PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA PROVINSI JAWA TENGAH
Jl. Pamularsih No. 28 Semarang Telp. (024) 7602952 Fax. (024) 7622536
e-mail: dpppadaldukkb@jatengprov.go.id website: dp3akb.jatengprov.go.id

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH **DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA PROVINSI JAWA TENGAH**	Nomor SOP	067/SEK/Sub_Prog/0175
	Tanggal pembuatan	20 April 2022
	Tanggal revisi	25 Februari 2026
	Tanggal pengesahan	25 Februari 2026
	Disahkan oleh	Kepala DP3AKB Provinsi Jawa Tengah
	Judul SOP	**Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Dasar Hukum	**Kualifikasi pelaksana**
1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme	1. Menguasai substansi tentang pelayanan publik
2 Permenpan No. 13 Tahun 2009 Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat	2 Mampu menganalisis laporan identifikasi dan tindak lanjut pengaduan masyarakat
3 Perda Provinsi Jawa Tengah No. 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik	3 Memiliki kemampuan untuk melaksanakan identifikasi & tindak lanjut pengaduan masyarakat
Keterkaitan	**Peralatan/perlengkapan**
	1 Alat Tulis Kantor 2 Komputer/Laptop, printer 3 Ruang pertemuan
Peringatan	**Pencatatan dan pendataan**
1. Bila prosedur ada yang terlewat, dapat mempengaruhi target dan capaian output	1. Laporan aduan masyarakat 2. Laporan identifikasi & tindak lanjut

SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Pelapor	Tim Penanganan	Bidang yang Menangani	TU Kepala Dinas	Kepala Dinas	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan aduan ke Dinas Perempuan dan Anak Provinsi Jawa Tengah secara online ataupun Offline						Komputer, jaringan internet, ruangan	1 Jam	Inputan aduan dari pelapor	
2	Mencatat laporan yang diterima dari masyarakat umum						Komputer/ laptop,printer, kertas, dan jaringan internet	1 jam	Laporan Input Aduan Masyarakat	
3	Mengidentifikasi laporan berdasarkan bidang yang menangani penyelesaian aduan						Komputer/ laptop,printer, kertas, dan jaringan internet	3 jam	Laporan Identifikasi	
4	Mengkoordinasikan hasil identifikasi dengan bidang yang menangani untuk ditindaklanjuti						Komputer/ laptop, dokumen laporan identifikasi, ruangan pertemuan, LCD.	3 hari	Laporan Tindak lanjut	
5	Memberikan hasil assessment awal laporan.						Komputer/ laptop,printer, kertas	1 hari	Hasil assessment	
6	Menginformasikan hasil tindak lanjut aduan						Laporan tindak lanjut, komputer/ laptop	3 jam	File informasi hasil tindak lanjut	
7	Menerima laporan hasil identifikasi dan tindak lanjut laporan pengaduan masyarakat						Komputer/ laptop, printer	2 hari	Laporan identifikasi & tindak lanjut	
8	Melakukan pembinaan peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Jawa						Ruangan pertemuan, komputer/ laptop, LCD	2 Jam	Kegiatan Pembinaan	

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PROVINSI JAWA TENGAH

Dra. Ema Rachmawati, M.Hum
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19660517 199008 2 001