



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

**PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI WEBSITE Lapor Gub!**

BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH

Jl. Taman Menteri Supeno No.2, Semarang



BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN
ASET DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH

Nomor SOP	770 / 767
Tanggal Pembuatan	21-1-2019
Tanggal Revisi	
Tanggal Pengesahan	30-1-2019
Disahkan oleh	Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Prov. Jateng
Nama SOP	: PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI WEBSITE LAPOR GUB!

Dasar Hukum:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No. 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

Keterkaitan:

1. Laporan masyarakat melalui situs <https://lapor.go.id/>;
2. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).
3. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Peringatan:

KualifikasiPelaksana :

1. Melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan dalam lingkungan pemerintahan di Provinsi Jawa Tengah;
2. *Person in Charge* Memiliki (PIC) memiliki kemampuan membuat kalimat yang singkat, padat dan jelas dalam menyampaikan informasi;
3. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada
4. Pembina/Penanggung Jawab;
5. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala
6. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan.

Peralatan/Perlengkapan:

1. *Server*
2. *Gadget Android*
3. *Personal Computer*
4. *Gadget*
5. *Internet*

Pencatatan dan Pendataan:

1. Situs <http://laporgub.jatengprov.go.id> sebagai media pelayanan pengaduan masyarakat Jawa Tengah kepada Gubernur Jawa Tengah;
2. Setiap SKPD Provinsi Jawa Tengah, Kabupaten / Kota Se Jawa Tengah, Instansi Vertikal mengirimkan petugas *Person in Charge* (PIC) dengan menunjukkan Surat Tugas dari Pimpinan;

1. Pengaduan masyarakat diklarifikasi dan direspon oleh admin Lapor Gub;
2. Petugas SKPD merespon laporan dari aspirasi warga;
3. Pengaduan masyarakat dilaporkan pada Gubernur Jawa Tengah setiap bulan.

Standar Operasional Prosedur Pengaduan Masyarakat Melalui Website Laporgub!

No	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu baku	
		Warga	Tim SR	SKPD/UKPD	Kelengkapan	Waktu
1	2	3	4	5	8	9
1	Masyarakat/ warga mengirimkan aspirasi melalui kanal laporgub.jatengprov.go.id	Mulai	↓		Melalui sistem http://laporgub.jatengprov.go.id	
2	Klarifikasi informasi dan direspon oleh admin laporgub		↓		Melalui sistem http://laporgub.jatengprov.go.id	Maksimal 1 hari kerja
3	Aduan yang sudah diklarifikasi kemudian diteruskan kepada Gubernur Jawa Tengah		↓		Gubernur setelah berdiskusi dengan tim <i>situation room</i> memberi arahan kepada SKPD melalui: http://laporgub.jatengprov.go.id	
4	Aduan diteruskan kepada SKPD / PPID dengan tembusan Inspektur			↓	Melalui sistem http://laporgub.jatengprov.go.id	
5	Tanggapan Kepala SKPD/PPID			↓	SKPD merespon laporan dari aspirasi warga yang telah didesposisi oleh admin Laporgub	Maksimal 6 hari kerja
6	Selesai setelah SKPD menjawab	←	←	←	SKPD merespon laporan dari aspirasi warga dan warga mendapat SMS atas respon SKPD	
7	Apabila membutuhkan jawaban lebih detail dari SKPD/UKPD terkait	←	←	←	Penambahan waktu jawab apabila SKPD menjawab kurang detail	
8	Aduan direspon oleh Tim <i>Situation Room</i> dan ditindaklanjuti oleh pemohon		←	←	Jawaban SKPD dikirm kembali ke warga	Bisa diperpanjang maksimal 7 (tujuh) hari kerja

KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN

ASET DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH

BUKAD
SUMARNO

Pembina Utama Muda
NIP. 19700514 199202 1 001