
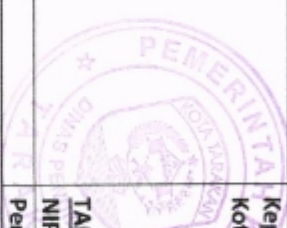




**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
PENGELOLAAN PENGADUAN LAYANAN PUBLIK  
DINAS PENDIDIKAN KOTA TARAKAN**

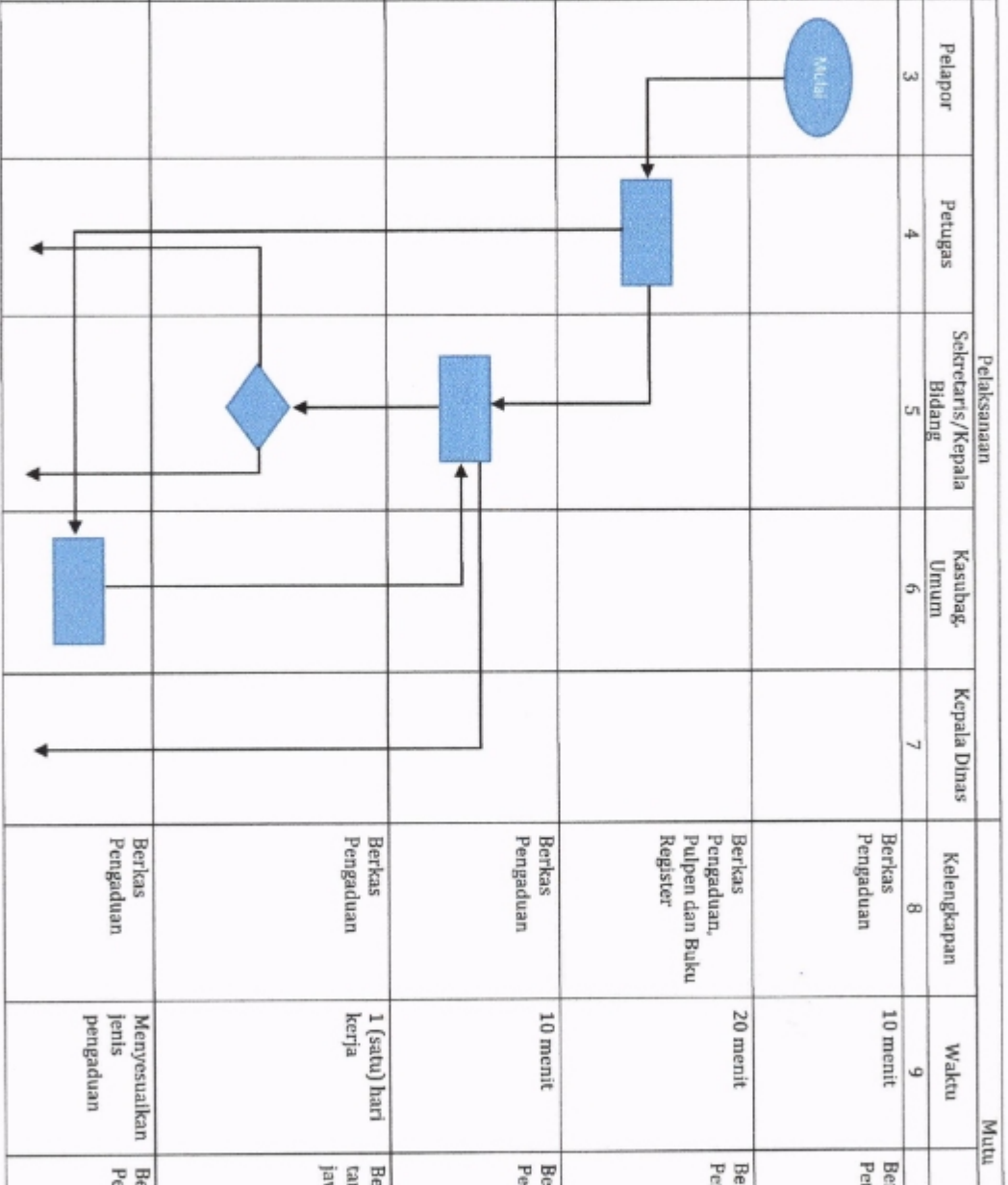


DINAS PENDIDIKAN KOTA TARAKAN

	Nomor SOP	:	00.8.3.3/35/DISDIK/2024
	Tanggal Pembuatan	:	2 JANUARI 2024
	Tanggal Revisi	:	
	Tanggal Pengesahan	:	2 JANUARI 2024
	Disahkan Oleh	:	 Kepala Dinas Pendidikan Kota Tarakan
	Nama SOP	:	 TAMRIN TOHA, ST, M.Sc NIP. 196901212007011022 Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik
<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>		
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Perwali Kota Tarakan Nomor 63 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas & Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan	1. Memahami pengumpulan dan pengolahan data 2. Menguasai TIK 3. Sikap kerja teliti, cekatan dan kerjasama		
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan/Perlengkapan</b>		
	1. Persyaratan pelayanan 2. Perangkat komputer 3. Printer		
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b>		
1. Persyaratan pelayanan tidak lengkap	1. Dinas Pendidikan Kota Tarakan		

## ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN

No	Uraian Kegiatan	Pelaksanaan					Mutu				
		Pelapor	Petugas	Sekretaris/Kepala Bidang	Kasubag Umum	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket	
1	1 Pelapor datang langsung atau mengirim berkas aduan melalui pos surat yang langsung ditujukan ke alamat Disdik Kota Tarakan, Email, Kotak Pengaduan, atau melalui Website Disdik Kota Tarakan	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
2	2 Petugas menerima pengaduan kemudian mencatat di buku register pengaduan, selanjutnya petugas menganalisa pengaduan tersebut untuk meneruskan ke sekretariat/bidang terkait yang akan menyelesaikan pengaduan tersebut dan setiap pengaduan dilaporkan ke Kasubag umum										
3	3 Sekretariat/Bidang terkait menerima pengaduan dan draft tanggapan/jawaban ke Kepala Dinas apabila jawabannya memerlukan kebijakan dari Kepala Dinas dan menerima pengerjakan dari Sekretaris										
4	4 Apabila pengaduan tersebut dapat diselesaikan oleh sekretariat/bidang terkait dengan memberikan jawaban langsung maka pejabat memenui pelapor untuk memberikan jawaban/tanggapan, apabila tidak meneruskan jawaban/tanggapan langsung maka pejabat memberikan jawaban melalui petugas admin										
5	5 Kasubag umum menerima laporan setiap pengaduan dari admin untuk dipantau penanganan pengaduan tersebut apakah ditindaklanjuti atau tidak, apabila dalam jangka waktu ditentukan pengaduan tersebut										



	belum ditindaklanjuti maka Kasubag. Umum wajib mengecek ke bidang terkait									
6	Kepala Dinas mempelajari aduan dan memeriksa draft tanggapan untuk disetujui dan ditandatangani, kemudian menyerahkan ke bidang terkait							Berkas pengaduan, draft tanggapan/ jawaban	1 hari kerja	Berkas tanggapan/ jawaban pengaduan
7	Sekretaris/Bidang terkait menerima jawaban/tanggapan dari Kepala Dinas kemudian diteruskan ke Petugas Admin							Berkas tanggapan/ jawaban	15 menit	Berkas tanggapan/ jawaban
8	Petugas admin menerima jawaban dari pejabat terkait untuk disampaikan ke pelapor baik secara langsung, melalui email atau surat balasan. Apabila jawaban tersebut dapat diterima oleh pelapor maka jawaban tersebut dilaporkan ke Kasubag. Umum							Surat Masuk dan disposisi, kartu kendali	30 menit	Kelengkapan dan persyaratan berkas cuti, kartu kendali
9	Pelapor menerima jawaban langsung dari pejabat terkait yang memberikan jawaban atau pelapor menerima tanggapan/jawaban dari petugas admin baik secara langsung maupun melalui Email/surat							Berkas tanggapan/ jawaban	10 menit	Berkas tanggapan/ jawaban
10	Apabila tanggapan/jawaban yang disampaikan ke pelapor dapat diterima oleh pelapor maka tanggapan/jawaban tersebut oleh admin dilaporkan ke sekretaris							Berkas tanggapan/ jawaban	15 menit	Berkas tanggapan/ jawaban
11	Kasubag. Umum dan Kepegawaian menerima laporan dari admin setiap jawaban/tanggapan pengaduan							Berkas tanggapan/ jawaban	10 menit	Berkas tanggapan/ jawaban

