



**PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

Nomor SOP	065 / 00868 / 431.301.1.3/2023
Tanggal Pembuatan	8 Februari 2023
Tanggal Revisi	8 Februari 2023
Tanggal Efektif	8 Februari 2023
Disahkan oleh	Pjf. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo  Hi. SITI AISYAH, SH. M. Si Pembina Tingkat I NIP. 19640925 198903 2 008

SEKRETARIAT DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	Nama SOP	PENGADUAN MASYARAKAT
--	----------	-----------------------------

Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi dan Informatika Nomenkaltur
4. Permendagri No.3 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dkomunetasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah

Kualifikasi pelaksana

1. Kemampuan Publik Speaking
2. Mampu mengoperasikan Komputer/Laptop
3. Memahami Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku

Keterkaitan

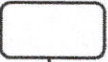
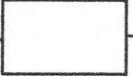

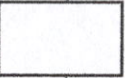
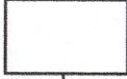
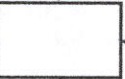

1. Pelayanan Publik

Peralatan/perlengkapan

1. Komputer
2. Peralatan ATK
3. Stempel
4. Jaringan Internet

Peringatan
Jika SOP ini tidak berjalan maka akan mengakibatkan Pelayanan Pengaduan dari masyarakat terganggu

PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
		Pelapor	Operator	Petugas Pengaduan	Pejabat Pengaduan	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Melakukan regulasi layanan pengaduan, melakuka login Pengguna, memilih kategori pengaduan					Form Pengaduan	15 Menit	Data Pemberi Aduan	
2	Menerima input pengaduan					Data Pengaduan	10 Menit	Data Pengaduan	
3	Mengklasifikasi Pengaduan dan informasi atau bukan, jika hanya informasi dapat langsung dijawab kembali oleh petugas pengaduan untuk diteruskan pada Pelapor jika bukan maka akan diteruskan kepada Pejabat Pengaduan					Data Pengaduan	120 Menit	Laporan Pengaduan	
4	Menerima Pengaduan yang diterima dan melakukan proses tanggapan atas Pengaduan yang diminta					Laporan Pengaduan	1 Hari	Laporan Tanggapan Pengaduan	
5	menerima Tanggapan atas Pengaduan yang diberikan					Laporan Tanggapan Pengaduan	10 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
6	Menginput tanggapan atas Pengaduan yang diminta					Laporan Tanggapan Pengaduan	30 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
7	Proses Pengaduan/Informasi terjawab					Laporan Tanggapan Pengaduan	5 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	