



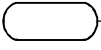
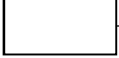

**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG**

**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
SUB. BAGIAN UMUM, KEPEGAWAIAN DAN HUKUM**

<b>Nomor SOP</b>	420/01/SOP/DIKBUD/2022
<b>Tanggal Pembuatan</b>	10 Januari 2022
<b>Tanggal Revisi</b>	-
<b>Tanggal Efektif</b>	Tgl 10 Januari 2022
<b>Disahkan Oleh</b>	Plt. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Pinrang   Ir. Budaya Pangkat: Pembina Utama Madya Nip. 196308261989031012
<b>Nama SOP</b>	SOP Pelayanan Pengaduan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksanaan</b>
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);	Diwajibkan memahami aturan , memiliki kemampuan dan kecakapan , terampil dan Inovatif
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan dan Kelengkapan</b>
1. SOP Penanganan Pengaduan PINDU 2. SOP Penanganan Pengaduan LAPOR	1. Formulir Pengaduan 2. Formulir Penanganan Pengaduan 3. Aplikasi Register Pengaduan 4. Komputer dan kelengkapannya
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b>

**SOP Pelayanan Pengaduan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan**

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Front Office	Petugas Pengaduan	Sekretaris	Kepala Dinas	Kepala Bidang	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Petugas Front Office Menerima Pengguna Layanan yang akan melaporkan pengaduan secara langsung dan mengarahkan untuk mengisi buku tamu. Selanjutnya mengarahkan pengguna layanan bertemu dengan Petugas Pelayanan Pengaduan						Buku Tamu - Persyaratan Pengaduan	10 Menit	Buku Tamu Terisi - Persyaratan Pengaduan	
2.	<p>a. Petugas Pengaduan menerima Pengaduan Langsung dari Pengguna Layanan dan Pengaduan tidak langsung dari berbagai media pelayanan pengaduan Dinas Pendidikan dan kebudayaan</p> <p>b. Petugas pengaduan mengecek persyaratan pelayanan. Bila persyaratan belum lengkap, petugas meminta pengguna layanan untuk melengkapi persyaratan. Bila persyaratan sudah lengkap, Petugas mengisi formulir pengaduan ( untuk pengaduan tidak langsung ) atau mengarahkan Pengguna Layanan untuk mengisi formulir pengaduan.</p> <p>c. Petugas pengaduan memeriksa kembali persyaratan pelayan dan isian pada formulir pengaduan. Bila persyaratan dan formulir sudah lengkap, Petugas pengaduan meregister pengaduan pada aplikasi pengaduan.</p> <p>d. Petugas pengaduan memberikan nomor registrasi dan salinan formulir pengaduan kepada pemohon. Selanjutnya, Petugas Pengaduan menyerahkan formulir pengaduan kepada Sekretraris untuk di disposisi</p>					Persyaratan Pengaduan - formulir pengaduan - bukti/data dukung pengaduan - aplikasi register pengaduan	60 Menit	formulir pengaduan yang telah diisi dan fotocopy data dukung pengaduan		
3	Sekretaris menelaah isi pengaduan, Bila memerlukan arahan Kepala Dinas, maka formulir diteruskan kepada Kepala Dinas. Namun bila tidak memerlukan arahan Kepala Dinas, maka Sekretaris mendisposisi formulir pengaduan kepada Bidang yang tupoksinya terkait isi pengaduan.						formulir pengaduan yang telah diisi dan fotocopy data dukung pengaduan	10 Menit	formulir dan data dukung pengaduan yang telah didisposisi	

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Front Office	Petugas Pengaduan	Sekretaris	Kepala Dinas	Kepala Bidang	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
4	Kepala Dinas menelaah isi pengaduan dan mendisposisi formulir pengaduan kepada Bidang yang tupoksinya terkait isi pengaduan.						formulir pengaduan yang telah diisi dan fotocopy data dukung pengaduan	10 Menit	formulir dan data dukung pengaduan yang telah didisposisi	
5	Kepala Bidang menangani pengaduan dan mengisi formulir penanganan pengaduan serta bukti penanganannya. Selanjutnya Kepala Bidang menyerahkan hasil penanganan pengaduan kepada petugas pengaduan.						formulir dan data dukung pengaduan yang telah didisposisi	2- 60 hari kerja	Formulir penanganan pengaduan yang telah diisi dan bukti penanganan	Berdasarkan isi pengaduan
6	Petugas pengaduan menginput hasil penanganan pengaduan pada aplikasi registrasi pengaduan. Selanjutnya petugas pengaduan menyampaikan salinan formulir penanganan pengaduan kepada pengguna layanan. Bila Pengguna Layanan keberatan atas hasil penanganan pengaduan, Petugas Pengaduan memberikan informasi kepada pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan kembali sebagai pengaduan baru melalui berbagai media pengaduan yang disediakan						Formulir penanganan pengaduan yang telah diisi - bukti penanganan - aplikasi register - Formulir Bukti Tanda Terima Penanganan Pengaduan	15 Menit	Formulir Bukti Tanda Terima Penanganan Pengaduan telah ditandatangani pengguna layanan	
7	Petugas pengaduan menyusun Laporan Penanganan Pengaduan Bulanan untuk dilaporkan kepada pimpinan dan arsip						Formulir Bukti Tanda Terima Penanganan Pengaduan telah ditandatangani pengguna layanan	60 Menit	Laporan Penanganan Pengaduan Bulanan	

