

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

# DINAS KETAHANAN PANGAN



## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

### PENGADUAN

DINAS KETAHANAN PANGAN PROVINSI JAWA TENGAH

Jalan Gatot Subroto, Komplek Tarubudaya, Ungaran Telp. 024-6921972, 6925554  
surat elektronik : [dishanpan@jatengprov.go.id](mailto:dishanpan@jatengprov.go.id), laman : <http://dishanpan.jatengprov.go.id/>



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

DINAS KETAHANAN PANGAN  
PROVINSI JAWA TENGAH

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nomor SOP                            | 600.4.16.1/0009.2                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tanggal Pembuatan                    | 6 Januari 2026                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tanggal Revisi                       | -                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tanggal Pengesahan                   | 6 Januari 2026                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Disahkan Oleh                        | KEPALA DINAS KETAHANAN PANGAN<br>PROVINSI JAWA TENGAH<br><br>Ir. Dyah Lukisari, M.Si<br>NIP. 19661016 1992 03 2 006 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nama Standar<br>Operasional Prosedur | Pengaduan                                                                                                                                                                                              |
| <b>Dasar Hukum</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      | <b>Kualifikasi Pelaksana</b>                                                                                                                                                                           |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>2. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li><li>5. Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li><li>6. Permen PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</li><li>7. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</li><li>8. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.</li></ol> |                                      | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki kemampuan melayani pengaduan masyarakat PPID Pembantu.</li></ol>                                                                                     |
| <b>Keterkaitan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      | <b>Peralatan / Perlengkapan</b>                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Alat Tulis Kantor;</li><li>2. Komputer;</li><li>3. Printer;</li><li>4. Dokumen Pendukung.</li></ol>                                                           |
| <b>Peringatan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      | <b>Pencatatan dan Pendataan</b>                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                                                                                                                                                                        |

| No | Uraian Prosedur                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Pelaksana                                                                                                                                                                                                                    |         |                  |                                                           |                     | Persyaratan/<br>Kelenkapan | Waktu | Ket |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------|-------|-----|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Pemohon                                                                                                                                                                                                                      | Petugas | PPID<br>Pembantu | Pembantu<br>Pengelola PPID<br>dan Penyediaan<br>Informasi | Komisi<br>Informasi |                            |       |     |
| 1  | Pemohon dapat melakukan pengaduan melalui berbagai cara, meliputi penyampaian aduan secara langsung ke Sekretariat Pelayanan Informasi Publik atau tidak langsung dengan menyampaikan materi pengaduan melalui Kotak Pengaduan, mengirimkan pengaduan melalui e-mail, aplikasi LaporGub, ataupun sosial media | <pre>graph TD     Start([mulai]) --&gt; P1[ ]     P1 --&gt; P2[ ]     P2 --&gt; D1{ }     D1 --&gt; B1[ ]     B1 --&gt; B2[ ]     B2 --&gt; P3[ ]     P3 --&gt; P4[ ]     P4 --&gt; P5[ ]     P5 --&gt; End([selesai])</pre> |         |                  |                                                           | Surat               |                            |       |     |
| 2  | Petugas melakukan pencatatan keberatan informasi dalam buku register                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                              |         |                  |                                                           |                     | Buku register              |       |     |
| 3  | PPID Pembantu Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Tengah melakukan cek silang dalam rangka tahap awal mendalami masalah yang diadukan dengan melibatkan unit-unit yang terkait untuk menghindari perumusan masalah yang bias dan tidak akurat                                                                |                                                                                                                                                                                                                              |         |                  |                                                           |                     |                            |       |     |
| 4  | PPID Pembantu Dinas Kethanan Pangan Provinsi Jawa Tengah membahas tanggapan yang akan diberikan kepada pemohon informasi publik yang mengajukan keberatan bersama Pembantu Pengelola PPID dan Penyediaan Informasi                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                              |         |                  |                                                           |                     | Tanggapan                  |       |     |
| 5  | PPID Pembantu Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Tengah memberikan tanggapan kepada pemohon informasi publik yang mengajukan keberatan                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                              |         |                  |                                                           |                     | Tanggapan                  |       |     |
| 6  | Pemohon informasi publik yang mengajukan keberatan tidak puas dengan keputusan PPID Pembantu Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Tengah berhak mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada Komisi Informasi                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                              |         |                  |                                                           |                     | Surat                      |       |     |

KEPALA DINAS KETAHANAN  
 PANGAN PROVINSI JAWA TENGAH  
 Ir. Dyah Lukisari, M.Si  
 NIP. 19661016 1992 03 2 006