



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS PERTANIAN DAN PETERNAKAN
PROVINSI JAWA TENGAH**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN PENGADUAN
OLEH
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
(PPID) PELAKSANA
DINAS PERTANIAN DAN PETERNAKAN
PROVINSI JAWA TENGAH**

**DINAS PERTANIAN DAN PETERNAKAN
PROVINSI JAWA TENGAH**

Komplek Tarubudaya, Jalan Jenderal Gatot Subroto, Ungaran Barat, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah
Kode Pos 50517, Telepon 024-6924155, Faksimile 024-6921397
Laman <https://distannak.jatengprov.go.id>, Pos-el distannak@jatengprov.go.id

 PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH DINAS PERTANIAN DAN PETERNAKAN PROVINSI JAWA TENGAH SEKRETARIAT	Nomor SOP	DISTANNAK/SEKRETARIAT/11
	Tanggal Pembuatan	14 Februari 2024
	Tanggal Revisi	14 April 2026
	Tanggal Pengesahan	14 April 2026
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Pertanian dan Peternakan Provinsi Jawa Tengah
	Judul SOP	Pengelolaan Pengaduan

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik; 4. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No. 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah 5. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 43 Tahun2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintah Daerah	1. Memahami peraturan terkait pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur 2. Mengetahui tugas dan fungsi sistem prosedur 3. Memahami peraturan terkait pelayanan publik 4. Memahami pedoman pengelolaan peningkatan kualitas pelayanan publik 5. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
1. SOP Pelayanan Publik 2. SOP Maklumat Pelayanan	1. Form Pengaduan 2. Personal Computer/Laptop 3. Printer 4. Scanner 5. ATK 6. Jaringan Internet
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
1. Apabila Prosedur ini ada yang terlewati maka pelaporan pengaduan tidak akan terlayani dengan baik; 2. Apabila prosedur ini tidak berjalan maka pelayanan prima tidak akan tercapai; 3. Apabila prosedur ini tidak berjalan maka image positif pemerintah daerah terhadap masyarakat menjadi negatif.	1. Informasi, Tanggal, dan Tempat disimpan sebagai data elektronik dan manual

SOP PENGELOLAAN ADUAN

NO	KEGIATAN							KET
		PETUGAS LAYANAN	KETUA PPID	ATASAN PPID	PERSYARATAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Masyarakat mengajukan laporan/ aduan/ keluhan kepada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah melalui : a. Datang langsung ke Desk pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah di JL. Kapten Piere Tendean Np. 24, Sekayu, Kec. Semarang Tengah,, Kota Semarang, Jawa Tengah b. Dengan cara elektronik melalui Hotline, WA Center, Sosial Media atau email Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah							
2	Petugas menerima dan mencatat pengaduan/keluhan dari Pelapor dalam register aduan				Register Aduan	5 menit	Register Aduan	
3	Konsultasi dan diskusi bersama antara tim pengaduan dan penyelesaian sengketa dengan Bidang/Unit terkait				Lembar Disposisi, Nota Dinas	1 hari	Lembar Disposisi	
4	- Koordinasi dengan lintas sektor OPD atau Dinas Kesehatan Kab/Kota jika diperlukan - Konsultasi dengan Biro Hukum apabila memerlukan mediasi masalah hukum				Lembar Disposisi, Surat Keluar	2 hari	Surat Keluar	
5	Menyusun keputusan penyelesaian pengaduan/keluhan				Lembar Disposisi	1 jam	Print Out	
6	Menyampaikan penyelesaian pengaduan/keluhan ke Pelapor				Lembar Pertimbangan	5 menit	Hasil tindak lanjut aduan	

Kepala Dinas Pertanian dan Peternakan Provinsi Jawa Tengah



Defrancisco Dasilva Tavares, S.P., M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 197205021999031008