
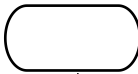
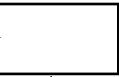
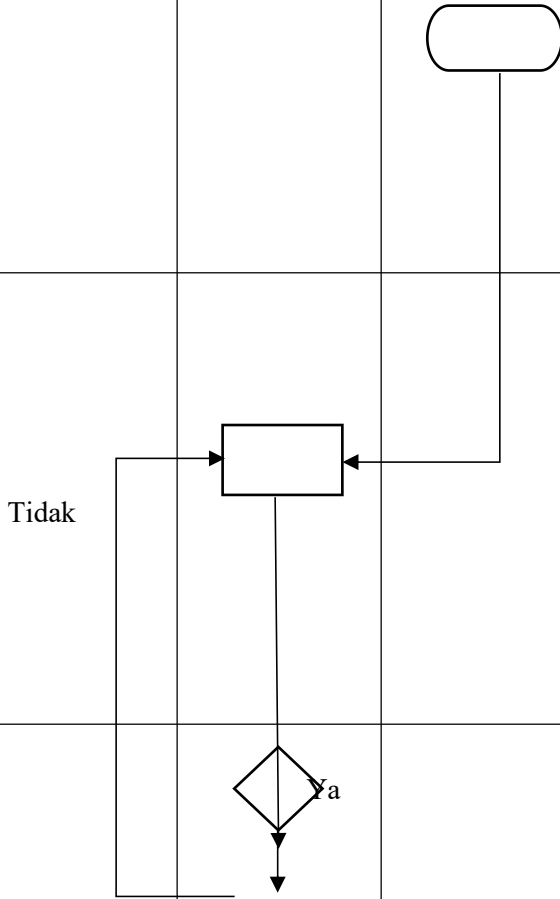
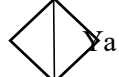
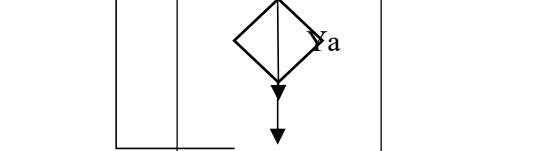





**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS PENDIDIKAN**

| | |
|-------------------|---|
| Nomor SOP | 420/4092.12/101.1/2023 |
| Tanggal Pembuatan | 26 Juni 2023 |
| Tanggal Revisi | - |
| Tanggal Efektif | 26 Juni 2023 |
| Disahkan oleh | Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur  ARIES AGUNG PAEWAI Pembina Utama Muda NIP. 197604171995111001 |
| Nama SOP | PERMOHONAN PENGADUAN |

| | |
|---|---|
| Dasar Hukum : <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. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (Peraturan Peraturan Komisi Informasi Nomor 2 Tahun Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur 2010);7. Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Timur;8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;9. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. | Kualifikasi Pelaksanaan : <ol style="list-style-type: none">1. SMA/Sederajat2. Sarjana Srata 1 |
| Keterkaitan Bidang, UPT dan Cabang Dinas di Lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur | Peralatan/Perlengkapan <ol style="list-style-type: none">1. Lembar Kerja dan Rencana Kerja2. Term of Reference3. Komputer dan Jaringan Internet4. Printer5. Alat Tulis Kanto |
| Peringatan Registrasi permohonan Pengaduan menjadi hal yang penting untuk menghindari munculnya sengketa informasi public | Pencatatan dan Pendataan : Disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy |

| No | Uraian | Pelaksana | | | | Mutu baku | | | Keterangan |
|----|---|--------------------------|-----------------|---|--|---|----------|--|------------|
| | | Sekretaris/Kepala Bidang | Ka Sub Bag/Kasi | Petugas | Pengaduan | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 1. | Menerima permohonan Pengaduan dari pemohon yang datang ataupun melalui surat permohonan yang dikirim melalui pos, faximile, email atau media komunikasi lainnya | | | |  | Formulir Permohonan pengaduan, Fotocopy KTP/SIM/Paspor | 15 Menit | Registrasi Permohonan pengaduan, Tanda Terima Permohonan | |
| 2. | Mengidentifikasi Pengaduan apabila adalah kewenangan Dinas Pendidikan maka permohonan akan diproses. Apabila bukan kewenangan maka permohonan pengaduan akan di limpahkan kepada yang menangani | | |  |  | Buku Registrasi, Alat Tulis, Persyaratan, Form Permohonan pengaduan | 15 Menit | Teridentifikasi permohonan pengaduan | |
| 3. | Memverifikasi kelengkapan administrasi pemohon (KTP/SIM/Paspor) | | |  |  | Persyaratan Pemohon pengaduan, Form Pemohon Pengaduan | 10 Menit | Diketahui kelengkapan pemohon Pengaduan | |

| | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|----|--|--|----------|---|--|
| 4. | Melaksanakan proses verifikasi pengaduan ke bidang terkait | | | Ya | | Form Permohonan Pengaduan, Kelengkapan Pemohon Pengaduan | 10 Menit | Pemohon Pengaduan tercatat dalam register surat masuk | |
| 5. | Bagian persuratan meneruskan Pengaduan ke Sekretaris | | | | | Alat Tulis Kantor, Form Permohonan Pengaduan | 1 Hari | Pemohon Pengaduan diterima oleh Sekretaris | |
| 6. | Sekretaris memberikan disposisi ke Sub Bagian atau Bidang terkait | | | | | Komputer dan jaringan Internet, Alat Tulis Kantor, Form Permohonan Informasi | 1 Hari | Lembar disposisi | |
| 7. | Koordinator Pengaduan membuat surat jawaban resmi yang ditanda tangani oleh Kepala Dinas | | | | | Computer, Printer, Alat Tulis Kantor | 3 Hari | Surat jawaban dengan tanda tangan Kepala | |
| 8. | memberi nomor surat dan membubuhkan Stempel Dinas | | | | | Alat Tulis Kantor, Stempel Dinas | 10 Menit | Surat jawaban sudah diberi nomor dan Stempel Dinas | |
| 9. | Menerima dan mencatat ke buku registasi pengaduan | | | | | Buku Registrasi, Alat Tulis Kantor | 10 Menit | Jawaban Pemohon Pengaduan tercatat dalam register | |
| 10 | Memproses jawaban pengaduan | | | | | Komputer, jaringan internet, Scanner, | 30 Menit | Surat jawaban Permohonan | |

| | | | | | | | | | |
|-----|------------------------------------|--|--|--|---|---|----------|---|--|
| | ke pomohon | | | | | Alat Tulis Kantor | | Pengaduan terkirim | |
| 12. | Pemohon nenerima jawaban pengaduan | | | | Ya  | Komputer, jaringan internet, Alat Tulis Kantor, jawaban Pemohon Pengaduan | 30 Menit | Pemohon Pengaduan menerima jawaban atas Permohonan Pengaduan - yang diminta | |