



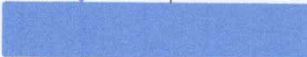
**BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN
ASET DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH**

Jalan Sriwijaya No. 29 Semarang Telp. 024 – 8311172
email : bpkad@jatengprov.go.id

Nomor SOP	487-22 / 0746 / 2025
Tanggal Pembuatan	17 Maret 2025
Tanggal Revisi	
Tanggal Pengesahan	21 Maret 2025
Disahkan oleh	Kepala BPKAD Provinsi Jawa Tengah
Judul SOP	PENGELOLAAN ADUAN 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. PP No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 4. Perki No 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik. 5. Perda Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah. 6. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 56 Tahun 2019 tentang Petunjuk 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 tentang Pembentukan PPID dan PPID Pelaksana Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.	1. Memiliki keterampilan berkomunikasi 2. Mampu mengoperasikan PC/Komputer 3. Memiliki melaksanakan pelayanan prima 4. Memahami pedoman pengelolaan peningkatan kualitas pelayanan publik

Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
1. SOP Permohonan Informasi	1. Form pengaduan 2. PC/laptop/HP 3. Printer 4. Alat tulis 5. Jaringan internet
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
1. Apabila prosedur terlewati maka pelaporan pengaduan tidak bisa terlayani dengan baik sehingga pelayanan prima tidak berjalan dengan lancar 2. Apabila prosedur ini ada yang terlewat, aduan masyarakat tidak dapat terselesaikan dengan baik	Waktu aduan, uraian dan deskripsi aduan (lokasi, waktu dan dokumen/data pendukung)

Alur Pengelolaan Aduan Masyarakat								
No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			
		PPID Pelaksana	Unit Kerja	Biro Hukum	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1.	Menerima dan mencatat pengaduan/keluhan dari Pelapor melalui telepon, kotak saran, website dinas, email atau media sosial dinas seperti twitter, instagram, facebook maupun kanal aduan resmi lainnya (Lapor Gubernur, SPAN-Lapor!)				Form pencatatan aduan masyarakat	5 menit	Lembar disposisi	
2.	Konsultasi dan diskusi bersama antara tim pengaduan dan penyelesaian sengketa dengan Bidang/Unit terkait				Lembar disposisi, nota dinas	1 hari	Lembar disposisi	
3.	Konsultasi dengan Biro Hukum apabila memerlukan mediasi masalah hukum				Lembar disposisi, surat	2 hari	Surat keluar	Apabila tidak memerlukan mediasi langsung menyusun keputusan penyelesaian dan disampaikan kepada pelapor
4.	Menyusun keputusan penyelesaian pengaduan/keluhan				Lembar disposisi	1 jam	Print out	
5.	Menyampaikan penyelesaian pengaduan/keluhan ke Pelapor					5 menit	Hasil/jawaban tindak lanjut aduan	

KEPALA BPKAD PROVINSI JAWA TENGAH

