



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA

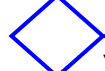
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN INFORMASI PUBLIK
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN
DOKUMENTASI (PPID) PELAKSANA
DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
PROVINSI JAWA TENGAH

DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA

Jalan Ki Mangunsarkoro No. 12 Semarang Kodepos 50241 Telepon (024) 8419957
Faksimile (024) 8419959 <http://www.dispora.jatengprov.go.id>

 PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA		Nomor SOP	000.8.3.3/1654/2026
		Tanggal pembuatan	
		Tanggal revisi	
		Tanggal pengesahan	11-5-2026
		Disahkan oleh	Kepala Dinas Kepemudaan dan Olahraga
		Judul SOP	Penanganan Pengaduan Informasi Publik
Dasar Hukum		Kualifikasi pelaksana	
1	Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	1	Memiliki pengetahuan mengenai Pelayanan Prima
2	Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	2	Memiliki pengetahuan mengenai PPID
3	Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik	3	Memiliki komitmen bekerja sama dalam tim
4	Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik	4	Memiliki pengetahuan tentang keamanan informasi
5	Perda Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah	5	Memiliki pengetahuan tentang kearsipan dan pendokumentasian data dan informasi
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 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		
Keterkaitan		Peralatan/perlengkapan	
1	SOP Pemutakhiran dan Penetapan DIP	1.	Formulir isian
2	SOP Uji Konsekuensi	2.	Komputer
3	SOP Pendokumentasian Informasi Publik	3.	Pesawat Telepon
4	SOP Pendokumentasian Informasi Publik yang Dikecualikan	4	Jaringan Internet
5	SOP Penerbitan dan Publikasi Maklumat Pelayanan	5	ATK
6	SOP Publikasi Informasi Publik	6	Daftar data dan informasi publik yang dikuasai oleh Dinas Kepemudaan, dan Olahraga Provinsi Jawa Tengah
7	SOP Permohonan Informasi Publik		
8	SOP Desk Layanan Informasi		
9	SOP Penanganan Keberatan Informasi Publik		
10	SOP Fasilitasi Sengketa Informasi Publik		
Peringatan		Pencatatan dan pendataan	
1	Bila prosedur ini terlewati maka mekanisme keterbukaan informasi publik terhambat	1.	Dicatat dalam laporan kegiatan, manual dan elektronik
2	Bila Prosedur ini tidak berjalan maka Pelayanan Prima tidak akan tercapai		
3	Bila Prosedur ini tidak berjalan maka citra positif Pemerintah Daerah terhadap masyarakat menjadi negatif		

SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA PROVINSI JAWA TENGAH

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon/Pengadu	Petugas Pelaksana Harian PPID Pelaksana	PPID Pelaksana	Atasan PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Menerima pengaduan dari masyarakat melalui saluran pengaduan yang tersedia (surat, datang langsung, telepon, email, atau kanal resmi lainnya)					Saluran pengaduan, formulir pengaduan, buku register atau sistem pengaduan	1 (satu) hari	Pengaduan diterima dan tercatat	Jika melalui media online, pengaduan dicatat dalam sistem atau aplikasi yang tersedia
2.	Memberikan informasi mengenai tata cara penyampaian pengaduan apabila diperlukan					Informasi tata cara pengaduan (leaflet, website, atau penjelasan langsung)	1 (satu) hari	Pengaduan mengetahui tata cara pengaduan	Dilakukan saat pengaduan pertama kali diterima
3.	Memeriksa kelengkapan informasi pengaduan dan mencatat pengaduan yang diterima					Formulir pengaduan, identitas pengadu, dokumen pendukung (jika ada), buku register/sistem pengaduan	1 (satu) hari	Pengaduan tercatat dan di verifikasi kelengkapannya	Jika belum lengkap, pengadu diminta melengkapi informasi
4.	Menentukan apakah pengaduan termasuk kewenangan Dispora					Data pengaduan dan ketentuan kewenangan	1 (satu) hari	Pengaduan diklasifikasikan (sesuai kewenangan/ di luar kewenangan)	Jika diluar kewenangan, pengadu diarahkan/ diteruskan ke instansi yang berwenang
5.	Menelaah pengaduan dan melakukan koordinasi atau klarifikasi apabila diperlukan					Berkas pengaduan, data dan informasi pendukung, hasil koordinasi/klarifikasi	3 (satu) hari	Hasil penelaahan dan rekomendasi tindak lanjut	Dapat melibatkan pihak terkait di internal maupun eksternal dispora
6.	Menyusun hasil tindak lanjut atau konsep jawaban atas pengaduan					Hasil penelaahan, konsep jawaban, berita acara (jika diperlukan)	2 (tiga) hari kerja	Konsep jawaban/tindak lanjut pengaduan	Disesuaikan dengan jenis dan substansi pengaduan
7.	Memeriksa dan menyetujui jawaban pengaduan oleh atasan PPID, sesuai mekanisme internal					Konsep jawaban, nota dinas, dokumen pengaduan	1 (satu) hari	Jawaban pengaduan disetujui	Bila diperlukan, dapat dikembalikan untuk perbaikan
8.	Menyampaikan jawaban atau hasil tindak lanjut pengaduan kepada pengadu					Surat jawaban, email, atau media komunikasi lainnya	1 (satu) hari	Jawaban/hasil tindak lanjut diterima oleh pengadu	Dapat melalui surat, email, telepon, atau kanal resmi lainnya
9.	Mendokumentasikan pengaduan beserta bukti tindak lanjut dan jawaban yang telah disampaikan					Berkas pengaduan, jawaban, bukti tindak lanjut, arsip digital/fisik	1 (satu) hari	Arsip pengaduan tersimpan dengan baik	Disimpan sesuai ketentuan kearsipan yang berlaku

10	Mengarsipkan dokumen pengaduan sebagai bahan monitoring dan evaluasi				Dokumen pengaduan, rekap penanganan, laporan	1 (satu) hari	Data pengaduan terdokumentasi dan siap untuk evaluasi	Disimpan dalam arsip aktif atau inaktif sesuai ketentuan
----	--	--	--	--	--	---------------	---	--

KEPALA DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAHRAHA
PROVINSI JAWA TENGAH



ARIA CHANDRA DESTIANTO

Pembina Utama Muda

NIP. 19771212 199711 1 002