

**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DPU BINA MARGA DAN CIPTA KARYA
PROVINSI JAWA TENGAH**




**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGADUAN DARI MASYARAKAT DAN
WHISTLE BLOWER SYSTEM**

Jalan Madukoro Blok AA-BB Semarang Kode Pos 50144 Telepon 024-760368
Faksimile (024) 7613181 Laman <http://dpubimarcipka.jatengprov.go.id>
Surat Elektronik : dpubimarcipka@jatengprov.go.id



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS PU BINA MARGA DAN CIPTA KARYA
PROVINSI JAWA TENGAH

Nomor SOP	DPU_BMCK/SEKRET/DBG_UMPEG/243
Tanggal Pembuatan	31 JANUARI 2022
Tanggal Revisi	-
Tanggal Pengesahan	02 FEBRUARI 2022
Disahkan oleh	 Kepala Dinas PU Bina Marga dan Cipta Karya D/Provinsi Jawa Tengah BINA MARGA DAN CIPTA KARYA Selaku PPK/P Pembantu
Judul SOP	PENGADUAN DARI MASYARAKAT DAN WHISTLE BLOWER SYSTEM

PPID

Dasar Hukum

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. PermennPANRB Nomor. 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.
4. Perda Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah.
5. Perki No 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
6. Pergub Jawa Tengah Nomor 10 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 81 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.
7. Pergub Jawa Tengah Nomor 47 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah.
8. Pergub Jawa Tengah Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pedoman Standar Operasional Prosedur.

Kualifikasi Pelaksana

1. Memahami Prosedur Informasi
2. Menguasai Tata Pembukuan
3. Mengetahui Pengetahuan Mengenai Pelayanan Prima
4. Memiliki Tata Kranta

Keterkaitan

1 Masyarakat (Siswa / Mahasiswa / lembaga) yang Membutuhkan informasi Publik dari Pemerintah

Peralatan / Kelengkapan

- | | |
|----------------------|----------------------|
| 1. Komputer | 4. E-mail |
| 2. Jaringan Internet | 5. Laporan Pengaduan |
| 3. Pesawat Telepon | 6. Jawaban Pengaduan |

Peringatan

1. Bila Prosedur ini ada yang terlwati 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

Pencatatan dan Pendataan

1. Akan mempermudah didalam penanganan keluhan

SOP PENGADUAN DARI MASYARAKAT DAN WHISTLE BLOWER SYSTEM

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				Pelapor masyarakat/Whistle Blower	Peralatan/Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
		Ka. Dinas	Sekretaris	Tim Pemeriksa Aduan						
1	Pengaduan dilaporkan melalui media sosial, email, langsung surat langsung	3	4		6 mulai	7 komputer	8 tentatif	9 Laporan Aduan	10	
2	Melakukan pengecekan data pelapor oleh Tim Pemeriksa Aduan					komputer	24 jam			
3	melakukan analisis atas substansi laporan pengaduan					komputer	24 jam	Analisis Laporan		
4	Mengkonfirmasi penerimaan laporan kepada pelapor melalui em					komputer	12 jam	Surat Konfirmasi		
5	Sekretaris menentukan langkah tindak lanjut					komputer	24 jam	Keputusan Tindak lanjut		
6	Ka. Dinas membentuk Tim untuk menangani aduan					komputer	24 jam	Surat Keputusan		
7	Tindak lanjut aduan diinformasikan kepada pelapor					komputer	12 jam	Surat Informasi Tindak lanjut		

KEPALA DINAS PU BINA MARGA DAN CIPTA KARYA
PROVINSI JAWA TENGAH

Dr. Ir. AR HANUNGO SRIYONO, M. SI
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19661129 199203 1 005