









 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN</p>	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	9 Januari 2023
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	9 Januari 2023
	Disahkan oleh	 <p style="text-align: center;">Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan <u>Dra. SITI ZUBAIDAH, M.H</u> NIP 19690709 198809 2 001</p>
SEKRETARIAT	Judul SOP	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah 2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staf Seksi Kurikulum dan Penilaian Bidang SD/SMP 2. memahami peraturan perundang-undangan 3. Menguasai teknologi informasi 	
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laptop/Komputer 2. Jaringan Internet 3. Printer 4. ATK 5. Media Komunikasi, Formulir-formulir 	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
Jika SOP ini tidak berjalan maka akan mengakibatkan Pelayanan Pengaduan dari Masyarakat terganggu	disimpan dalam bentuk file softcopy dan hardcopy	

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku		
		Perangkat Daerah Lain	Kepala Bidang/Seksi	Sekretaris Dinas	Tim Pengelola Pengaduan	Pengelola Pengaduan	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Pengaduan/Laporan Masyarakat							Bukti Pengaduan	-	Bukti Pengaduan
2	Menerima, mencatat aduan secara online maupun offline							Aplikasi, Buku Tamu, Lembar Disposisi, Surat Pengaduan (dokumen)	10 Jam	Rekapitulasi Pengaduan
3	Menyampaikan pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan							Bukti Pengaduan	1 Jam	Rekapitulasi Pengaduan
4	Meneruskan pengaduan pada perangkat daerah lain (apabila diluar kewenangan)							Bukti Pengaduan	1 Jam	Rekapitulasi Pengaduan
5	Mendisposisi pengaduan kepada kepala bidang/kepala seksi sesuai dengan jenis/bidang pengaduan							Bukti Pengaduan dan lembar disposisi	1 Jam	Rekapitulasi Pengaduan
6	Melaksanakan telaah dan analisa terhadap pengaduan yang diterima							Bukti Pengaduan dan lembar disposisi	1 Jam	Rekapitulasi Pengaduan
7	memberikan koreksi dan persetujuan terkait konsep jawaban pengaduan							Draft Jawaban Pengaduan	1 Jam	Konsep Jawaban
8	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan terkait konsep jawaban pengaduan							Jawaban Pengaduan	1 Jam	Konsep Jawaban
9	Jawaban pengaduan diterima oleh Pengelola Pengaduan untuk disampaikan ke pelapor							Jawaban Pengaduan	1 Jam	Jawaban Pengaduan
10	Pelapor menerima jawaban pengaduan							Jawaban Pengaduan	1 Jam	Jawaban Pengaduan
	Total								18 Jam	