



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH  
SEKRETARIAT DAERAH

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH  
NOMOR 100.3.3.4/61 TAHUN 2025  
TENTANG

STANDAR PELAYANAN RUMAH RAKYAT PEMERINTAH  
PROVISI JAWA TENGAH

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, akuntabel dan transparan sesuai dengan nilai-nilai dasar pelayanan publik yaitu kepastian, keterbukaan, partisipasi dan keberpihakan pada kepentingan masyarakat, maka perlu ditetapkan standar pelayanan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan;
- b. bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan yang ditetapkan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah tentang Standar Pelayanan Rumah Rakyat Pemerintah Provinsi Jawa Tengah;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6867);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 78);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
7. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018 Nomor 13);
8. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2023 Nomor 20);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Rumah Rakyat Pemerintah Provinsi Jawa Tengah meliputi :

1. Standar Pelayanan Penerimaan Pengaduan; dan
2. Standar Pelayanan Informasi,

Dengan perincian sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Sekretaris Daerah ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU :

1. Menjadi pedoman dalam pemberian layanan; dan
2. Komponen *service delivery* wajib untuk dipublikasikan.

- KETIGA : Semua biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Sekretaris Daerah ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Tengah.
- KEEMPAT : Keputusan Sekretaris Daerah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang  
Pada tanggal 18 November 2025

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI  
JAWA TENGAH

ttd

SUMARNO

SALINAN : Keputusan Sekretaris Daerah ini disampaikan kepada Yth.:

1. Gubernur Jawa Tengah;
2. Wakil Gubernur Jawa Tengah;
3. Para Asisten Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah;
4. Inspektur Provinsi Jawa Tengah;
5. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah;
6. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah;
7. Kepala Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah;
8. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Hukum ,



Haerudin, S.H., M.H.  
Pembina Utama Muda  
NIP. 197007291996031001

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH PROVINSI  
JAWA TENGAH  
NOMOR 100.3.3.4/61 TAHUN 2025  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN RUMAH RAKYAT  
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH .

JENIS STANDAR PELAYANAN RUMAH RAKYAT PEMERINTAH  
PROVINSI JAWA TENGAH

I. PELAYANAN PENERIMAAN PENGADUAN

A. SERVICE DELIVERY		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan.	<p>a. DATANG LANGSUNG :</p> <p>1) Memiliki identitas yang masih berlaku (KTP/SIM/Paspor/Kartu Pelajar); dan</p> <p>2) Formulir Aduan yang sudah diisi lengkap.</p> <p>b. ONLINE :</p> <p>1) Aplikasi JNN (Jateng Ngopeni Nglakoni);</p> <p>2) Memiliki akun pada aplikasi JNN (Jateng Ngopeni Nglakoni); dan</p> <p>3) Formulir Aduan yang sudah diisi lengkap.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. DATANG LANGSUNG :</p> <p>1) Pengguna Layanan datang ke Rumah Rakyat yang berlokasi :</p> <p>a) Kantor Gubernur Jawa Tengah, Jalan Pahlawan Nomor 9 Semarang;</p> <p>b) Cabang Dinas Pendidikan Wilayah III Jalan Panglima Sudirman 3A, Pati;</p> <p>c) Cabang Dinas Pendidikan Wilayah VII Jalan Slamet Riyadi Nomor 1, Kauman, Kota Surakarta; dan</p> <p>d) Cabang Dinas Pendidikan Wilayah X Jalan Gatot Soebroto Nomor 67, Purwokerto.</p> <p>2) Pengguna Layanan mengambil nomor antrian;</p> <p>3) Pengguna Layanan menunjukkan identitas diri ke petugas;</p> <p>4) Pengguna Layanan mengisi Formulir Aduan;</p> <p>5) Pengguna Layanan menyerahkan Formulir Aduan kepada Petugas;</p>

A. SERVICE DELIVERY		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>6) Pengguna Layanan memperoleh Nomor Register Pengaduan; dan</p> <p>7) Pengguna layanan selesai memperoleh layanan.</p> <p>b. ONLINE :</p> <p>1) Pengguna Layanan mengunduh aplikasi JNN ;</p> <p>2) Pengguna Layanan Login pada aplikasi JNN;</p> <p>3) Pengguna Layanan mengisi form aduan;</p> <p>4) Pengguna Layanan memperoleh nomor register aduan; dan</p> <p>5) Pengguna layanan selesai memperoleh layanan.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	10 (sepuluh) Menit .
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis).
5,	Produk pelayanan	Nomor register pengaduan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Melalui konsultasi/Aduan secara langsung, dengan alamat :</p> <p>1) Kantor Gubernur Jawa Tengah, Jalan Pahlawan Nomor 9 Semarang;</p> <p>2) Cabang Dinas Pendidikan Wilayah III Jalan Panglima Sudirman 3A, Pati;</p> <p>3) Cabang Dinas Pendidikan Wilayah VII Jalan. Slamet Riyadi Nomor 1, Kauman, Kota Surakarta; dan</p> <p>4) Cabang Dinas Pendidikan Wilayah X Jalan Gatot Soebroto Nomor 67, Purwokerto.</p> <p>b. Melalui telepon/WA : 0811 2920 200.</p> <p>c. Media Sosial :</p> <p>1) Facebook : Laporgub</p> <p>2) Instagram : @laporgub.jtg</p> <p>3) Twitter : @LaporGub_</p> <p>d. Website : <a href="https://laporgub.jatengprov.go.id">https://laporgub.jatengprov.go.id</a>;</p> <p>e. Aplikasi JNN (Jateng Ngopeni Nglakoni); dan</p> <p>f. SP4N-LAPOR : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>.</p>

B. MANUFACTURING		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah; b. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah; dan c. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Tempat Parkir dengan fasilitas lengkap; b. Ruang tunggu dengan fasilitas lengkap; c. Komputer; d. Printer; e. Jaringan Internet; f. Database aduan; g. Toilet dengan fasilitas lengkap; dan h. Fasilitas bagi kelompok rentan.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal SMA/SMK; b. Dapat mengoperasikan komputer; c. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang pengelolaan pengaduan; dan d. Komunikatif, ramah dan memiliki kemampuan <i>public speaking</i> yang baik.
4.	Pengawasan internal	a. Dilakukan oleh Manager Rumah Rakyat; b. Rapat pleno bulanan; dan c. Sistem pelaporan bulanan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga orang), terdiri atas 1 (satu) orang petugas penerima tamu, 1 (satu) orang petugas administrasi dan 1 (satu) orang PIC/petugas aduan.
6.	Jaminan pelayanan	a. Pelayanan diberikan secara adil, transparan dan tidak diskriminatif; b. Dilayani sesuai Standar Operasional Prosedur yang berlaku; dan c. Dilayani oleh petugas yang kompeten.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	a. Data dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan pelayanan; b. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/ mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan;

B. MANUFACTURING		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
		c. Terdapat kamera CCTV; dan d. Terdapat APAR.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana.	a. Monitoring dan evaluasi berkala dari Pimpinan; dan b. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala.

II. PELAYANAN INFORMASI

A. SERVICE DELIVERY		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. DATANG LANGSUNG : <ol style="list-style-type: none"> <li>Memiliki Identitas yang masih berlaku (KTP/SIM/Paspor/Kartu Pelajar); dan</li> <li>Formulir permintaan informasi publik yang sudah diisi lengkap.</li> </ol> b. ONLINE : <ol style="list-style-type: none"> <li>Melalui Aplikasi JNN (Jateng Ngopeni Nglakoni); dan</li> <li>Memiliki akun pada aplikasi JNN (Jateng Ngopeni Nglakoni).</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur.	a. DATANG LANGSUNG : <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna Layanan datang ke Rumah Rakyat yang berlokasi :               <ol style="list-style-type: none"> <li>Kantor Gubernur Jawa Tengah, Jalan Pahlawan Nomor 9 Semarang;</li> <li>Cabang Dinas Pendidikan Wilayah III Jalan Panglima Sudirman 3A, Pati;</li> <li>Cabang Dinas Pendidikan Wilayah VII Jalan Slamet Riyadi Nomor 1, Kauman, Kota Surakarta; dan</li> <li>Cabang Dinas Pendidikan Wilayah X Jalan Gatot Soebroto Nomor 67, Purwokerto.</li> </ol> </li> <li>Pengguna Layanan mengambil nomor antrian;</li> <li>Pengguna Layanan menunjukkan identitas diri ke petugas;</li> <li>Pengguna Layanan mengisi Formulir permintaan informasi publik;</li> <li>Pengguna Layanan menyerahkan Formulir kepada Petugas;</li> </ol>

A. SERVICE DELIVERY		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6) Pengguna Layanan menunggu proses permintaan informasi yang dilakukan oleh petugas; 7) Pengguna Layanan memperoleh informasi yang dibutuhkan; 8) Pengguna Layanan mengisi survey (SKM); dan 9) Pengguna layanan selesai memperoleh layanan.
		b. ONLINE : 1) Pengguna Layanan mengunduh aplikasi JNN (Jateng Ngopeni Nglakoni); 2) Pengguna Layanan Login pada aplikasi JNN (Jateng Ngopeni Nglakoni); 3) Pengguna Layanan mencari informasi yang dibutuhkan pada aplikasi JNN (Jateng Ngopeni Nglakoni); 4) Pengguna Layanan memperoleh informasi yang dibutuhkan; 5) Pengguna Layanan mengisi survey Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); dan 6) Pengguna layanan selesai memperoleh layanan.
3.	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) hari.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis).
5.	Produk pelayanan	Data/Dokumen Informasi Publik.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Melalui konsultasi/Aduan secara langsung, dengan alamat : 1) Kantor Gubernur Jawa Tengah, Jalan Pahlawan Nomor 9 Semarang; 2) Cabang Dinas Pendidikan Wilayah III Jalan Panglima Sudirman 3A, Pati; 3) Cabang Dinas Pendidikan Wilayah VII Jalan Slamet Riyadi Nomor 1, Kauman, Kota Surakarta; dan 4) Cabang Dinas Pendidikan Wilayah X Jalan Gatot Soebroto Nomor 67, Purwokerto. b. Melalui telepon/WA : 0811 2920 200. c. Media Sosial 1) Facebook : LaporGub; 2) Instagram : @laporgub.jtg; dan

A. SERVICE DELIVERY		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3) Twitter : @LaporGub_ d. Website : <a href="https://laporgub.jatengprov.go.id">https://laporgub.jatengprov.go.id</a> e. Aplikasi : JNN (Jateng Ngopeni Nglakoni); dan f. SP4N-LAPOR : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>
B. MANUFACTURING		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; dan b. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Tempat Parkir dengan fasilitas lengkap; b. Ruang tunggu dengan fasilitas lengkap; c. Komputer; d. Printer; e. Jaringan Internet; f. Database aduan; g. Toilet dengan fasilitas lengkap; dan h. Fasilitas bagi kelompok rentan.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal Sekolah Menengah Atas/Sekolah Menengah Kejuruan; b. Dapat mengoperasikan komputer; c. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang pengelolaan pengaduan; dan d. Komunikatif, ramah dan memiliki kemampuan <i>public speaking</i> yang baik.
4.	Pengawasan internal	a. Dilakukan oleh Manager Rumah Rakyat; b. Rapat pleno bulanan; dan c. Sistem pelaporan bulanan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga orang), terdiri atas 1 (satu) orang petugas penerima tamu, 1 (satu) orang petugas administrasi dan 1 (satu) orang PIC/Petugas Aduan.
6.	Jaminan pelayanan	a. Pelayanan diberikan secara adil, transparan dan tidak diskriminatif; b. Dilayani sesuai Standar Operasional Prosedural (SOP) yang berlaku; dan c. Dilayani oleh petugas yang kompeten.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan;

C. MANUFACTURING		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan;</p> <p>c. Terdapat kamera CCTV; dan</p> <p>d. Terdapat APAR.</p>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana.	<p>a. Monitoring dan evaluasi berkala dari Pimpinan; dan</p> <p>b. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala.</p>

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI  
JAWA TENGAH

ttd

SUMARNO

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Hukum ,



Haerudin, S.H., M.H.  
Pembina Utama Muda  
NIP. 197007291996031001