**IDENTIFIKASI SOP PELAYANAN PENGADUAN**

Dasar Hukum : 1) Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Instansi : DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN BANGKA
Unit Kerja Eselon I : -
Unit Kerja Eselon II : KEPALA DINAS
Unit Kerja Eselon III : SEKRETARIS
Unit Kerja Eselon IV : -

| No | Tugas | Fungsi | Sub-Fungsi | Output | Aspek | Judul SOP |
|---|---|---|---|---|---|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) |
| A. | Melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas perbantuan di bidang pendidikan ( pasal 4) | Mengkoordinasikan, merumuskan sasaran, membina, mengarahkan, menyelenggarakan, mengevaluasi dan melaporkan seluruh kegiatan Dinas Pendidikan sesuai dengan kewenangannya (pasal 7) | Mengkordinasikan pengelolaan hubungan masyarakat, informasi dan pengaduan pelayanan perizinan di bidang Pendidikan kepemudaan dan olahraga;( pasal 10, huruf L ) | Pengaduan | Pelayanan | Pelayanan Pengaduan |

**LEMBAR KERJA IDENTIFIKASI KEGIATAN/AKTIVITAS**

## A. DATA KEGIATAN

1. Judul SOP : Pelayanan Pengaduan
2. Jenis Kegiatan : Administratif
3. Penanggung Jawab :
   a. Produk : Kepala Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bangka
   b. Kegiatan : Sekretariat
4. Scope/ruang lingkup : Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bangka

## B. IDENTIFIKASI KEGIATAN

Judul Kegiatan : Pelayanan Pengaduan

Langkah Awal : 1. Pelapor menyampaikan pengaduan secara langsung / surat / telepon / e-mail / media sosial / SP4N LAPOR;

Langkah Utama : 2. Petugas menerima pengaduan;

3. Petugas menelaah dan mengklasifikasi pengaduan;

4. Rapat koordinasi penyelesaian pengaduan dengan Tim Pelayanan Pengaduan;

Langkah Akhir : 5. Petugas menyerahkan hasil penanganan pengaduan.

## C. DENTIFIKASI LANGKAH

| | | | |
|---|---|---|---|
| Langkah Awal | : | 1. | Pelapor menyampaikan pengaduan secara langsung / surat / telepon / e-mail / media sosial / SP4N LAPOR; |
| Langkah Utama | : | 2. | Petugas menerma pengaduan; |
| | | 3. | Petugas menelaah dan mengklasifikasi pengaduan; |
| | | 4. | Rapat koordinasi penyelesaian pengaduan dengan Tim Pelayanan Pengaduan; |
| Langkah Akhir | : | 5. | Petugas menyerahkan hasil penanganan pengaduan. |

# PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA
## DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN BANGKA

| | | |
|---|---|---|
| **NOMOR SOP** | : | SOP / 034.a / DINDIKPORA/2025 |
| **TANGGAL PEMBUATAN** | : | Februari 2021 |
| **TANGGAL REVISI** | : | 03 Januari 2025 |
| **TANGGAL EFEKTIF** | : | |
| **DISAHKAN OLEH** | : | KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANGKA<br><br>**ROZALI, S.H., M.Si**<br>**Pembina Utama Muda**<br>**NIP. 196504151986031006** |
| **NAMA SOP** | : | **PELAYANAN PENGADUAN** |

| **DASAR HUKUM** | **KUALIFIKASI PELAKSANA** |
|---|---|
| 1) Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);<br>2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. | 1) Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bangka<br>2) Memahami Alur Pengaduan<br>3) Memahami administrasi perkantoran<br>4) Memahami Prosedur dan Sistem Administrasi Pemerintahan |
| **KETERKAITAN** | **PERALATAN/PERLENGKAPAN** |
| 1. SOP Penerbitan Surat Keluar<br>2. SOP Pendistribusian Surat Masuk | **Meja, kursi, ATK habis pakai, Buku Agenda, Kartu Disposisi, Komputer, jaringan Internet** |
| **PERINGATAN** | **PENCATATAN / PENDATAAN** |
| Pelayanan diberikan selambat-lambatnya 1,5 jam | **Disimpan sebagai data manual** |

# SOP PELAYANAN PENGADUAN

| No | KEGIATAN | PELAPOR | PETUGAS PENGADUAN | KETUA PENGADUAN | FORUM RAPAT | KEPALA DINAS |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Menyampaikan pengaduan secara langsung / surat / telepon / e-mail / media sosial / SP4N LAPOR; | | | | | |
| 2 | Menerima dan mencatat pengaduan; | | | | | |
| 3 | Menelaah dan mengklasifikasi pengaduan; | | | | | |
| 4 | Rapat koordinasi penyelesaian pengaduan dengan Tim Pelayanan Pengaduan; | | | | | |
| | Melaporkan hasil penyelesaian pengadduan | | | | | |
| 5 | Menyerahkan hasil penyelesaian pengaduan | | | | | |

