

Prosedur Penanganan Pengaduan

A. Pendahuluan

Prosedur penanganan pengaduan diatur dengan maksud agar penanganan pengaduan dapat dilakukan dengan sistematis, terukur, dan memberikan kepastian atas kedudukan dan status masalah yang diadukan. Prosedur penanganan pengaduan mencakup cara penyampaian pengaduan, pencatatan materi pengaduan, identifikasi dan uji silang materi pengaduan, analisis dan penetapan status masalah, dan langkah-langkah tindakan.

B. Dasar Hukum

1. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
6. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.
7. Surat Keputusan Kepala Bappeda Provinsi Lampung Nomor 042//48/II.02/Sek/2016 tentang Pembentukan Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Bappeda Provinsi Lampung;

C. Cara Penyampaian Pengaduan

Pengaduan oleh pengguna informasi atau oleh masyarakat dapat dilakukan melalui penyampaian aduan secara langsung ke sekretariat Pusat Pelayanan Informasi dan Dokumentasi (PPID) Bappeda Provinsi Lampung, melalui kotak pengaduan, dan/atau mengirimkan pengaduan melalui e-mail dengan menyertakan bukti identitas diri (salinan KTP/SIM/Paspor, dan untuk badan publik menyertakan salinan Akta Notaris dan/atau dokumen pengesahan badan publik).

Alamat Sekretariat Pelayanan Informasi Publik Bappeda Provinsi Lampung:

Sekretariat Pelayanan Informasi Publik

Jl. WR. Mongiosidi No. 223 Teluk Betung.

Telp/Fax. : (0721) 485458, 486711; (0721) 486396

E-mail : pelayananppid@gmail.com

Website : www.bappeda.lampungprov.go.id/

D. Alur Penanganan Pengaduan

Alur penanganan pengaduan adalah gambaran tahapan-tahapan yang dilalui dalam proses penanganan pengaduan. Alur ini menggambarkan langkah yang harus ditempuh mulai dari saat pengaduan dilakukan hingga penyelesaian akhir, termasuk memberitahukan kembali hasil penyelesaian masalah kepada pihak pengadu. Sebagaimana digambarkan dalam gambar di atas, alur penanganan pengaduan meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

1. Penyampaian Pengaduan

Fasilitas yang disediakan untuk pengaduan ini meliputi: kotak pengaduan, email, dan website. Pengaduan dapat dilakukan dengan datang langsung ke Sekretariat Pelayanan Informasi Publik. Untuk akuntabilitas dan tanggung jawab pengaduan, pengadu harus menyertakan salinan identitas bukti diri seperti KTP/SIM/Paspor untuk pengadu individu, atau Akta Notaris bagi badan publik.

2. Pencatatan Materi Pengaduan

Pencatatan materi pengaduan dilakukan oleh petugas pelayanan informasi publik di Sekretariat Pelayanan Informasi Publik Kementerian PPN/BAPPEDA. Pencatatan ini dibukukan di buku khusus sebagai kendali dalam perjalanan proses penyelesaian masalah. Disamping itu, pencatatan di buku ini juga dapat menjadi alat evaluasi di kemudian hari tentang materi-materi pengaduan oleh pengguna informasi publik.

3. Standar Waktu Penyelesaian Pengaduan

Penyelesaian pengaduan dilakukan selambat-lambatnya 60 hari kerja. Dalam hal penyelesaian masalah memerlukan keterlibatan pihak-pihak di luar instansi Bappeda Provinsi Lampung, waktu penyelesaian diberikan kelonggaran, tetapi diutamakan tetap mengacu pada standar waktu penyelesaian pengaduan yang normal.

E. Penutup

Prosedur penanganan pengaduan ini disusun dalam rangka meningkatkan efektivitas penyelesaian masalah, sekaligus menjadi panduan bagi pelaksana pelayanan informasi publik. Dengan pengaturan prosedur semacam ini, diharapkan penyelesaian dapat dilakukan secara terukur, transparan, dan akuntabel.

PPID Bappeda Provinsi Lampung

Flowchart Penanganan Pengaduan

