



**PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

NOMOR SOP	000.8.3.3 / 1911 / Sekre-UKP
TANGGAL PEMBUATAN	11 Januari 2024
TANGGAL REVISI	15 November 2024
TANGGAL EFEKTIF	
DISAHKAN OLEH	Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Landak, HERY MULYADI, SH.,M.A.P NIP. 197009132002121007
NAMA SOP	PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DASAR HUKUM : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor Kep/118/M.PAN/8/Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.	KUALIFIKASI PELAKSANA : 1. Pendidikan minimal Strata Satu (S-1) 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Mampu memahami kebutuhan masyarakat 4. Bisa mengoperasikan komputer
KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN : 1. KTP 2. Laporan pengaduan
PERINGATAN : Jika SOP tidak dilaksanakan maka penanganan kasus pengaduan pelayanan masyarakat tidak dapat dilaksanakan.	PENCATATAN DAN PENDATAAN : Register Pengaduan

Prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Pengaduan	Kepala Bidang / Sekretaris	Kepala Dinas	Tim Teknis	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima dan mencatat pengaduan dari masyarakat					Pengaduan	7 hari	Berkas Pengaduan	
2	Menganalisa dan memverifikasi berkas pengaduan, menyampaikan jawaban melalui staf pengaduan untuk pengaduan yang bersifat ringan atau tanpa memerlukan koordinasi, serta melaporkan berkas pengaduan kepada Kepala Dinas terutama pengaduan yang untuk menyelesaikannya memerlukan rapat koordinasi					Berkas Pengaduan		Laporan Pengaduan	Panah balikan menandakan laporan perlu dilengkapi atau dapat diselesaikan secara langsung
3	Merumuskan jawaban atas pengaduan, bila diperlukan dapat melakukan rapat koordinasi dengan pihak terkait untuk menentukan jawaban atau penyelesaian atas pengaduan yang masuk					Laporan Pengaduan		Rekomendasi	Panah balikan menandakan laporan perlu dilengkapi atau dapat diselesaikan secara langsung
4	Menerima rekomendasi atau jawaban dari hasil rapat koordinasi dan menyerahkannya kepada petugas pengaduan					Rekomendasi		Jawaban Pengaduan	
5	Menyampaikan jawaban atau penyelesaian atas pengaduan yang masuk kepada pihak pengadu					Jawaban Pengaduan		Jawaban Pengaduan	



PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jalan Pangeran Cinata, Ngabang, Landak, Kalimantan Barat 79357

Telepon (0563) 21928 Faksimile (0563) 21929

Laman www.disdikbud.landakkab.go.id, Pos-el disdikbud@landakkab.go.id

DESKRIPSI PELAYANAN PUBLIK

Jenis Layanan Publik : Prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat
OPD Pengampu : Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Landak

No	KECEPATAN	KEMUDAHAN	TRANSPARANSI	KUALITAS	DIGITALISASI
1.	Maksimal 7 hari	Persyaratan: 1. KTP 2. Laporan Pengaduan	Tidak dipungut biaya / gratis	Produk yang dihasilkan adalah Jawaban pengaduan Kualifikasi pelaksana 1. Pendidikan minimal Strata Satu (S-1) 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Mampu memahami kebutuhan masyarakat 4. Bisa mengoperasikan komputer	SP4N LAPOR

Ngabang, 15 November 2024

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan,



Hery Mulyadi, SH., M.A.P.

Pembina Tk.I / IVb

NIP. 19700913 200212 1 007