



**PEMERINTAH KABUPATEN JEPARA
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAH RAGA**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP)**

ADUAN MASYARAKAT

SUB. BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN

Jl. Ratu Kalinyamat - Demaan, Jepara ☒ 59419 ☎ (0291) 591238, 591339
☎ (0291) 593347 web : <http://disdikpora-jepara.org> email : info@disdikpora-jepara.org

PEMERINTAH KABUPATEN JEPARA	Nomor SOP	061.9/149
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA	Tanggal pembuatan	15 DESEMBER 2020
	Tanggal revisi	16 DESEMBER 2020
	Tanggal pengesahan	17 DESEMBER 2020
	Disahkan oleh	KEPALA DISDIKPORA
SUB. BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN	Judul SOP	PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. UU No.9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Meyampaikan Pendapat di Muka Umum 3. UU No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Infomasi Publik 4. Peraturan Presiden No RI No.76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. 5. Permen PAN & RB No 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. 6. Peraturan Bupati No. 34 tentang Standar Pelayanan Publik di Kabupaten Jepara 	Minimal S 1, memahami peraturan ,ramah, sopan, jujur, teliti, memiliki integritas berkomitmen serta bertanggung jawab

KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN
Bidang lain	<ul style="list-style-type: none"> - Komputer dan Printer - ATK - Jaringan Wifi - Meja Kursi

PERINGATAN	PENCATATAN
<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat - Meningkatkan kualitas SDM - Keterbatasan Sarana dan Prasarana 	<ul style="list-style-type: none"> - Mengagenda Surat Pengaduan Masyarakat - Mengagenda Surat Pengaduan dari Instansi lain - Mengagenda gelar perkara - Melakukan kompilasi terhadap pengaduan yang ditangani

ADUAN MASYARAKAT

No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Masyarakat	Petugas	Narahubung	Kepala Dinas	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Aduan disampaikan secara langsung melalui tatap muka, bersurat dan dimasukkan di kotak pengaduan atau disampaikan secara online melalui wa atau website					Persyaratan Aduan			
2	Petugas layanan Menerima aduan, mengidentifikasi aduan dan mendokumentasikan atau meregister (baik secara online maupun secara tatap muka)					Data Aduan	30 Menit		
3	Petugas layanan memeriksa aduan yang telah tercatat/terregister					Data Aduan	1 Jam		
4	Petugas layanan melaporkan aduan kepada pimpinan					Data Aduan	1 jam		
5	Pimpinan mendisposisi aduan dan memberikan arahan kepada bidang terkait					Data Aduan	1 hari		
6	Bidang terkait menyusun tanggapan aduan sesuai arahan pimpinan					Jawaban Aduan	1 hari	Aduan Masyarakat dapat ditindak lanjuti dengan cepat	
7	Pimpinan menyetujui dan menandatangani tanggapan aduan					Dokumen Aduan	1 jam		
8	Petugas menyampaikan aduan yang telah di tanggapi (secara online maupun tatap muka)						1 jam		
9	Petugas layanan mendokumentasikan tanggapan aduan					Dokumen Aduan	30 menit		