PEMERINTAH KABUPATEN SERUYAN **KECAMATAN SERUYAN RAYA**	**Nomor SOP**	: 800/203 /KSR /X/ 2025
	Tanggal Pembuatan	: 06 Oktober 2025
	Tanggal Revisi	: -
	Tanggal Efektif	: 07 Oktober 2025
	Disahkan oleh	: CAMAT SERUYAN RAYA **M. ABDI RADHIYANIE, S.STP** NIP. 19860430 200412 1 002
	Nama SOP	**: PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT**

Dasar Hukum	**Kualifikasi Pelaksana**
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan 5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan 6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Keputusan Camat Seruyan Raya Nomor 800/197/KSR/X/2025 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan pada Kecamatan Seruyan Raya	1. Memahami ketentuan keterbukaan informasi publik, termasuk informasi yang dikecualikan 2. Memahami tata cara penanganan pengaduan pelayanan publik 3. Mampu mengoperasikan komputer dan kanal pengaduan daring (SP4N-LAPOR!) 4. Mampu berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan netral
Keterkaitan	**Peralatan dan Perlengkapan**
1. SOP Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar 2. SOP Pengelolaan Arsip 3. SOP Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1. Komputer, printer, dan akses internet 2. Formulir permohonan informasi dan formulir pengaduan 3. Buku register informasi dan pengaduan 4. Kotak saran, telepon, dan papan informasi pelayanan 5. Lemari arsip
Peringatan	**Pencatatan dan Pendataan**
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, hak masyarakat atas informasi dan pengaduan tidak terpenuhi, penyelesaian menjadi terlambat, serta menurunkan kepercayaan masyarakat dan nilai mutu pelayanan.	1. Setiap permohonan informasi dan pengaduan dicatat dalam register masing-masing 2. Berkas dan jawaban diarsipkan 3. Status pengaduan pada SP4N-LAPOR! diperbarui 4. Rekapitulasi jumlah dan tindak lanjut dilaporkan kepada Camat setiap bulan

BAGAN ALIR A. PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Pelayanan	Sekretaris Camat	Camat	Kelengkapan	Waktu	Output	
	Awal proses pelayanan	**MULAI**							
1	Pemohon menyampaikan permohonan informasi secara langsung, tertulis, atau melalui telepon/pesan	① ▼				Identitas, uraian informasi, tujuan penggunaan	10 menit	Permohonan informasi	
2	Petugas mencatat dalam register dan memberikan tanda terima/nomor pendaftaran		② ▼			Buku register, formulir permohonan	15 menit	Tanda terima permohonan	
3	Apakah informasi tersedia dan bukan informasi yang dikecualikan?		◇ ③ ▼			Permohonan informasi	30 menit	Keputusan ketersediaan informasi	Tidak: konsep berupa pemberitahuan tertulis beserta alasan, lanjut ke langkah 5.
4	Petugas menghimpun informasi dan menyusun konsep jawaban		④ ▼			Informasi yang diminta	2 hari kerja	Konsep jawaban/informasi	Informasi di seksi terkait dikoordinasikan melalui Sekretaris Camat.
5	Sekretaris Camat memeriksa dan memaraf konsep jawaban			⑤ ▼		Konsep jawaban	1 hari kerja	Konsep yang telah diparaf	Jika keliru, konsep dikembalikan kepada petugas.
6	Camat menyetujui dan menandatangani jawaban				⑥ ▼	Konsep yang telah diparaf	1 hari kerja	Jawaban bertanda tangan	Jika Camat berhalangan, ditandatangani pejabat berwenang.
7	Petugas menyampaikan informasi/jawaban kepada pemohon dan mencatat dalam register		⑦ ▼			Jawaban bertanda tangan, register	30 menit	Informasi diterima pemohon	Jangka waktu paling lama 10 hari kerja; dapat diperpanjang dengan alasan tertulis.
	Akhir proses pelayanan	**SELESAI**							

Keterangan simbol: area hijau = awal/akhir proses; area biru = kegiatan; area kuning (◇) = pengambilan keputusan.

BAGAN ALIR B. PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Petugas Pelayanan	Sekretaris Camat	Camat	Kelengkapan	Waktu	Output	
	Awal proses pelayanan	**MULAI**							
1	Pengadu menyampaikan pengaduan secara langsung, melalui kotak saran, telepon/pesan, atau SP4N-LAPOR!	① ▼				Identitas, uraian pengaduan, bukti pendukung (bila ada)	10 menit	Pengaduan	
2	Petugas mencatat dalam register dan memberikan tanda terima/nomor pengaduan		② ▼			Buku register, formulir pengaduan	10 menit	Tanda terima pengaduan	
3	Apakah pengaduan termasuk kewenangan kecamatan?		◇ ③ ▼			Pengaduan	30 menit	Keputusan kewenangan	Tidak: diteruskan kepada instansi berwenang dan pengadu diberi tahu.
4	Petugas menelaah dan mengklasifikasikan pengaduan		④ ▼			Pengaduan, bukti pendukung	4 jam	Hasil telaah pengaduan	
5	Sekretaris Camat memeriksa hasil telaah dan menugaskan seksi terkait			⑤ ▼		Hasil telaah pengaduan	4 jam	Penugasan tindak lanjut	
6	Petugas bersama seksi terkait menindaklanjuti dan menyusun jawaban		⑥ ▼			Penugasan, data pendukung	2 hari kerja	Konsep jawaban/hasil tindak lanjut	Verifikasi lapangan dilakukan bila diperlukan.
7	Camat menyetujui hasil tindak lanjut dan jawaban				⑦ ▼	Konsep jawaban	1 hari kerja	Jawaban bertanda tangan	Jika Camat berhalangan, ditandatangani pejabat berwenang.
8	Petugas menyampaikan jawaban kepada pengadu, mencatat penyelesaian, dan memperbarui status		⑧ ▼			Jawaban, register, SP4N-LAPOR!	1 jam	Pengaduan selesai	Jangka waktu paling lama 5 hari kerja.
	Akhir proses pelayanan	**SELESAI**							

Keterangan simbol: area hijau = awal/akhir proses; area biru = kegiatan; area kuning (◇) = pengambilan keputusan.

Standar pelayanan: Persyaratan: identitas pemohon/pengadu, uraian informasi atau pengaduan, dan bukti pendukung bila ada. Biaya: gratis. Jangka waktu: informasi paling lama 10 (sepuluh) hari kerja; pengaduan paling lama 5 (lima) hari kerja. Produk: informasi publik dan jawaban/tindak lanjut pengaduan.