




PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS

**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
KABUPATEN BENGKALIS**

Nomor SOP	
Tanggal Pembuatan	30 Juni 2021
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	7 Juli 2021
Disahkan oleh	 KEPALA DINAS Drs. JOHANSYAH SYAFRI PEMBINA NIP. 19680411/199303 1 009
Nama SOP	Pelayanan Aplikasi Pendengar Keluhan dan Aspirasi Rakyat (SIPENDEKAR)

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 26/PER/M.Kominfo/9/2006 tentang Penggunaan Nama Domain go.id untuk Situs Resmi Pemerintah Pusat dan Daerah;
6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016, tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis.
8. Peraturan Bupati Bengkalis, Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Laksana pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bengkalis.

Kualifikasi Pelaksana

1. Staf Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Bengkalis
2. Ahli dalam bidang TI dan sistem jaringan komputer

Keterkaitan	Kelengkapan
- SOP Pengelolaan Website dan Aplikasi	Jaringan internet, Komputer administrator, Komputer user, Laptop, Smartphone
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
1. Jika SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak tidak aktifnya aplikasi SIPENDEKAR	- Pencatatan dan pendataan akan dilakukan secara otomatis dalam server aplikasi

SOP PELAYANAN APLIKASI PENDENGAR KELUHAN DAN ASPIRASI RAKYAT (SIPENDEKAR)

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA			MUTU BAKU			
		Masyarakat	Admin Diskominfo	Admin SKPD	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Pengaduan masyarakat melalui sipendekar.bengkaliskab.go.id	□			Jaringan internet, Komputer/Laptop/Smartphone		Aduan, kritik, saran	
2	Sistem secara otomatis merekam pengaduan berdasarkan NIK keanggotaan kemudian admin Diskominfo meneruskan/disposisi aduan ke SKPD terkait		□		Jaringan internet, Komputer/Laptop/Smartphone	2 hari	Disposisi aduan, kritik dan saran	
3	SKPD menerima aduan dari admin Diskominfo dan memberikan tanggapan terhadap aduan tersebut			□	Jaringan internet, Komputer/Laptop/Smartphone	3 hari	Draft jawaban aduan, kritik atau saran	
5	Masyarakat menerima jawaban atas aduan yang telah diberikan melalui log in aplikasi SIPENDEKAR	□			Jaringan internet, Komputer/Laptop/Smartphone		Jawaban aduan, kritik, atau saran terkoreksi	