



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK**

**Jl. Guna Baru Trans Rangkang, Kompleks Perkantoran Bupati Bengkayang
Website: dinsospppa.bengkayangkab.go.id | Email:
dinassosialpppabky@gmail.com | Telp.: 081253057877**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN INFORMASI PUBLIK**

Nomor SOP	11/SOP-PPID/DINSOSPPPA-BKY/IV/2026
Tanggal Penetapan	11 April 2026
Tanggal Efektif	11 April 2026
Revisi	0 (nol)
Unit Kerja	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkayang
Klasifikasi SOP	Pelayanan Pengaduan Informasi Publik / PPID Pembantu

Dokumen ini menjadi pedoman resmi dalam pelayanan pengaduan informasi publik di lingkungan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkayang, mulai dari penerimaan pengaduan, verifikasi, registrasi, klarifikasi, penelaahan, penetapan tindak lanjut, penyampaian hasil penanganan, sampai dengan pencatatan dan pengarsipan pengaduan.

HALAMAN PENGESAHAN

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Informasi Publik ini disahkan untuk dipergunakan sebagai acuan pelaksanaan penerimaan dan penanganan pengaduan atas pelayanan informasi publik pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkayang.

Nama Dokumen	SOP Pelayanan Pengaduan Informasi Publik
Nomor Dokumen	11/SOP-PPID/DINSOSPPPA-BKY/IV/2026
Status Dokumen	Berlaku
Tanggal Penetapan	11 April 2026
Tanggal Berlaku	11 April 2026
Keterangan	Dokumen resmi siap digunakan dan ditinjau kembali apabila terjadi perubahan regulasi, organisasi, atau mekanisme layanan.

Ditetapkan di : Bengkayang
Pada tanggal : 11 April 2026



KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN BENGKAYANG,

dr. IMADE PUTRA NEGARA, M.M.
Pembina Utama Muda
NIP.196611161999031002

A. DASAR HUKUM

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

B. TUJUAN

SOP ini bertujuan menjadi pedoman baku bagi petugas layanan, PPID, PPID Pembantu, Atasan PPID, dan unit terkait dalam menerima, mencatat, memverifikasi, menindaklanjuti, menyelesaikan, serta mendokumentasikan pengaduan atas pelayanan informasi publik secara cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan berkeadilan.

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup SOP ini meliputi seluruh proses pelayanan pengaduan informasi publik di lingkungan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkayang, baik pengaduan yang disampaikan secara langsung, tertulis, maupun melalui media elektronik yang disediakan badan publik.

D. DEFINISI

Istilah	Uraian
Pengaduan Informasi Publik	Penyampaian keluhan, laporan, atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik, perilaku petugas, prosedur layanan, keterlambatan, atau aspek lain yang berkaitan dengan pelayanan informasi publik.
PPID / PPID Pembantu	Pejabat yang bertanggung jawab terhadap penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi publik pada badan publik.
Pengadu	Perorangan, kelompok orang, atau badan hukum yang menyampaikan pengaduan atas pelayanan informasi publik.
Atasan PPID / Pejabat Berwenang	Pimpinan atau pejabat yang memiliki kewenangan untuk memutuskan tindak lanjut, pembinaan, koreksi, atau penanganan lanjutan atas hasil telaah pengaduan.

E. PERSYARATAN PENGADUAN

- Pengadu mengisi formulir pengaduan atau menyampaikan pengaduan tertulis melalui media yang tersedia.
- Pengadu mencantumkan identitas dan/atau alamat kontak yang dapat dihubungi, kecuali pengadu meminta kerahasiaan identitas sesuai ketentuan yang berlaku.
- Pengadu menjelaskan pokok pengaduan secara jelas, kronologis, dan spesifik.
- Pengadu menyebutkan pihak, layanan, atau peristiwa yang diadukan.
- Pengadu melampirkan bukti pendukung apabila tersedia.

F. KETENTUAN PELAYANAN

- Pengaduan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, melalui surat elektronik, formulir daring, atau media pengaduan lain yang disediakan badan publik.
- Pengaduan yang telah memenuhi persyaratan administratif dicatat dalam register dan diberikan nomor pendaftaran atau tanda terima.
- Pengaduan diverifikasi untuk menentukan apakah termasuk pengaduan pelayanan, keberatan informasi publik, atau dugaan pelanggaran yang harus diteruskan kepada pejabat berwenang.
- Hasil penanganan pengaduan disampaikan kepada pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan dinyatakan lengkap, kecuali memerlukan penanganan lanjutan sesuai kompleksitas kasus.
- Apabila pengaduan berkaitan dengan hak pemohon untuk memperoleh informasi dan memenuhi unsur keberatan, petugas wajib mengarahkan pengadu menggunakan mekanisme keberatan informasi publik sesuai ketentuan yang berlaku.
- Apabila pengaduan mengandung indikasi pelanggaran disiplin, maladministrasi, atau perbuatan melawan hukum, PPID menyampaikan rekomendasi penanganan kepada Atasan PPID dan/atau pejabat pengawas internal sesuai kewenangannya.
- Setiap pengaduan, tindak lanjut, dan hasil penyelesaian wajib didokumentasikan dan diarsipkan sebagai bahan evaluasi peningkatan layanan informasi publik.

G. ALUR PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN INFORMASI PUBLIK

No.	Kegiatan	Pelaksana	Persyaratan/Media	Waktu	Output
1	Pengadu menyampaikan pengaduan secara langsung atau melalui media elektronik/tertulis yang disediakan.	Pengadu	Formulir/surat pengaduan, identitas, kronologi	± 10 menit	Pengaduan diterima
2	Petugas layanan/PPID memeriksa kelengkapan awal data pengaduan dan membantu pengadu melengkapi informasi yang diperlukan.	Petugas Layanan / PPID	Formulir, identitas/kontak, pokok pengaduan	± 15 menit	Pengaduan lengkap / perlu dilengkapi
3	Pengaduan yang lengkap dicatat dalam register dan diberikan nomor pendaftaran atau tanda terima.	Petugas Layanan / PPID	Buku register / aplikasi layanan	± 10 menit	Nomor registrasi / tanda terima
4	PPID melakukan verifikasi substansi untuk menentukan klasifikasi pengaduan dan kewenangan penanganannya.	PPID	Berkas pengaduan dan dokumen pendukung	Maks. 2 hari kerja	Hasil verifikasi / klasifikasi
5	Apabila pengaduan bukan kewenangan PPID atau lebih tepat diproses sebagai keberatan informasi publik, pengadu diberikan penjelasan atau diarahkan ke mekanisme yang sesuai.	PPID / Petugas Layanan	Hasil verifikasi	Maks. 1 hari kerja	Penjelasan / disposisi awal
6	PPID meminta klarifikasi kepada unit kerja, petugas layanan, atau pihak terkait atas	PPID / Unit Terkait	Surat/lembar klarifikasi	Maks. 5 hari kerja	Data dan klarifikasi

No.	Kegiatan	Pelaksana	Persyaratan/Media	Waktu	Output
	materi pengaduan.				tersedia
7	PPID menelaah hasil klarifikasi dan menyusun rumusan tindak lanjut, perbaikan layanan, atau rekomendasi penanganan lebih lanjut.	PPID	Hasil klarifikasi dan telaah internal	Maks. 3 hari kerja	Rumusan tindak lanjut
8	Atasan PPID atau pejabat berwenang menetapkan tindak lanjut dan/atau memberikan arahan pembinaan, koreksi, atau penerusan kepada pejabat pengawas internal.	Atasan PPID / Pejabat Berwenang	Nota dinas / rekomendasi	Maks. 1 hari kerja	Keputusan / arahan tindak lanjut
9	Hasil penanganan pengaduan disampaikan kepada pengadu melalui media yang dipilih atau yang tersedia.	PPID / Petugas Layanan	Surat/jawaban hasil pengaduan	Maks. 1 hari kerja	Jawaban hasil penanganan
10	Seluruh berkas pengaduan, hasil penanganan, dan tindak lanjut dicatat dalam register serta diarsipkan untuk bahan evaluasi.	PPID / Pengelola Arsip	Register pengaduan dan berkas arsip	Maks. 1 hari kerja	Dokumen arsip / data evaluasi

Catatan penting:

- Pengaduan dicatat sejak dinyatakan memenuhi data minimal dan dapat diverifikasi.
- Pengaduan yang tidak lengkap dapat dimintakan perbaikan atau pelengkapannya kepada pengadu.
- Keberatan informasi publik dan pengaduan pelayanan informasi publik merupakan dua mekanisme yang berbeda dan harus diproses sesuai prosedur masing-masing.

H. FORMAT SINGKAT FORMULIR PENGADUAN INFORMASI PUBLIK

Nomor Pengaduan
Tanggal Pengaduan
Nama Pengadu / Kuasa
Nomor Identitas / Kontak
Media Pengaduan	Datang langsung / Surat / Email / Formulir online / Media lain yang sah
Objek / Pihak yang Diadukan
Uraian Singkat Pengaduan
Bukti Pendukung
Harapan / Tindak Lanjut yang Diminta

Pengadu,

(.....)

I. PENUTUP

SOP ini menjadi acuan resmi dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan informasi publik di lingkungan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkulu. Setiap petugas layanan dan pejabat terkait wajib melaksanakan SOP ini secara konsisten, profesional, dan akuntabel, serta melakukan evaluasi berkala untuk perbaikan mutu pelayanan.