

 PEMERINTAH KOTA PEKANBARU DINAS PENDIDIKAN KOTA PEKANBARU	NOMOR SOP	400/Disdiksekretaris.1/2023/08934
	TANGGAL PEMBUATAN	5 Januari 2023
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	5 Januari 2023
	DISAHKAN OLEH	KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA PEKANBARU
		 Dr. H. Abdul Jamal, M.Pd Pembina Utama Muda / IV/c NIP. 19701002 199512 1 001
NAMA SOP		LAYANAN PENGADUAN
DASAR HUKUM :		KUALIFIKASI STAFF PELAKSANA :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 17 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas-Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru 4. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 92 Tahun 2016 tentang Tata Kerja Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru		1. Pendidikan minimal D III; 2. Memahami Peraturan Perundang-undangan tentang pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan; 3. Mengetahui tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru; 4. Mampu mengoperasikan komputer.
KETERKAITAN :		PERALATAN/PERLENGKAPAN :
Visi Dinas Pendidikan : Terwujudnya Dinas Pendidikan sebagai pusat pelayanan pendidikan yang berkualitas, madani menjadi rujukan nasional		1. Kotak Pengaduan 2. Formulir Pengaduan 3. Banner SOP 4. Komputer 5. Printer 6. ATK
PERINGATAN :		PENCATATAN DAN PENDATAAN
Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka pengaduan masyarakat tidak dapat ditindaklanjuti.		Disimpan sebagai data elektronik dan manual

PENJELASAN SINGKAT PENGGUNAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN PENGADUAN

1. PERSYARATAN

- a. Pengaduan Secara Langsung
 - Pemohon hadir ke Kantor Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru;
 - Pemohon menulis saran/kritik/laporan pengaduan pada form isian yang telah disediakan dan memasukkannya pada kotak pengaduan;
 - Menyertakan fotokopi Kartu Identitas (KTP/SIM);
 - Menyertakan bukti kejadian meliputi lokasi, waktu, dokumen pendukung dan kronologi.
- b. Pengaduan Secara Tidak Langsung

Pemohon dapat mengirimkan saran/kritik/laporan ke alamat email/whatsapp/website/media sosial/SP4N LAPOR! dengan menyebutkan identitas;

2. PROSES / PROSEDUR PELAYANAN

- a. Pemohon mengajukan pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan melampirkan syarat-syarat pengaduan;
- b. Staff Pelaksana yang diberikan tanggung jawab akan memeriksa pengaduan pada kotak pengaduan, email, whatsapp, website dan media sosial setiap harinya dan akan diteruskan kepada Pejabat yang berwenang dalam mengelola pengaduan;
- c. Pejabat yang berwenang mengelola pengaduan dan menindaklanjuti laporan tersebut;
- d. Selesai;

3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

3 (tiga) hari kerja paling cepat dan 7 (tujuh) hari paling lambat sejak permohonan pengaduan diterima.

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KET.
		PELAPOR	STAFF	KASUBBAG UMUM & KEPEGAWAIAN	KABID/ SEKRETARIS	KADIS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Pelapor secara langsung datang ke Kantor Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru lalu menuliskan pengaduan pada form yang telah disediakan lalu memasukkannya ke dalam kotak pengaduan atau mengirimkan laporan pengaduan melalui email /website /whatsapp /media sosial/SP4N Lapori;	Mulai					KTP Pelapor	10 Menit	Fotokopi KTP	
2	Staff Pelaksana melaporkan pengaduan kepada Kasubbag Umum dan Kepegawaian sebelum mendistribusikannya ke pejabat yang berwenang untuk ditinjau dan ditindaklanjuti pengaduan tersebut.						-Fotokopi KTP -Formulir Pengaduan	10 Menit	Formulir Pengaduan	
3	Kasubbag Umum & Kepegawaian mempelajari pengaduan dan kemudian dilaporkan kepada Kabid/Sekretaris Dinas.						-Fotokopi KTP -Formulir Pengaduan	1 hari	Mempelajari laporan pengaduan	
4	Kabid/Sekretaris Dinas memberikan jawaban atas laporan pengaduan yang masuk						-Fotokopi KTP -Formulir Pengaduan	1 hari	Tindak penyelesaian masalah	
5	Kabid/Sekretaris Dinas melakukan rapat dengan Kadis (jika diperlukan) untuk memutuskan tindaklanjut pengaduan.						-Fotokopi KTP -Formulir Pengaduan	1 hari	Tindak penyelesaian masalah	
6	Pelapor menerima jawaban pengaduan	Selesai					Jawaban Pengaduan	10 Menit	Laporan penyelesaian	