PEMERINTAH KABUPATEN TABALONG **DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**	Nomor SOP	:	B-016/DIKBUD/UMKEPEG/800/04/2022
	Tanggal Pembuatan	:	18 April 2022
	Tanggal Revisi	:	-
	Tanggal Efektif	:	9 Mei 2022
	Disahkan oleh	:	Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tabalong
			Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tabalong Drs. BUNIE MARWAN, M.Pd Pembina Tk. I NIP. 19660307 199412 1 006
SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN	Judul SOP	:	**LAYANAN PENGADUAN**

Dasar Hukum	**Kualifikasi Pelaksana**
1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008;	1. Memiliki tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Administrasi Pemerintahan 2. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat 3. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang keterbukaan Informasi Publik
Keterkaitan	**Peralatan/perlengkapan**
	1. Surat Permohonan/Disposisi 2. Komputer/Printer/Scanner 3. Jaringan Internet 4. Jaringan Telekomunikasi
Peringatan	**Pencatatan dan pendataan**
Apabila data-data/persyaratan yang diperlukan tidak terkumpul tepat waktu maka terlambatnya penanganan Layanan Pengaduan Masyarakat	Di simpan sebagai data elektronik dan manual

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
LAYANAN PENGADUAN

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN
		PEMOHON	SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN	PETUGAS TEKNIS	KEPALA SEKSI	KEPALA BIDANG	KADIS / SEKRETARIS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Memasukan surat pengaduan ke bagian Umum dan Kepegawaian							Surat Pengaduan			
2.	Menerima dan memasukkan surat pengaduan ke surat masuk dan mengajukan ke Sekretaris/Kepala Dinas							Agenda surat masuk lembar disposisi surat ke kadis/sekretaris. surat pengaduan dengan dokumen kelengkapannya	1 jam	Surat pengaduan Serta lembar disposisi ke kadis/sekretaris	
3.	Memberikan disposisi kepada kepala bidang sesuai dengan jenis/bidang aduan							Surat pengaduan	3 Hari	Surat pengaduan Serta lembar disposisi ke kadis/sekretaris	
4.	Menerima disposisi dari kadis/sekretaris mendisposisikan surat pengaduan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis/bidang aduan							Surat pengaduan serta lembar disposisi dari kadis/sekretaris	1 Jam	Surat pengaduan Serta lembar disposisi ke Kepala Seksi	
5.	Menerima disposisi kepada Kepala Bidang dan menugaskan petugas ke lapangan							Surat pengaduan serta lembar yang didisposisikan kepada Kepala Seksi	1 Jam	Surat pengaduan ditindaklanjuti oleh petugas	
6.	Melakukan pengecekan lokasi di lapangan apakah sudah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatat di buku laporan, memberikan saran/masukan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat							Surat pengaduan dan pedoman teknis pendidikan yang berhubungan dengan aduan	7 Hari	Laporan Hasil Pemeriksaan	
7.	Membuat draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan yang ditujukan kepada terlapor dengan tembusan kepada pelapor/pemohon serta instansi terkait dengan melampirkan hasil pemeriksaan lapangan, kemudian meminta persetujuan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis aduan							Laporan hasil pemeriksaan lapangan	1 Jam	Draf awal surat hasil lapangan	
8.	Memberikan koreksi dan persetujuan draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan Kepala Bidang			Tidak		Ya		Hasil pemeriksaan draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan	1 Jam	Draf awal surat yang telah dikoreksi	
9.	Menelaah draf Final dan mengajukan ke Kepala Dinas/Sekretaris				Tidak	Ya		Draf awal surat yang telah dikoreksi oleh Kepala Seksi, laporan hasil pemeriksaan	1 Jam	Draf final surat hasil lapangan	
10.	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draf final surat hasil pemeriksaan lapangan					Tidak		Draf final, laporan hasil pemeriksaan	1 Jam	Dokumen surat yang telah ditandatangani	
11.	Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya						Ya	Surat yang telah ditandatangani	30 Menit	Penyimpan Arsip	

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Tabalong

Drs. Tonie Marwan, M.Pd
Pembina Tk I
NIP. 19650307 199012 1 006