

SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pendidikan Provinsi Jambi

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Bag. Tata Usaha	Petugas Teknis	Kasi / Kasubag	Kepala Bidang	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memasukkan surat pengaduan ke Kasubag Tata Usaha							Surat pengaduan	-	-	
2	Menerima dan memasukkan surat pengaduan ke surat masuk, dan mengajukan ke Kepala Dinas							Agenda surat masuk, lembar disposisi surat ke Kepala Dinas, surat pengaduan dgn dokumen kelengkapannya	1 Hari	Surat pengaduan serta lembar disposisi ke Kepala Dinas	
3	Memberikan disposisi kepada Kepala Bidang sesuai dengan jenis/bidang aduan							Surat pengaduan	3 Hari	Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Kepala Dinas	
4	Menerima disposisi dari Kepala Dinas dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis/bidang aduan							Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Kepala Dinas	1 Jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi kepada Kasi / Kasubag	
5	Menerima disposisi dari Kepala Bidang dan menugaskan petugas ke lapangan							Surat pengaduan serta lembar yang didisposisikan kepada Kasi / Kasubag	2 Jam	Surat pengaduan ditindaklanjuti oleh petugas	
6	Melakukan pengecekan lokasi di lapangan apakah sudah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatat di buku laporan, memberikan saran/masukan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat							Surat pengaduan dan pedoman teknis pengaduan yang berhubungan dengan aduan	7 Hari	Laporan Hasil pemeriksaan	
7	Membuat draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan yang ditujukan kepada terlapor dengan tembusan kepada pelapor/pemohon serta instansi terkait dengan melampirkan hasil pemeriksaan lapangan, kemudian meminta persetujuan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis aduan							Laporan Hasil Pemeriksaan Lapangan atau Berita Acara Hasil Pemeriksaan Lapangan	1 Jam	Draf Awal Surat Hasil Lapangan	
8	Memberikan koreksi dan persetujuan draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan Kepala Bidang							Hasil pemeriksaan, draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan	1 Jam	Draf awal surat yang telah dikoreksi	
9	Menelaah draf Final dan mengajukan ke Kepala Dinas							Draf awal surat yang telah dikoreksi oleh Kepala Seksi, laporan hasil pemeriksaan	1 Jam	Draf final surat hasil lapangan	
10	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draf Final surat hasil pemeriksaan lapangan							Draf Final, laporan hasil pemeriksaan	1 Jam	Dokumen surat yang telah ditandatangani	
11	Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya							Surat yang telah ditandatangani	30 Menit	Penyimpanan Arsip	