



**PEMERINTAH DESA NANGA BETUNG
KECAMATAN BOYAN TANJUNG
KABUPATEN KAPUAS HULU**

Nomor SOP	006
Tanggal Pembuatan	12 Januari 2026
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	15 Januari 2026
Disahkan oleh	Kepala Desa Nanga Betung
Nomor SOP	Pengaduan

Dasar Hukum 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 2. Pemendagri Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan dilingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah 6. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik 7. Peraturan Kepala Desa Nanga Betung 10 Tahun 2026 Tentang Penetapan Pejabat Pengelola Layanan informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Desa Nanga Betung.	Kualifikasi Pelaksanaan: a. Memiliki Kewenangan dalam Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu; b. Memahami dengan baik ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaan kegiatan; c. Dapat mengoperasikan komputer, jaringan internet, aplikasi website; d. Mempunyai komitmen tinggi untuk menyelesaikan setiap tahapan kegiatan, tepat sasaran dan tepat waktu.
Keterkaitan:	Peralatan/Perlengkapan: a. ATK b. PC/Leptop c. Sinyal Internet d. Username dan password https://nangabetung.desa.id/
Peringatan: SOP ini merupakan prosedur baku yang wajib dilaksanakan dalam menangani pengaduan masyarakat dan jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakpastian dalam penanganan pengaduan	Pencatatan dan Pendataan:

MEKANISME PELAYANAN PENGADUAN

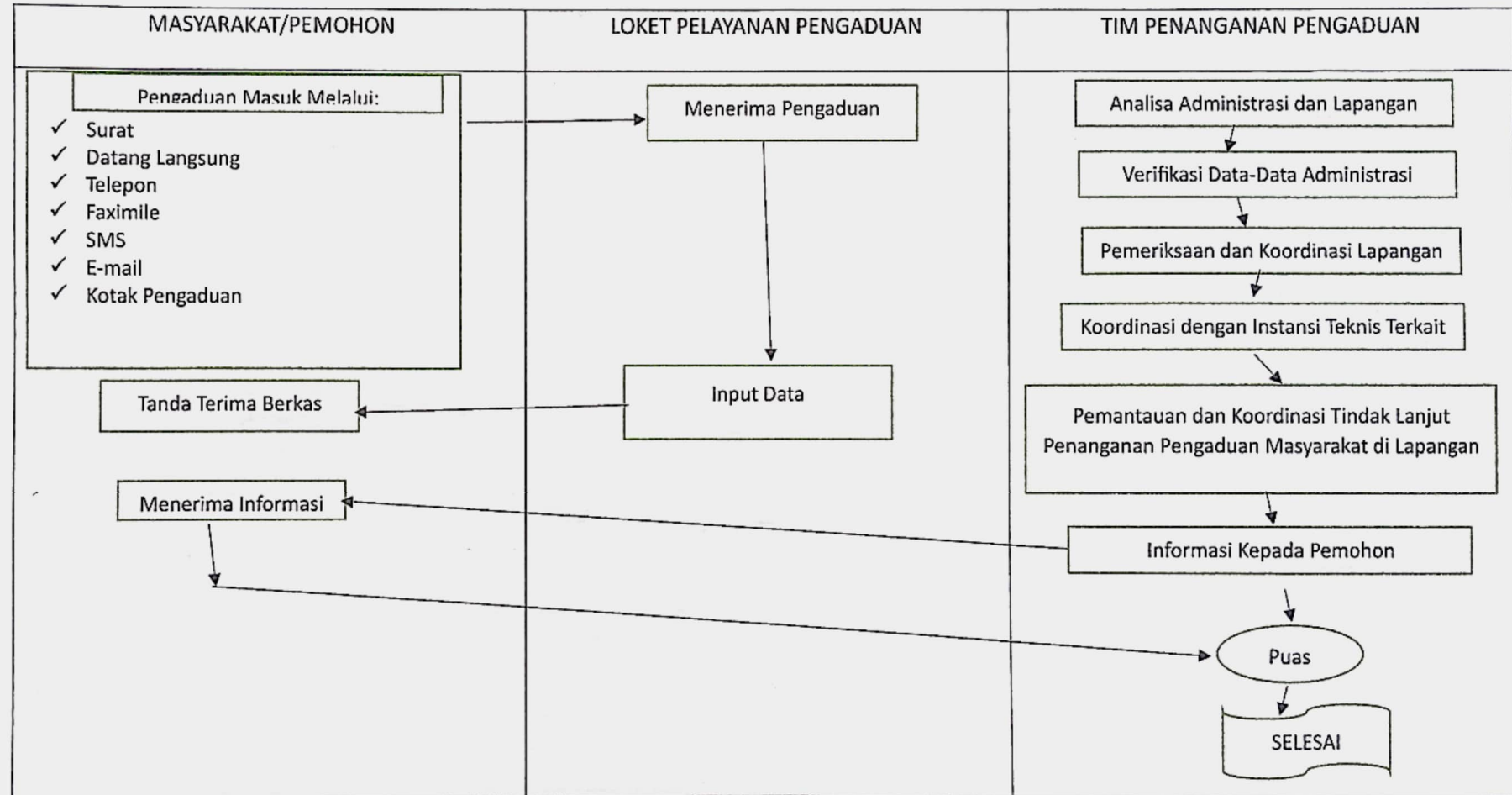
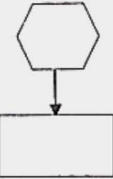
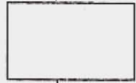
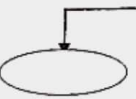


DIAGRAM ALIR

No	AKTIVITAS	PELAKSANA				BAKU MUTU			KET
		Petugas Pengaduan	PPID Utama	PPID Pembantu	Ketua PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Menerima dan Menjelaskan Setiap Kebutuhan Informasi Pengaduan yang diPertanyakan Pemohon					1. Pengaduan Tertulis 2. Pengaduan Lisan	15 Menit	Informasi Pengaduan	
2	Mencatat data pemohon dan penjelasan pengaduan sesuai isian formulir pengaduan serta meneruskan berkas pengaduan kepada PPID Utama					1. Formulir Pengaduan 2. Agenda 3. Tanda Terima Pengaduan	30 Menit	Data-Data Pengaduan	
3	Memverifikasi berkas administrasi pengaduan dan memutuskan untuk melakukan		Tidak Ya			Berkas Pengaduan	1 Jam	Berkas Pengaduan	
4	Memfasilitasi pihak-pihak terkait untuk melakukan peninjauan lapangan					Undangan Peninjauan Lapangan Kepada Pihak-Pihak Terkait	3 Hari	Surat Undangan	
5	Melaksanakan peninjauan lapangan dan menyusun pertombongan PPID Pembantu					Berita acara hasil peninjauan lapangan	5 Hari	Rapat Teknis	
6	Meneliti Pertimbangan teknis tim dan membuat telaan usulan penyelesaian permasalahan					BAP dan Telaahan staf	2 Hari	Usulan Penyelesaian	
7	Mempelajari telaahan dan memberikan disposisi untuk proses selanjutnya					1. Ketua PPID 2. Staf PPID	1 Hari	Keputusan Penyelesaian	
8	Menyiapkan surat balasan atas pengaduan masyarakat					1. Disposisi Ketua PPID 2. Draft Surat Balasan	2 Jam	Draft Surat	
9	Menandatangani surat balasan					Surat Balasan	1 Jam	Surat Balasan	
10	Menyampaikan surat balasan pengaduan kepada pemohon					Agenda surat Keluar	15 Menit	Penyelesaian Pengaduan	

5	Memberikan Informasi atau dokumen yang di minta oleh pemohon				1. PC/Laptop 2. Sinyal Internet 3. Usernam dan Pasword 4. https://nangabetung.de.sa.id/	10 (Sepuluh) hari kerja sejak permohonan informasi diterima oleh PPID	Informasi dan dokumentasi yang diminta tersedia di https://nangabetung.de.sa.id/	
6	Memverifikasi dokumen informasi publik yang diberikan oleh PPID Pembantu				1. PC/Laptop 2. Sinyal Internet 3. Usernam dan Pasword 4. https://nangabetung.de.sa.id/	10 Menit	Dokumentasi Informasi Publik telah diverifikasi oleh PPID Utama	
7	Memberitahukan kepada pemohon bahwa dokumen informasi publik yang dibutuhkan sudah tersedia di ppid.kapuashulukab.go.id				1. PC/Laptop 2. Sinyal Internet 3. Usernam dan Pasword 4. https://nangabetung.de.sa.id/	5 Menit	Pemohon tersedia https://nangabetung.de.sa.id/ siap untuk di download pemohon informasi	
8	Mendowlod dokumen informasi publik (DIP)				1. PC/Laptop 2. Sinyal Internet 3. Usernam dan Pasword 4. https://nangabetung.de.sa.id/	6 Menit	Dokumentasi Informasi Publik (DIP) diterima oleh Pemohon	

KEPALA DESA NANGA BETUNG



RAMLI