PEMERINTAH KABUPATEN NGANJUK **DINAS PENDIDIKAN** Jalan Dermojoyo Nomor 19 Nganjuk Kode Pos 64418 Telepon (0358) 321667, 321345 Fax. (0358) 326477 www.dispendik.nganjukkab.go.id	**Nomor SOP**	: 050/023.4/411.301/2023
	Tanggal Pembuatan	: 4 Januari 2023
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	:
	Disahkan Oleh	: KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN NGANJUK **Dr. SOPINGI, AP., M.M.** Pembina Utama Muda NIP. 19740302 199311 1 001
SEKRETARIAT	**Nama SOP**	: **PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

Dasar Hukum :	**Kualifikasi Pelakasana :**
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	1. Kemampuan *Public Speaking* 2. Kemampuan mengoperasikan Aplikasi 3. Kemampuan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
Keterkaitan :	**Peralatan / Perlengkapan :**
	1. Laptop/Komputer 2. Jaringan Internet 3. Printer 4. ATK 5. Media Komunikasi, Formulir-formulir
Peringatan :	**Pendataan dan Pencatatan :**
Jika SOP ini tidak berjalan maka akan mengakibatkan Pelayanan Pengaduan dari masyarakat terganggu	

No	Uraian Kegiatan	PELAKSANA						MUTU BAKU			Keterangan
		Pelapor	Pengelola Pengaduan	Kepala Dinas	Sekretaris Dinas	Kepala Bidang/Sub Koordinator	Perangkat Daerah Lain	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengaduan/Laporan Masyarakat	MULAI						Bukti Pengaduan	-	Bukti Pengaduan	
2	Menerima, mencatat aduan secara online maupun offline							Aplikasi Buku Tamu, lembar disposisi Kepala Dinas, Surat Pengaduan dengan dokumen	10 Jam	Rekapitulasi pengaduan	
3	Menyampaikan pengaduan kepada Kepala Dinas Pendidikan							Bukti Pengaduan	5 Menit	Rekapitulasi pengaduan	
4	Meneruskan pengaduan pada perangkat daerah lain (apabila diluar kewenangan Dinas Pendidikan Kabupaten Nganju)							Bukti Pengaduan	5 Menit	Rekapitulasi pengaduan	
5	Mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang/Kepala Seksi sesuai dengan jenis/bidang aduan							Bukti Pengaduan serta lembar disposisi dari Kepala Dinas	10 Menit	Rekapitulasi pengaduan	
6	Melaksanakan telaah dan anilisa terhadap pengaduan yang diterima				TIDAK			Bukti Pengaduan serta lembar disposisi kepada Kasi/Kasubbag	30 Menit	Konsep jawaban atas aduan	
7	Memberikan koreksi dan persetujuan terkait konsep jawaban Pengaduan			TIDAK		YA		Draft jawaban pengaduan	10 Menit	Konsep jawaban pengaduan telah dikoreksi	
8	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan terkait konsep jawaban pengaduan				YA			Jawaban Pengaduan	30 Menit	Konsep Jawaban Pengaduan	