




BNPB

Badan Nasional Penanggulangan Bencana
Pusat Data, Informasi dan Komunikasi Kebencanaan

Dasar Hukum <ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi publik.2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4723);3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.5. Permen PANRB No 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pelayanan Publik secara nasional.	Nomor SOP: 20-8/6
	Tanggal Pembuatan : 8 Agustus 2020
	Tanggal Revisi : -
	Tanggal Efektif : 8 Agustus 2020
	Disahkan oleh : Kepala Pusat Data, Informasi dan Komunikasi Kebencanaan
Judul SOP: Penanganan Pengaduan Masyarakat Lewat Aplikasi	 Raditya Jati NIP. 19691008 199701 1001
Kualifikasi Pelaksana: <ol style="list-style-type: none">1. PPID/anggota SK Komunikasi Publik BNPB memahami Peraturan Kepala BNPB Nomor 09 tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Nasional Penanggulangan Bencana2. Petugas informasi memiliki kemampuan:<ol style="list-style-type: none">a) Memahami Pendokumentasian, kearsipan dan pengelolaan informasib) Memahami dan dapat menguasai teknologi informasi,c) Memiliki latar belakang Pendidikan yang mendukung kegiatan pengelolaan dan pelayanan informasi publik.	Peralatan/Perlengkapan <ol style="list-style-type: none">1. Desk (meja) layanan informasi2. Komputer3. Printer4. Internet5. Surat Elektronik6. Telepon7. Surat/nota dinas8. Filing cabinet9. Daftar Informasi Publik10. Surat jawaban permohonan informasi publik
Keterangan: SOP ini terkait dengan:	Pencatatan dan Pendataan: Dokumen kegiatan
Peringatan:	

SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat Lewat Aplikasi Laporan.go.id

No	Aktivitas	Mutu Baku				Waktu (dalam jam)	Output
		Pelapor	Pelaksana Tim SK Kom. Publik BNPB	Kapustadinkom BNPB	Pejabat Eselon II		
1	Pelapor mengajukan permohonan informasi publik ke aplikasi laporan.go.id	○				-	Laporan Aduan
2	Melakukan analisis aduan dari pelapor. Apabila informasi/dokumen yang diminta bisa dijawab maka langsung diberikan kepada pelapor. Apabila informasi yang diminta belum tersedia dalam Daftar Informasi Publik maka pelaporan disampaikan kepada ketua Komunikasi publik		□			Komputer dan jaringan internet	Analisis Aduan
3	Memberikan berkas permohonan dan mengkoordinasikan kelengkapan bahan jawaban laporan/dokumen di unit BNPB			□		Nota dinas ke pejabat Eselon II BNPB	Lembar disposisi
4	Menghimpun, mengolah dan menganalisa lapor/dokumen yang diperlukan dan memberikan lapor dan dokumen yang dimaksud kepada pejabat eselon II BNPB				□	Nota Dinas jawaban dari Eselon II BNPB	Keputusan tindak lanjut
5	Memeriksa dan mengkonsep jawaban permohonan lapor berdasarkan informasi/dokumen yang diberikan oleh pejabat Eselon BNPB			□		Lembar disposisi dari Kapustadinkom ke tim Sk Komunikasi Publik BNPB	Jawaban dari Eselon II BNPB
6	Menginformasikan tindak lanjut aduan kepada Tim SK Komunikasi Publik		□			Komputer dan jaringan internet	Surat pemberitahuan tindak lanjut
7	Menginformasikan tindak lanjut aduan kepada pelapor melalui aplikasi laporan.go.id	○				Komputer dan jaringan internet	Jawaban untuk pelapor