



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU  
DINAS PENDIDIKAN  
KOTA PEKANBARU

NOMOR SOP	
TANGGAL PEMBUATAN	
TANGGAL REVISI	
TANGGAL EFEKTIF	
DISAHKAN OLEH WAKIL DINAS PENDIDIKAN KOTA PEKANBARU	
	
Dr. H. Ismardi, M.Ag Pembina NIP. 19720308 200312 1 002	

NAMA SOP LAYANAN PENGADUAN

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 17 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas-Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru
4. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 92 Tahun 2016 tentang Tata Kerja Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru

**KUALIFIKASI STAFF PELAKSANA :**

1. Pendidikan minimal D III;
2. Memahami Peraturan Perundang-undangan tentang pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan;
3. Mengetahui tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru;
4. Mampu mengoperasikan komputer.

**KETERKAITAN :**

Visi Dinas Pendidikan :  
Terwujudnya Dinas Pendidikan sebagai pusat pelayanan pendidikan yang berkualitas, madani menjadi rujukan nasional

**PERALATAN/PERLENGKAPAN :**

1. Kotak Pengaduan
2. Formulir Pengaduan
3. Banner SOP
4. Komputer
5. Printer
6. ATK

**PERINGATAN :**

Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka pengaduan masyarakat tidak dapat ditindaklanjuti.

**PENCATATAN DAN PENDATAAN**

Disimpan sebagai data elektronik dan manual

## **PENJELASAN SINGKAT PENGGUNAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN PENGADUAN**

### **1. PERSYARATAN**

- a. Pengaduan Secara Langsung
  - Pemohon hadir ke Kantor Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru;
  - Pemohon menulis saran/kritik/laporan pengaduan pada form isian yang telah disediakan dan memasukkannya pada kotak pengaduan;
  - Menyertakan fotokopi Kartu Identitas (KTP/SIM);
  - Menyertakan bukti kejadian meliputi lokasi, waktu, dokumen pendukung dan kronologi.
- b. Pengaduan Secara Tidak Langsung  
Pemohon dapat mengirimkan saran/kritik/laporan ke alamat email/website/  
media sosial/SP4N LAPOR! dengan menyebutkan identitas;

### **2. PROSES / PROSEDUR PELAYANAN**

- a. Pemohon mengajukan pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan melampirkan syarat-syarat pengaduan;
- b. Staff Pelaksana yang diberikan tanggung jawab akan memeriksa pengaduan pada kotak pengaduan, email, website dan media sosial setiap harinya dan akan diteruskan kepada Pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan;
- c. Pejabat yang berwenang meninjau pengaduan dan menindaklanjuti laporan tersebut;
- d. Selesai;

### **3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN**

3 (tiga) hari kerja paling cepat dan 7 (tujuh) hari paling lambat sejak permohonan pengaduan diterima.



NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU				
		PEMOHON	STAFF	KASIB/ KASUBBAG	KABID/ SEKRETARIS	KADIS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KET.	
1	Pemohon hadir ke Kantor Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru lalu menuliskan pengaduan pada form yang telah disediakan lalu memasukkannya ke dalam kotak pengaduan atau mengirimkan pengaduan melalui email/website/media sosial/SP4N Lapori.	Mulai					Kartu Identitas	10 Menit	Fotokopi Kartu Identitas		
2	Staff Petugas Pelayanan mencatat pengaduan pada komputer dan mendistribusikannya ke pejabat yang berwenang untuk ditinjau dan ditindaklanjuti pengaduan tersebut.						Fotokopi Kartu Identitas	10 Menit	Formulir Pengaduan		
3	Kasib/Kasubbag mempelajari materi pengaduan dan membuat telaah kemudian dilaporkan kepada Kabid/Sekretaris.						Formulir Pengaduan	1 s/d 2 hari	Permasalahan yang diadukan		
4	Kabid/Sekretaris melakukan rapat koordinasi untuk menentukan tindaklanjut pengaduan dan memutuskan tindaklanjut pengaduan.						Permasalahan yang diadukan	1 s/d 2 hari	Tindak penyelesaian masalah		
5	Kabid/Sekretaris melakukan rapat dengan Kadis (jika diperlukan) untuk memutuskan tindaklanjut pengaduan.						Permasalahan yang diadukan	1 s/d 2 hari	Tindak penyelesaian masalah		
6	Pelapor menerima hasil tindaklanjut pengaduan	Selesai					Tindak penyelesaian permasalahan	10 Menit	Laporan penyelesaian		