



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

**PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN VIA TELEPON**

**DINAS PENDIDIKAN KOTA TARAKAN**



DINAS PENDIDIKAN KOTA TARA KAN

|                    |   |   |
|--------------------|---|---|
| Nomor SOP          | : | 000.8.3.3/36/D/SDIK/2024                |
| Tanggal Pembuatan  | : | 3 JANUARI 2023                          |
| Tanggal Revisi     | : |   |
| Tanggal Pengesahan | : | 2 JANUARI 2024                          |
| Disahkan Oleh      | : | Kepala Dinas Pendidikan<br>Kota Tarakan |



TAMRIN TOHA, ST, M.Sc  
NIP.196901212007011022

Penanganan Keluhan dan Pengaduan Via Telepon

|   |  |
|---|--|
| <b>Dasar Hukum</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>4. Perwali Kota Tarakan Nomor 63 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas &amp; Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan</li></ol> | <b>Kualifikasi Pelaksana</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Memahami pengumpulan dan pengolahan data</li><li>2. Menguasai TIK</li><li>3. Sikap kerja teliti, cekatan dan kerjasama</li></ol> |
| <b>Keterkaitan</b>  | <b>Peralatan/Perlengkapan</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Persyaratan pelayanan</li><li>2. Perangkat komputer</li><li>3. Printer</li></ol>  |
| <b>Peringatan</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Persyaratan pelayanan tidak lengkap</li></ol>  | <b>Pencatatan dan Pendataan</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dinas Pendidikan Kota Tarakan</li></ol>   |

ALUR SOP PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN VIA TELEPON

