



PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Nomor SOP :
Tanggal Pembuatan : 01 Januari 2023
Tanggal Revisi : -
Tanggal Efektif : 03 Januari 2023
Disahkan Oleh : Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai
Nama SOP : SOP Layanan Pengaduan

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Permendagri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
4. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 tahun 2014 tentang Pelayanan Publik
5. Peraturan Walikota Dumai Nomor 28 tahun 2017 tentang Fasilitasi Pengaduan Masyarakat dilingkungan Pemerintah Kota Dumai
6. Peraturan Walikota Dumai Nomor 38 tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal dilingkungan Pemerintah Kota Dumai

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Kemampuan Public Speaking
2. Kemampuan Megoperasikan Komputer
3. Kemampuan Mengetik Laporan dan Aplikasi Office

KETERKAITAN

1. SOP Pengelolaan Surat Masuk
2. SOP Pengelolaan Surat Keluar
3. SOP Pendataan Sarana dan Prasarna Sekolah








PERALATAN/PERLENGKAPAN

1. Komputer
2. Alat Tulis Kantor
3. Buku Agenda

PERINGATAN

Jika SOP ini tidak Berjalan maka akan Mengakibatkan Pelayanan Pengaduan dari Masyarakat terganggu

PENCATATAN DAN PENDATAAN

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		User/Pelapor	Operator/Agen	PPID utama	PPID Pembantu	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan Registrasi Layanan Pengaduan, Melakukan login Pengguna, Memilih Kategori pengaduan Sub Kategori Pengaduan melakukan Penginputan Informasi/Pengaduan					Form Pengaduan	15 Menit	Data pemberi Aduan	
2	Menerima Input Pengaduan					Data pemberi Aduan	10 Menit	Data Pengaduan	
3	Mengklasifikasi Pengaduan dan Informasi atau bukan, jika hanya informasi dapat langsung dijawab kembali oleh Operator untuk diteruskan pada user, jika bukan maka akan diteruskan kepada Pejabat yang mengelola Pengaduan					Data Pengaduan	120 menit	Laporan Pengaduan	
4	Menerima Pengaduan yang diterima dan Melakukan Proses Tanggapan Pengaduan yang diminta					Laporan Pengaduan	2 hari	Laporan Tanggapan Pengaduan	
5	Menerima Tanggapan atas Pengaduan yang diberikan					Laporan Tanggapan Pengaduan	10 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
6	Menginput tanggapan atas Pengaduan yang diminta					Laporan Tanggapan Pengaduan	30 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
7	Proses Pengaduan/Informasi Terjawab					Laporan Tanggapan Pengaduan	5 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	

Kepala,



YUSMANIDAR, S.Sos, M.Si
Pempina Utama Muda
NIP. 19690501 198909 2 001