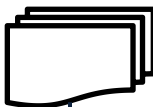


STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

 DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAH RAGA KABUPATEN BANJARNEGARA	Nomor SOP	
	Tgl Pembuatan	
	Tgl Revisi	
	Tgl Pengesahan	
	Disahkan Oleh	KEPALA DINDIKPORA KAB. BANJARNEGARA Drs. NOOR TAMAMI, M.Pd.
Nama SOP : PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT		
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksanaan	
1 Tata Naskah Dinas 2 Peraturan Bupati Tentang Mekanisme 3 Peraturan Daerah tentang Tupoksi 4 Peraturan tentang Tata Administrasi	- Memiliki kemampuan tentang tata persuratan	
Keterkaitan	Peralatan/ Perlengkapan	
1 Pengagenda 2 Subag Umum dan Kepegawaian	Buku Surat Masuk, Internet, Telp, ATK, Komputer, Printer	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
1 Jika tidak disiplin dilaksanakan maka akan terjadi keterlambatan tindak lanjut	- Surat Biasa - Surat Segera - Surat Rahasia	

Uraian Prosedur		Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Staf	Kasubag / Kasi	Kabid	Sekretaris	Kepala Dinas	Persy/Kelengkp	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Menerima pengaduan melalui surat, email, SMS, Website, menelpon, datang langsung						Dasar konsep surat	15 mnt		Subag Umum dan Kepegawaian
2	Mencatat data pengadu dan isi pengaduan ke dalam formulir pengaduan						Formulir	5 mnt		
3	Mengagendakan formulir dalam buku agenda pengaduan dan memberi lembar disposisi						Formulir, lembar disposisi, buku agenda	4 mnt		
4	Meneliti dan memberikan catatan disposisi kepada bidang / bagian terkait						Formulir, lembar disposisi	10 mnt		
5	Membaca disposisi kepala dinas, memberikan catatan tambahan						Formulir, lembar disposisi	10 mnt		
6	Mendistribusikan kepada bidang / bagian terkait, mencatat di buku agenda bidang / bagian						Formulir, lembar disposisi, buku agenda	10 mnt		
7	Menindaklanjuti disposisi dan mendistribusikan kepada kasi terkait						Formulir, lembar disposisi	10 mnt		Semua bidang / bagian
8	Menindaklanjuti disposisi kabid dan membuat laporan tertulis hasil tindaklanjut						Formulir, lembar disposisi	5 hari	Laporan tindak lanjut / penyelesaian	Semua bidang / bagian

FORMULIR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAH RAGA KAB. BANJARNEGARA

No. Agenda	:		Info dari	Nama	:	
Tanggal	:			LP, Umur	:	
Petugas	:			No. KTP	:	
Jalur Info		☐ Langsung	☐ SMS	Jabatan	:	
		☐ Surat	☐ Website	Instansi	:	
		☐ Email	☐ Telp	Alamat	:	

Pokok Permasalahan	Paraf
Target Penyelesaian	
Rencana Penyelesaian	
Hasil Penyelesaian	
Catatan Akhir	