

**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG**



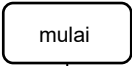
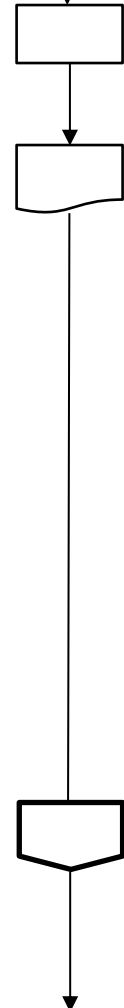
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

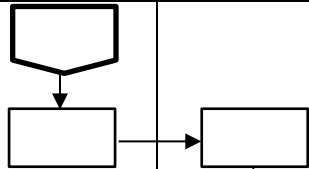
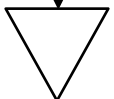
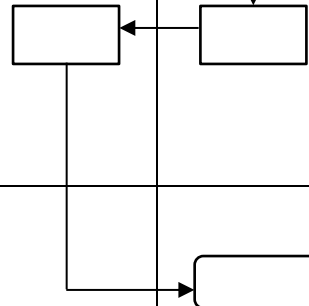
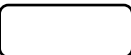
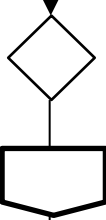
**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) PELAKSANA
PROVINSI JAWA TENGAH**

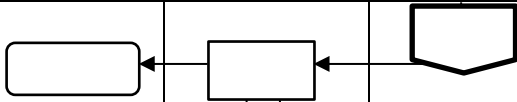
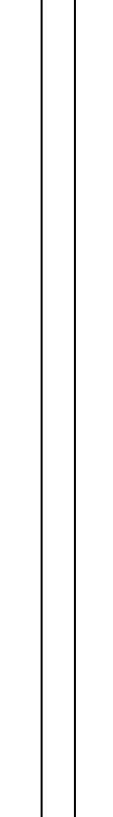
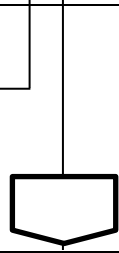
 PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG PROVINSI JAWA TENGAH PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) PELAKSANA PROVINSI JAWA TENGAH	Nomor SOP	DPUPR/SEKRETARIAT/PPID/6
	Tanggal pembuatan	April 2026
	Tanggal revisi	
	Tanggal efektif	April 2026
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
	Nama SOP	Penanganan Pengaduan Masyarakat

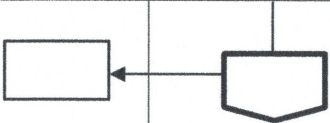
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
1. Undang-Undang Nomor : 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. PP No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik . 3. Perki No. 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik 4. Perda 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.	1. Minimal Sarjana; 2. Menguasai Tata Pembukuan; 3. Mengetahui Pengetahuan Mengenai Pelayanan Prima; 4. Memiliki Tata Krama.	
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan	
Masyarakat yang Membutuhkan Informasi Publik dari Pemerintah	1. Formulir Isian 2. Komputer 3. Pesawat Telepon	4. Jaringan Internet 5. ATK
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
1. Bila Prosedur ini ada yang terlewat 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.	Dicatat pada buku registrasi Permintaan Informasi Publik	

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
ALUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

No	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Pemohon	PPID	PPID Pelaksana	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Permohonan Informasi							
2.	Pemberian Nomor Pendaftaran setelah Pemohon Informasi Publik Mengisi Formulir Permintaaf Informasi Publik				1. Formulir Permintaan Informasi 2. Kelengkapan Permohonan Informasi Perorangan : Fotocopy KTP/Surat keterangan kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 3. Kelengkapan Permohonan Informasi Badan Publik a. Foto copy KTP/ surat keterangan kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil b. Jika dikuasakan dengan pihak lain harus disertai surat kuasa khusus dengan dibubuhi materai yang cukup sesuai dengan ketentuan perundang – undangan c. Akta pendirian badan hukum yang telah mendapat pengesahan dari kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia 4. Kelengkapan Pemohon Informasi Kelompok Orang : Melampirkan surat kuasa dan Fotocopi kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan pemberi kuasa.	15 menit	1. Formulir Permintaan Informasi yang terisi 2. Kelengkapan Permohonan informasi	Pemohon Informasi Publik memiliki kebutuhan khusus maka dapat dibantu oleh Petugas Pelayanan Informasi dalam pengisian formulir Permintaan Informasi Publik.

3.	Pemberian Nomor Pendaftaran setelah Pemohon Informasi Publik Mengisi Formulir Permintaaf Informasi Publik				Buku registrasi Permintaan Informasi Publik	10 menit	Nomor Pendaftaran Pemohon Informasi	
4.	Penyimpanan salinan formulir Permintaan Informasi Publik yang telah diberikan nomor pendaftaran sebagai tanda bukti Permintaan informasi Publik				Map Arsip Atau Map Folder / Ordner	10 menit	Arsip Pemohon informasi	
5.	Pemeriksaan kelengkapan Permintaan informasi Publik					3 (tiga) hari setelah Permintaan Informasi Publik dicatat		
6.	Jika Permintaan Informasi Publik Tidak Lengkap, Akan dikirimkan surat keterangan tidak lengkap dan diperbaiki Permintaan Informasi Publik paling lama 3 (tiga) hari		Tolak			2 (dua) hari setelah Permintaan Informasi Publik selesai diperiksa kelengkapannya.		Jika ada biaya penggandaan /fotocopi menjadi beban bagi pemohon informasi sesuai UU KIP
7.	Kontrak dan SPMK							Beri catatan pada buku register Permintaan Informasi Publik tanpa harus menindaklanjuti Permintaan Informasi Publik yang diajukan.
8.	Pemohon informasi Publik tidak menyerahkan pertukaran Permintaan Imformasi Publik yang diajukan					2 (dua) hari setelah Permintaan Informasi Publik selesai diperiksa kelengkapannya.	Keterangan PPID Pelaksanaan tentang Informasi Publik yang diminta	

9.	Pengiriman pemberitahuan tertulis kepada Pemohon Informasi Publik			Isi Pemberitahuan Tertulis : a. Informasi Publik yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak b. keterangan Badan Publik yang menguasai Informasi yang diminta dalam hal informasi tidak berada di bawah penguasaannya c. menerima atau menolak Permintaan Informasi Publik yang disertai dengan alasan d. bentuk Informasi Publik yang tersedia e. Biaya dan cara pembayaran untuk mendapatkan salinan Informasi Publik yang diminta f. waktu yang dibutuhkan untuk menyediakan informasi Publik yang diminta g. penjelasan atas penghitaman/pengaburan informasi yang diminta bila ada h. permintaan Informasi Publik diberikan sebagian atau seluruhnya. i. penjelasan apabila informasi tidak dapat diberikan karena belum dikuasai atau belum didokumentasikan	10 (sepuluh) hari sejak Permintaan Informasi Publik dinyatakan lengkap	Pemberitahuan Tertulis	
10.	Jika PPID membutuhkan perpanjangn waktu akan disampaikan tertulis kepada Pemohon Informasi				7 (tujuh) hari sejak Pemberitah uan Tertulis Penpanjan gan waktu dikirimkan		

11.	Permintaan Informasi Publik dikabulkan, PPID memberikan akses bagi Pemohon Informasi Publik untuk melihat dan mengetahui Informasi Publik yang dibutuhkan.		Formulir permintaan salinan Informasi Publik jika pemohon meminta salinan		Formulir permintaan salinan Informasi Publik yang sudah terisi	Jika ada biaya penggandaan /fotocopi pengiriman po/pos menjadi beban bagi pemohon informasi dengan standar biaya salinan sesuai dengan ketentuan Peraturan Gubernur yang mengatur mengenai Standar Harga Satuan
-----	--	--	---	--	--	---

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
PROVINSI JAWA TENGAH



HENGGAR BUDI ANGGORO, ST, MT
Pembina Utama Madya
NIP. 19710914-199703-1-006