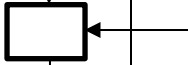


11. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Nomor SOP	:
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:
	DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI JAWA TENGAH	Tanggal Pengesahan	:
		Disahkan Oleh	: Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah
	Nama SOP	: Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat	
DASAR HUKUM :		KUALIFIKASI PELAKSANA :	
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. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 4. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah; 6. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 43 Tahun 2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah.		1. Memahami Standar Layanan Permohonan Informasi; 2. Memiliki Keterampilan berkomunikasi; 3. Mampu mengoperasikan PC/Komputer; 4. Memahami prinsip pelayanan prima.	
KETERKAITAN :		PERALATAN/PERLENGKAPAN :	
SOP Pengajuan Keberatan Informasi		1. Form Permohonan Informasi; 2. Register Permohonan Informasi; 3. <i>Personal Computer</i> Laptop; 4. Printer; 5. Alat Tulis.	
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Apabila tidak dilaksanakan, maka publik tidak dapat mengakses informasi dengan mudah dan dapat menimbulkan ketidakpercayaan publik terhadap badan publik.		1. Nomor register permohonan Informasi 2. Tanggal permintaan Informasi Publik 3. Nama Lengkap orang perorangan atau badan hukum atau kuasanya 4. Nomor Induk Kependudukan 5. Alamat 6. Nomor telepon/email 7. Rincian informasi yang diminta 8. Tujuan penggunaan informasi 9. Status informasi	

No.	Kegiatan	User / pelapor	Pelaksana		Standar Mutu			Keterangan
			Operator/ agen	PPID Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Out Put	
1.	Melakukan registrasi layanan Pengaduan, melakukan Login Pengguna, memilih kategori pengaduan Sub kategori Pengaduan melakukan penginputan informasi/pengaduan				Form Pengaduan	15 Menit	Data pemberi Aduan	Pelayanan Pengaduan dari masyarakat dapat melalui Aplikasi melalui alamat : URL https://ppid.perhubungan.jatengprov.go.id , Instagram (@perhubunganjtg), Twitter (@perhubunganjtg), facebook (@perhubunganjtg), dan hotline WA (0811 2790 123) serta Minstransje (0811 2820 123)
2.	Menerima input pengaduan			Ya Tidak	Data pemberi Aduan	10 Menit	Data Pengaduan.	
3.	Mengklasifikasi Pengaduan dan informasi atau bukan, jika hanya informasi dapat langsung dijawab kembali oleh operator untuk diteruskan pada user jika bukan maka akan diteruskan kepada PPID Pelaksana				Data Pengaduan.	120 Menit	Laporan Pengaduan.	
4.	Menerima Pengaduan yang diterima dan melakukan proses tanggapan atas Pengaduan yang diminta				Laporan Pengaduan.	2 hari kerja	Laporan tanggapan Pengaduan	
5.	Menerima tanggapan atas pengaduan yang diberikan				Laporan tangga pan Pengaduan	10 menit	Laporan tanggapan Pengaduan	

6.	Menginput tanggapan atas Pengaduan yang diminta				Laporan Tangga pan Pengaduan.	30 menit	Laporan tanggapan Pengaduan	
7.	Proses Pengaduan/Informasi terjawab				Laporan tangga pan Pengaduan	5 menit	Tanggapan Pengaduan	