



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN PENGADUAN
TIDAK LANGSUNG
OLEH
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH**

DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
Jalan Dr. Setiabudi No.201C Sronol Semarang Kodepos 50263 Telepon (024)
7473746 Faximile 7473800 <https://arpusda.jatengprov.go.id>



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA
TENGAH**

| | |
|--------------------|---|
| Nomor SOP | 000.8.3.3/4 |
| Tanggal Pembuatan | 26 Januari 2024 |
| Tanggal Revisi | - |
| Tanggal Pengesahan | 31 Januari 2024 |
| Disahkan oleh | Kepala Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan |
| Judul SOP | PENGELOLAAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG |

| Dasar Hukum | Kualifikasi Pelaksana |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik;4. 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;5. Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 487.22/8 Tahun 2024 Tentang Pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana Pada Badan Publik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. | <ol style="list-style-type: none">1. Memahami peraturan terkait pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur2. Mengetahui tugas dan fungsi sistem prosedur3. Memahami peraturan terkait pelayanan publik4. Memahami pedoman pengelolaan Peningkatan Kualitas pelayanan publik5. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik |
| Keterkaitan | Peralatan |
| <ol style="list-style-type: none">1. SOP Permohonan Informasi dan Data | <ol style="list-style-type: none">1. Form Pengaduan2. <i>Personal Computer/Laptop</i>3. Printer4. Scanner5. ATK6. Jaringan Internet |
| Peringatan | Pencatatan dan Pendataan |
| <ol style="list-style-type: none">1. Apabila Prosedur ini ada yang terlewat maka pelaporan pengaduan tidak akan terlayani dengan baik;2. Apabila prosedur ini tidak berjalan maka pelayanan prima tidak akan tercapai;3. Apabila prosedur ini tidak berjalan maka image positif pemerintah daerah terhadap masyarakat menjadi negatif. | <ol style="list-style-type: none">1. Informasi, Tanggal, dan Tempat disimpan sebagai data elektronik dan manual |

ALUR MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN DINAS ARPUS PROV. JATENG

| No. | Uraian Prosedur | Pelaksana | | | Mutu Baku | | | |
|-----|--|----------------|--------------------|------------|-------------------------------|----------|------------------|--------------|
| | | PPID Pelaksana | Bidang/ Unit Kerja | Biro Hukum | Kelengkapan | Waktu | Output | Keterangan |
| 1. | Menerima dan mencatat pengaduan/keluhan dari Pelapor melalui telepon, kotak saran, website Dinas, email atau media sosial Dinas seperti twitter, instagram, facebook | Mulai | | | Log Book Pencatatan Pengaduan | 5 Menit | Lembar Disposisi | Memulai Alur |
| 2. | Konsultasi dan diskusi bersama antara tim pengaduan dan penyelesaian sengketa dengan Bidang/Unit terkait | Proses | Proses | | Lembar Disposisi, Nota Dinas | 1 hari | Lembar Disposisi | Proses |
| 3. | Konsultasi dengan Biro Hukum apabila memerlukan mediasi masalah hukum | ⬇ | | Proses | Lembar Disposisi, Surat | 2 hari | Surat Keluar | Proses |
| 4. | Menyusun keputusan penyelesaian pengaduan /keluhan | Proses | | | Lembar Disposisi | 1 jam | Print Out | Proses |
| 5. | Menyampaikan penyelesaian pengaduan / keluhan ke Pelapor | Selesai | | | | 10 menit | Hasil tindak | Akhir Alur |

Kepala Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah



Defrancisco Dasilva Tavares, SP, M.Si

Pembina Tingkat I

NIP. 197205021999031008

