu	

A. PENGANTAR

Pelayanan Aspirasi/Opini dari masyarakat merupakan kegiatan yang menjadi bagian dari tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika provinsi Kalimantan Timur. Pelayanan Aspirasi/Opini dari masyarakat dapat melalui Aplikasi Aspirasi melalui alamat URL <https://aspirasietam.kaltimprov.go.id> dimana masyarakat dapat memberikan Aspirasi/Opini kapanpun dan dimanapun.

B. PROSEDUR

1. Pelapor/User Melakukan registrasi layanan Aspirasi, melakukan Login Pengguna, memilih kategori pengaduan Sub kategori Pengaduan melakukan penginputan Aspirasi/Pengaduan
2. Operator menerima input pengaduan
3. Tim pelayanan Aspirasi Pengaduan mengklasifikasi Aspirasi dan informasi atau bukan, jika hanya informasi dapat langsung dijawab kembali oleh operator untuk diteruskan pada user jika bukan maka akan diteruskan kepada Tim Pelayanan Aspirasi Pengaduan OPD
4. Tim Pelayanan Aspirasi pengaduan OPD menerima Aspirasi/informasi yang diterima dan melakukan proses tanggapan atas Aspirasi yang diminta dan mengirimkan jawaban kepada Tim Pelayanan Aspirasi Pengaduan Diskominfo
5. Tim Pelayanan Aspirasi Pengaduan Diskominfo menerima Tanggapan atas Aspirasi yang diberikan dan menyerahkan kepada Operator/Agen
6. Operator/Agen menginput tanggapan atas Aspirasi yang diminta untuk dikirimkan kepada user/pelapor
7. Proses Aspirasi/Informasi terjawab dengan diterimanya tanggapan

C. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi dan Informatika Nomenkaltur

4. Permendagri No.3 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dkomunetasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
5. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2012 tentang Layanan Informasi Publik di pemerintah Provinsi Kalimantan Timur
6. Peraturan Gubernur Kaltim Nomor 18 Tahun 2013 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur

D. PENANGGUNG JAWAB

Penanggung Jawab dari kegiatan ini adalah Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dibawah seksi Pengelolaan Opini Komunikasi Publik berdasarkan Permenkominfo Nomor 14 Tahun 2006 .

E. WAKTU PELAKSANAAN

Waktu pelaksanaan untuk pelaksanaan kegiatan layanan aspirasi dan pengaduan ini adala 2 hari

F. FASILITAS PENUNJANG

Kualifikasi Pelaksana untuk melaksanakan kegiatan ini, yaitu:



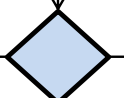




1. Kemampuan *Public Speaking*
2. Kemampuan mengoperasikan Aplikasi
3. Kemampuan mengetik laporan dengan Aplikasi Office

Peralatan/perlengkapan yang diperlukan antara lain:

1. PC, *notebook*, *flashdisk*, *server*, UPS, dll
2. ATK, Media Komunikasi, Formulir- formulir

G. DIAGRAM ALIR

Diagram alir ini menjelaskan tentang tata cara dan aturan dalam melaksanakan kegiatan Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		User/Pelapor/Aspirasi	Operator/Agen	Tim pelayanan Aspirasi Pengaduan	Tim Pelayanan Aspirasi Pengaduan OPD	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan registrasi layanan Aspirasi, melakukan Login Pengguna, memilih kategori pengaduan Sub kategori Pengaduan melakukan penginputan informasi/pengaduan					Form Aspirasi	15 Menit	Data pemberi Aspirasi	
2	Menerima input pengaduan					Data pemberi Aspirasi	10 Menit	Data Aspirasi	
3	Mengklasifikasi Aspirasi dan informasi atau bukan, jika hanya informasi dapat langsung dijawab kembali oleh operator untuk diteruskan pada user jika bukan maka akan diteruskan kepada Tim Telu					Data Aspirasi	120 menit	Laporan Aspirasi	
4	Menerima Aspirasi/informasi yang diterima dan melakukan proses tanggapan atas Aspirasi yang diminta					Laporan Aspirasi	2 hari	Laporan Tanggapan Aspirasi	
5	menerima Tanggapan atas Aspirasi yang diberikan					Laporan Tanggapan Aspirasi	10 Menit	Laporan Tanggapan Aspirasi	
6	Menginput tanggapan atas Aspirasi yang diminta					Laporan Tanggapan Aspirasi	30 Menit	Laporan Tanggapan Aspirasi	
7	Proses Aspirasi/Informasi terjawab					Laporan Tanggapan Aspirasi	5 Menit	Laporan Tanggapan Aspirasi	