



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
BADAN PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN INOVASI DAERAH

Jalan Pahlawan No. 1 Singaraja (81119) Telp. (0362) 24457

Website : <https://balitbang.bulelengkab.go.id> – Email : balitbang@bulelengkab.go.id

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK
DAN PENGELOLAAN KEBERATAN

Jenis Pelayanan	Layanan Pengaduaan
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 750);4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.
Tujuan	Untuk menampung dan mencari solusi atas permasalahan yang timbul akibat proses pelayanan yang telah diterima di Internal Organisasi

1. PERSYARATAN

Pengaduan disampaikan secara lisan maupun tertulis dengan memberikan nama dan alamat yang jelas.

2. PROSEDUR

- a. Petugas pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, e-mail, telepon, faksimile, sms, atau media sosial lainnya;
- b. Petugas pelayanan harus segera merespon pengaduan yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkonfirmasikannya kepada pejabat terkait secepatnya;
- c. Petugas pelayanan melaporkan tentang pengaduan masyarakat/publik tersebut kepada pejabat terkait atau pejabat yang diberi kewenangan untuk menangani pengaduan dimaksud;
- d. Pejabat terkait atau Pejabat yang diberi kewenangan untuk menangani pengaduan tersebut mempelajari dan manelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat/publik tersebut, dan selanjutnya dilaporkan kepada pimpinan untuk ditindaklanjuti;
- e. Pimpinan menindaklanjuti dengan melakukan koordinasi kepada pihak/pejabat terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat/publik.
- f. Pimpinan memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat/publik tersebut secara langsung, atau melalui surat, e-mail, faksimile, telepon, sms, atau media sosial lainnya.

3. WAKTU PENYELESAIAN

Waktu penyelesaian tergantung dari kasus pengaduan adalah sebagai berikut :

- a. 1 (satu) pengaduan normal diselesaikan maksimal 5 hari kerja;
- b. Kasus pengaduan khusus (jika pejabat Eselon III dan Eselon IV bersangkutan yang bertanggungjawab dalam menyelesaikan perihal pengaduan tidak berada di tempat dalam jangka waktu tertentu) pengaduan diselesaikan maksimal 1 bulan.

4. LAMA PELAYANAN

Maksimal 1 hari.

5. BIAYA PELAYANAN

Pelayanan pengaduan tidak dikenakan biaya atau gratis.

6. PRODUK PELAYANAN

Produk dari layanan pengaduan adalah berupa jawaban pengaduan.

7. PENGELOLAAN KELUHAN/PENGADUAN/APRESIASI

Keluhan/pengaduan/apresiasi dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan melalui :

- Kotak saran dan pengaduan
- Email : *balitbang@bulelengkab.go.id*

8. SARANA DAN PRASARANA

- Buku Pengaduan;
- Kotak Pengaduan;
- Komputer;
- Ruang Pengaduan (ruang pelayanan publik);
- Telepon;

9. KOMPETENSI PETUGAS

Kompetensi yang diperlukan untuk mendukung terlaksananya pelayanan pengaduan adalah sebagai berikut :

No	Karakteristik	Kompetensi
	Petugas Pelayanan	
1	Pendidikan Umum	Minimal SMA
2	Pengetahuan	Proses pelayanan di semua bidang secara umum
3	Keterampilan	Bisa mengoperasikan komputer minimal MS Word
4	Pendidikan dan Pelatihan	<ul style="list-style-type: none">- <i>Service excellence</i>- <i>Communication skill at work</i>- Gambaran secara umum proses pelayanan yang ada di Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng
5	<i>Soft Skill</i>	<ul style="list-style-type: none">- Mampu berkomunikasi dengan baik- Beretika dalam memberikan pelayanan

10. KOMPENSASI

Kompensasi diberikan kepada masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan pengaduan apabila pelayanan yang diberikan oleh Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng melebihi waktu pelayanan yang telah ditetapkan adalah dengan mengantarkan hasil tindaklanjut pengaduan ke alamat pihak pengadu atau dengan memfasilitasi pertemuan dengan pihak pengadu apabila diperlukan pertemuan secara langsung. Bagi petugas yang lalai menindaklanjuti pengaduan akan mendapatkan sanksi administrasi dari Kepala Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng.

Ditetapkan di Singaraja
pada tanggal 4 Januari 2021
Kepala Badan,



