



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL
DINAS PENDIDIKAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PROSES PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PENDIDIKAN KABUPATEN
GUNUNGKIDUL
NOMOR : 139/KPTS/2022
TENTANG TIM PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT DINAS
PENDIDIKAN KABUPATEN



DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN GUNUNGKIDUL
UNIT LAYANAN TERPADU

NOMOR SOP	: 139/KPTS/2024
TANGGAL PEMBUATAN	:
TANGGAL REVISI	:
TANGGAL EFEKTIF	:
DISAHKAN OLEH	KEPALA DINAS,  NUNUK SETYOWATI, S.Pd. MM
NAMA SOP	PROSES PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1 Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 71 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan	
2 Peraturan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Gunungkidul Nomor 139 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat	1. Mengerti dan Memahami Mengenai Prosedur Pengaduan 2. Berwawasan Luas dan Cakap dalam Berkomunikasi 3. Mampu Bekerja dalam Tim dan Mahir Komputerisasi
KETERKAITAN :	PERALATAN / PERLENGKAPAN
SOP Pelayanan Informasi Publik SOP Pengaduan	1. Alat tulis kantor 2. Komputer/Laptop 3. Buku Register Tamu
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Jika prosedur tidak dilaksanakan dengan baik, maka kegiatan pelayanan tidak mencapai sasaran.	Disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy.

Prosedur Layanan

No.	Kegiatan	Pelaksana				Pendukung			Ket.
		Pemohon	Petugas Pelayanan	Pejabat Pengelola Pengaduan	Tim Penjawab Aduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Mengajukan permohonan pengaduan pelayanan baik secara langsung (tatap muka) atau secara tidak langsung (email/wa) kepada petugas pelayanan ;					Berkas Pengaduan	5-10 menit	Berkas Permohonan	
2	Menerima dan melakukan verifikasi database pemohon pengaduan. Jika data valid maka diteruskan menemui pejabat pengelola pengaduan dan jika permohonan tidak valid dikembalikan kepada pemohon;					Berkas Pengaduan yang telah dikoreksi dan divalidasi petugas	5 menit	Berkas Permohonan yang telah divalidasi	
3	Melakukan pencatatan pengaduan yang disampaikan pemohon ke dalam buku pengaduan ;					Buku Pengaduan	5 menit	Data yang diinput	
4	Memberikan jawaban atas pengaduan pelayanan yang disampaikan pemohon ke dalam buku pengaduan;					Data yang diinput	maksimal 2 hari	Jawaban dari hasil koordinasi tim penjawab aduan	
5	Menyampaikan jawaban kepada pemohon baik secara langsung (tatap muka) atau tidak langsung (HP/WA, email) ;					Jawaban dari hasil koordinasi tim penjawab aduan	10 menit	Berkas pengaduan yang telah terjawab oleh tim	
6	Menerima jawaban atas pengaduan yang disampaikan;					Berkas Pengaduan yang telah terjawab oleh tim	10 menit	Berkas Pengaduan yang telah terjawab oleh tim	