



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH  
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI**

---

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
PENGADUAN PUBLIK  
OLEH  
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN  
DOKUMENTASI (PPID)  
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
PROVINSI JAWA TENGAH**

**DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI**

Jl. Pahlawan No. 16 Telp. (024) 8311713 Fax. (024) 8311711. Semarang  
Website : [www.disnakertrans-jateng.go.id](http://www.disnakertrans-jateng.go.id)







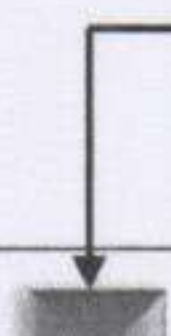
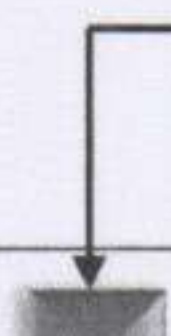





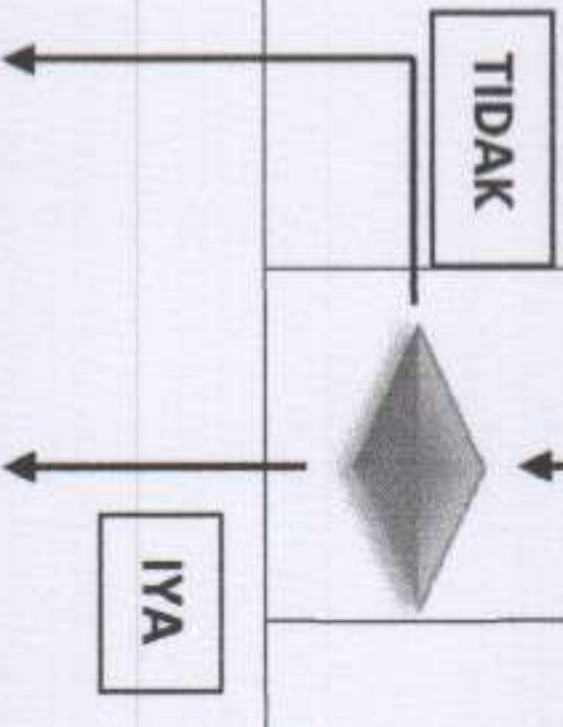
**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH  
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI**

Nomor SOP	067 / 1236 / 2022
Tanggal pembuatan	25 Februari 2022
Tanggal revisi	
Tanggal pengesahan	25 Februari 2022
Disahkan oleh	Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
Judul SOP	<b>Pengaduan Publik</b>

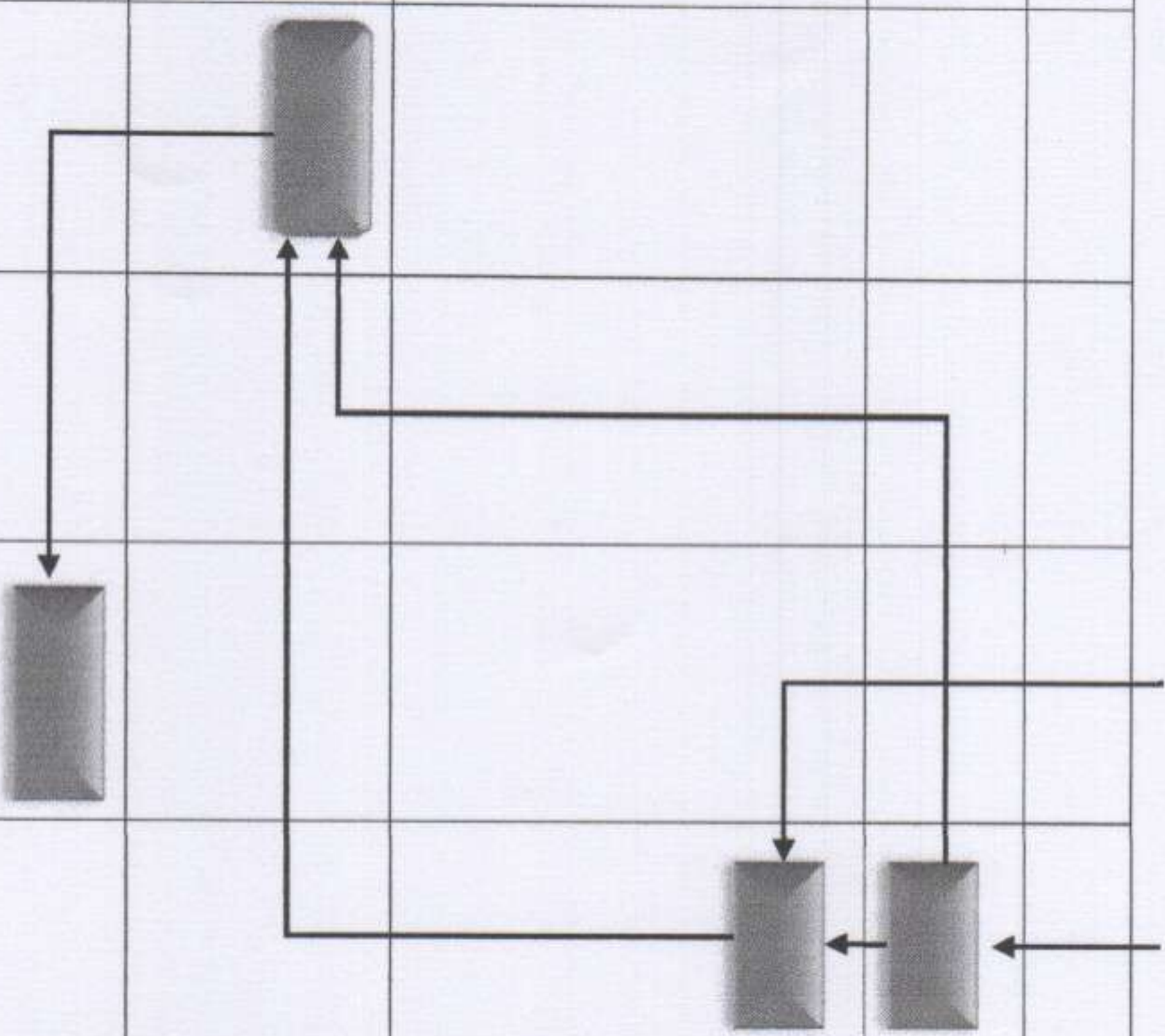
<b>Dasar Hukum</b>	<b>Klasifikasi Pelaksana</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>2. PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>3. Perki Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik</li><li>4. Perda Provinsi Jawa Tengah No. 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah</li><li>5. Pergub No. 47 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No. 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah</li><li>6. Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 550/32 Tahun 2017 tentang Pembentukan PPID Utama dan PPID Pembantu pada Badan Publik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Minimal Sarjana;</li><li>2. Menguasai tata pembukuan;</li><li>3. Memiliki pengetahuan mengenai pelayanan publik;</li><li>4. Memiliki tata krama.</li></ol>
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan/ Perlengkapan</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dengan masyarakat yang membutuhkan informasi dari pemerintah</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Formulir isian;</li><li>2. Komputer;</li><li>3. Pesawat telepon;</li><li>4. Jaringan internet;</li><li>5. ATK.</li></ol>
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bila prosedur ini ada yang terlewat maka pemohon informasi tidak akan terlayani dengan baik</li><li>2. Bila prosedur ini tidak berjalan maka pelayanan yang prima tidak tercapai</li><li>3. Bila prosedur ini tidak berjalan maka imgae positif Pemerintah Daerah terhadap masyarakat menjadi postif</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dicatat pada buku register informasi</li></ol>

### SOP PENGADUAN

Kegiatan	Pelaksanaan				Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
	Pelapor	Petugas Informasi	PPID Pembantu	Bidang/ Unit Kerja				
Penyampaian pengaduan kepada atasan PPID					Surat/ formulir pengaduan	Pada dan jam kerja		
Penerimaan pengaduan dari pelapor					1. Surat/ formulir permintaan informasi 2. Identitas pemohon	Pada hari dan jam kerja		
Mengklasifikasi pengaduan informasi bukan, jika hanya informasi langsung disampaikan oleh petugas, jika bukan akan diteruskan kepada PPID Pembantu								
Pencatatan pengaduan dalam register data					Nomor register Pengaduan		Nomor register	
Menyampaikan adanya pengaduan kepada Bidang/ Unit Kerja terkait					Disposisi untuk mengkoordinasikan pengaduan			
Mengidentifikasi pengaduan dapat diselesaikan di ruang pelayanan								




atau ditindaklanjuti lebih lanjut								
Penyelesaian pengaduan di ruang pelayanan								
Membuat tanggapan atas pengaduan								
Penyampaian tanggapan pengaduan kepada pelapor								
Mencatat penyampaian tanggapan pengaduan dalam register data layanan informasi publik								



Draf tanggapan pengaduan	surat atas pengaduan	Pada hari dan jam kerja	1. Disposisi Kepala Dinas kepada Bidang/ Unit Kerja 2. Draf jawaban
Surat jawaban atas pengaduan	Data surat/ form data pengaduan yang disampaikan	Pada hari dan jam kerja, maksimal 10 (sepuluh) hari kerja, sejak pengaduan teregistrasi	Tanda terima pemberian surat jawaban

**KEPALA DINAS**  
**TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI**  
**PROVINSI JAWA TENGAH**

  
**DISMAKERTANS**

**I. SAKINA ROSELIASARI, M.Si., M.Sc**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19660821 199303 2 006