



**PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO  
DINAS PENDIDIKAN DAN  
KEBUDAYAAN KOTA MOJOKERTO**

Jl. Benteng Pancasila No. 244 Mojokerto  
e-mail: [disdikbud@mojokertokota.go.id](mailto:disdikbud@mojokertokota.go.id) website  
: [disdikbud.mojokertokota.go.id](http://disdikbud.mojokertokota.go.id)  
Telp. (0321) 322109 Fax. 323276

**MOJOKERTO  
61314**

Nomor SOP 000.8.3.3/02/417.301/2023

Tanggal Pembuatan 03 Januari 2023

Tanggal Pengesahan 16 Januari 2023

Tanggal Efektif 1 Februari 2023

Disahkan oleh

KEPALA  
DINAS PENDIDIKAN DAN  
KEBUDAYAAN  
KOTA MOJOKERTO



**AMIN WAGHID, S.Sos, M.Si.**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19701011 199703 1 005

**SEKRETARIAT**

Nama SOP

**PEMROSESAN PENGADUAN  
SECARA LANGSUNG**

<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.</li><li>2. Peraturan Daerah Nomor 3 tahun 2016 tentang Penyelenggara Pelayanan Publik</li><li>3. Perpres No.76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li><li>4. Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memahami Peraturan Perundang Undangan Ynag berlaku.</li><li>2. Mampu menjalankan Pemrosesan pengaduan secara langsung.</li></ol>
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Meja / Ruang Pelayanan .</li><li>2. Berkas format penyampaian pengaduan.</li><li>3. Buku Register Pengaduan langsung.</li><li>4. Seperangkat Alat Tulis.</li></ol>
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>
Pelapor wajib mencantumkan identitas dan membawa bukti pengaduan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Register pengaduan langsung.</li></ol>

URAIAN PROSEDUR PEMROSESAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA			KELENGKAPAN	MUTU BAKU		OUTPUT	KET
		PEMOHON	RESEPSIONIS	STAF PENGADUAN		PIMPINAN PENGADUAN	WAKTU		
A	<b>Proses menerima pengaduan</b>								
1.	Pemohon/Pelapor melaporkan kedatangannya ke resepsionis dan menanyakan bagian yang menangani pengaduan					1. Menyampaikan identitas secara jelas 2. Mengisi lembar form pengaduan langsung	10 menit		
2.	Resepsionis/frontliner menerima pemohon memberikan form lembar pengaduan kepada pemohon dan menghubungi staf administrasi bagian pengaduan					Lembar pengaduan langsung	15 menit	Data pelapor	
3.	Staf Administrasi pengaduan menerima, form pengaduan, mencatat, mengidentifikasi, koordinasi awal permasalahan yang dihadapi pelapor,					Buku Register Permohonan pengaduan langsung	20 menit	Register pengaduan	
4.	Staf administrasi menyampaikan hasil pelaporan kepada pimpinan pengaduan untuk memberikan layanan dan jawaban kepada pelapor;					Berkas pengaduan	10 menit	Laporan identifikasi pengaduan	
5.	Pimpinan pengaduan melakukan koordinasi dengan bidang terkait dan klarifikasi pengaduan berupa informasi kepada pelapor;					Peraturan perundang-undangan dan data dukung	180 menit	Hasil identifikasi dan klarifikasi pengaduan	
6.	Pelapor menerima layanan informasi, pengaduan.					Berkas pendukung	5 menit	Form penerimaan layanan pengaduan	