

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN SERANG

<p>Dasar hukum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi dan Informatika 4. Permendagri No.3 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah 5. Peraturan Bupati Serang Nomor 30 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik 6. Peraturan Bupati Serang Nomor 84 Tahun 2022 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang 	<p>Kualifikasi Pelaksana:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan <i>Public Speaking</i> 2. Kemampuan mengoperasikan Aplikasi 3. Kemampuan mengetik laporan dengan Aplikasi Office
<p>Keterkaitan:</p>	<p>Peralatan/Perlengkapan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PC, <i>notebook</i>, <i>flashdisk</i>, <i>server</i>, UPS, dll 2. ATK, Media Komunikasi, Formulir- formulir
<p>Peringatan:</p> <p>Jika SOP ini tidak berjalan maka akan mengakibatkan Pelayanan Pengaduan dari masyarakat terganggu</p>	<p>Penotaan dan Pendataan:</p>

A. PENGANTAR

Pelayanan pengaduan dari masyarakat merupakan kegiatan yang menjadi bagian dari tugas pokok dan fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang. Pelayanan Pengaduan dari masyarakat dapat melalui Aplikasi Aspirasi melalui alamat website dindikbud.serangkab.go.id beserta alamat media sosial facebook dan instagram [dindikbud.serangkab](https://www.instagram.com/dindikbud.serangkab) dimana masyarakat dapat memberikan pengaduan kapanpun dan dimanapun berkaitan dengan penyalahgunaan wewenang maupun yang bertentangan dengan standar pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang.

B. PROSEDUR

1. Pelapor/User Melakukan registrasi layanan Pengaduan, melakukan Login Pengguna, memilih kategori pengaduan Sub kategori Pengaduan melakukan penginputan Aspirasi/Pengaduan.
2. Admin menerima input pengaduan dan menyerahkan laporan kepada Ketua Tim Pengaduan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang.
3. Ketua Tim Pengaduan mengklasifikasi apakah Pengaduan atau bukan, jika hanya informasi dapat langsung dijawab kembali oleh admin untuk diteruskan pada pelapor/user jika pengaduan maka akan diteruskan kepada Bidang terkait.
4. Bidang terkait menerima Laporan Pengaduan yang diterima dan melakukan proses tanggapan atas pengaduan yang diminta dan mengirimkan jawaban kepada Ketua Tim Pengaduan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang.
5. Ketua Tim Pengaduan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang menerima Jawaban pengaduan yang diberikan dan menyerahkan kepada Admin.
6. Admin menginput tanggapan atas Jawaban yang diminta untuk dikirimkan kepada user/pelapor
7. Proses Pengaduan terjawab dengan diterimanya tanggapan

C. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi dan Informatika

4. Permendagri No.3 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
5. Peraturan Bupati Serang Nomor 30 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik
6. Peraturan Bupati Serang Nomor 84 Tahun 2022 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang

D. PENANGGUNG JAWAB

Penanggung Jawab dari kegiatan ini adalah Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang.

E. WAKTU PELAKSANAAN

Waktu pelaksanaan untuk pelaksanaan kegiatan layanan aspirasi dan pengaduan ini adalah 5 hari kerja.

F. FASILITAS PENUNJANG

Kualifikasi Pelaksana untuk melaksanakan kegiatan ini, yaitu:

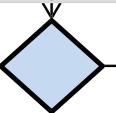
1. Kemampuan *Public Speaking*
2. Kemampuan mengoperasikan Aplikasi
3. Kemampuan mengetik laporan dengan Aplikasi Office

Peralatan/perlengkapan yang diperlukan antara lain:

1. PC, *notebook*, *flashdisk*, *server*, UPS, dll
2. ATK, Media Komunikasi, Formulir- formulir

G. DIAGRAM ALIR

Diagram alir ini menjelaskan tentang tata cara dan aturan dalam melaksanakan kegiatan Pelayanan Pengaduan di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang.

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		User/ Pelapor	Admin	Ketua Tim	Bidang Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor/User Melakukan registrasi layanan Pengaduan, melakukan Login Pengguna, memilih kategori pengaduan Sub kategori Pengaduan melakukan penginputan Aspirasi/Pengaduan.					Form Pengaduan	15 Menit	Data pemberi Aduan	
2	Menerima input pengaduan					Data pemberi Aduan	10 Menit	Data Pengaduan	
3	Mengklasifikasi Pengaduan dan informasi atau bukan, jika hanya informasi dapat langsung dijawab kembali oleh Admin untuk diteruskan pada user jika bukan maka akan diteruskan kepada Bidang terkait					Data Pengaduan	120 menit	Laporan Pengaduan	
4	Menerima Pengaduan yang diterima dan melakukan proses tanggapan atas Pengaduan yang diminta					Laporan Pengaduan	3 hari	Laporan Tanggapan Pengaduan	
5	menerima Tanggapan atas Pengaduan yang diberikan					Laporan Tanggapan Pengaduan	10 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
6	Menginput tanggapan atas Pengaduan yang diminta					Laporan Tanggapan Pengaduan	30 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
7	Proses Pengaduan/Informasi terjawab					Laporan Tanggapan Pengaduan	5 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	