



**BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
PROVINSI JAWA TENGAH**

Nomor Standar Operasional Prosedur	Bambildat / Seker / 43
Tanggal Pembuatan	
Tanggal Revisi	8 Juni 2016
Tanggal Pengesahan	3 Juni 2016
Disahkan oleh	Kepala Badan Diklat Provinsi Jawa Tengah  BADAN DIKLAT HERRY SETIADHIE, SH, M.Si NIP. 19601014 198903 1 002
Nama Standar Operasional Prosedur	Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 tahun 2008
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemda
6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transportasi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan pelayanan Publik

Kualifikasi Pelaksana :

- Mampu menerapkan strategi komunikasi yang efektif
- Mampu mengoperasikan media komunikasi
- Mampu melaksanakan koordinasi



Keterkaitan :

SOP Penanganan Tamu di Gedung Graha Widya Praja
SOP Penanganan Tamu Peserta Diklat Di Sekretariat Penyelenggaraan Diklat
SOP Penanganan Tamu Peserta Diklat di Asrama

Peralatan / Perlengkapan :









- Buku Tamu dan alat tulis
- Buku Registrasi aduan
- Blanko Saran
- Kota Pengaduan
- SMS Center
- Aplikasi Aduan <http://aduan.diklatjateng.info>
- Twitter
- Laporgub <http://laporgub.jatengprov.go.id>

Peringatan :

Apabila SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak :
- Penyampaian aduan yang tidak tepat
- Pelayanan yang tidak cepat
- Munculnya komplain masyarakat

Pencatatan dan Pendataan :

- Akan mempermudah didalam pemantauan keamanan
- Akan menciptakan ketertiban dalam pelayanan

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			
		Penang gung jawab / Kepala Badan	Ketua Tim / Sekretaris Badan	Tim Penang anan Aduan	Petugas Sekretariat Aduan	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1.	Menerima pengaduan					Media Aduan Buku registrasi aduan	5 menit	Diterimanya aduan	
2.	Menyampaikan Berkas Aduan Kepada Ketua Tim					Berkas aduan	5 menit	Diterimanya berkas aduan	
3.	Berkas Aduan diteruskan kepada Penanggung Jawab					Berkas Aduan	60 menit	Diterimanya Berkas Aduan	
4.	Memberi Disposisi kepada Tim Penanganan Aduan					Disposisi	60 menit	Diterimanya disposisi terkait berkas aduan	
5.	Melakukan telaah aduan					Berkas aduan	60 menit	Klasifikasi jenis aduan	
6.	Mempersiapkan Konsep Tanggapan Aduan kepada Penanggung Jawab					Konsep tanggapan aduan	120 menit	Diterimanya konsep tanggapan aduan	
7.	Menyetujui atau revisi Konsep Tanggapan Aduan					Konsep / tanggapan aduan	30 menit	Tanggapan / konsep tanggapan hasil revisi	
8.	Mengirimkan tanggapan					Tanggapan aduan	30 menit	Dikirimnya tanggapan aduan	

