



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS PEKERJAAN UMUM BINA MARGA DAN CIPTA KARYA**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) PELAKSANA
PROVINSI JAWA TENGAH**

Jalan Madukoro Blok AA-BB Semarang, Kode Pos 50144, Telepon (024) 7608368
Faksimile 024-7613181, Laman <http://dpubinmarcipka.jateng.go.id>
Pos-el : dpubinmarcipka@jatengprov.go.id

 PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH DINAS PEKERJAAN UMUM BINA MARGA DAN CIPTA KARYA PROVINSI JAWA TENGAH PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) PEMBANTU PROVINSI JAWA TENGAH	Nomor SOP	DPU_BMCK/SEKRET/PPID/6
	Tanggal pembuatan	Maret 2024
	Tanggal revisi	
	Tanggal efektif	Maret 2024
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Cipta Karya
	Nama SOP	Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dasar Hukum 1. Undang-Undang Nomor : 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. PP No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik . 3. Perki No. 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik 4. Perda Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah. 5. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 37 Tahun 2013, Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah 6. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 43 Tahun 2023, Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012, Tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah. 7. Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 550/32 Tahun 2017 tentang Pembentukan PPID Utama dan PPID Pembantu pada Badan Publik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.	Kualifikasi pelaksana 1. Minimal Sarjana; 2. Menguasai Tata Pembukuan; 3. Mengetahui Pengetahuan Mengenai Pelayanan Prima; 4. Memiliki Tata Krama.
Keterkaitan Masyarakat yang Membutuhkan Informasi Publik dari Pemerintah	Peralatan/perlengkapan 1. Formulir Isian 2. Komputer 3. Pesawat Telepon 4. Jaringan Internet 5. ATK
Peringatan 1. Bila Prosedur ini ada yang melewati maka pemohon informasi tidak akan terlayani dengan Baik; 2. Bila Prosedur ini tidak berjalan maka Pelayanan Prima tidak akan tercapai; 3. Bila Prosedur ini tidak berjalan maka Image Positif Pemerintah Daerah terhadap masyarakat menjadi Negatif.	Pencatatan dan pendataan Dicatat pada buku registrasi Permintaan Informasi Publik

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

PENGADUAN DARI MASYARAKAT DAN WHISTHLE BLOWER SYSTEM PUBLIK

No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			
		Ka Dinas	Sekretaris	Tim Penerima Aduan	Pelapor Masyarakat / Whistle Blower	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Pengaduan dilaporkan melalui media sosial, Email lembaga / surat langsung				Mulai	Komputer	Tentatif	Laporan Aduan	
2	Melakukan pengecekan data pelapor oleh Tim Penerima Aduan					Komputer	24 jam		
3	Melakukan analisis atas substansi laporan pengaduan					Komputer	24 jam	Alasan Laporan	
4	mengkonfirmasi penerimaan laporan kepada pelapor melalui email				Klarifikasi	Komputer	12 Jam	Surat Konfirmasi	
5	Sekretaris menentukan langkah tindak lanjut					Komputer	24 jam	Keputusan Tindaklanjut	

6	Ka. Dinas membentuk Tim untuk menangani aduan	↓	↓ Tidak tindak lanjut			Komputer	24 jam	Surat Keputusan	
7	Tindak lanjut aduan diinformasikan kepada pelapor		↓		Selesai	Komputer	12 jam	Surat Informasi Tindaklanjut	

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
BINA MARGA DAN CIPTA KARYA
PROVINSI JAWA TENGAH


DR. IR. AR HANUNG TRIYONO, M.Si
PEMBINA UTAMA MADYA
NIP. 19661129 199203 1 005