

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. IDENTIFIKASI 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 / / DINDIKPORA/2023

TANGGAL PEMBUATAN : Februari 2021

TANGGAL REVISI : 03 Januari 2023

TANGGAL EFEKTIF :

DISAHKAN OLEH KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANGKA



NAMA 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.

KUALIFIKASI PELAKSANA

- 1) Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bangka
- 2) Memahami Alur Pengaduan
- 3) Memahami administrasi perkantoran
- 4) Memahami Prosedur dan Sistem Administrasi Pemerintahan

KETERKAITAN

1. SOP Penerbitan Surat Keluar
2. SOP Pendistribusian Surat Masuk

PERALATAN/PERLENGKAPAN

Meja, kursi, ATK habis pakai, Buku Agenda, Kartu Disposisi, Komputer, jaringan Internet

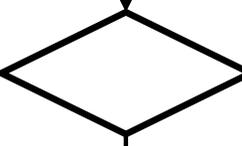
PERINGATAN

Pelayanan diberikan selambat-lambatnya 1,5 jam

PENCATATAN / PENDATAAN

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 pengaduan					
5	Menyerahkan hasil penyelesaian pengaduan					