














	Nomor SOP	065/SOP.22/417.501.1/2024
	Tgl Pembuatan	14-06-2024
	Tgl Revisi	00
	Tagl Efektif	14-06-2024
<p>PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO  <b>DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN</b>          Jl. Benteng Pancasila No. 244 Telp. (0321)322109          Fax.323276 Kode Pos (61312)          Website:disdikbud.mojokertokota.go.id          Email:disdikbud@mojokertokota.go.id          MOJOKERTO</p>	Disahkan oleh	<p><b>PIL. KEPALA DINAS</b></p>  <p><b>RUBY HARTOYO, S.Sos, MM</b>          Pembina Utama Muda          NIP. 19681009 199009 1 002</p>
<b>SEKRETARIAT</b>	Nama SOP	<b>PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT</b>

<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Perda Kota Mojokerto Nomor 5 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Mojokerto Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah</li> <li>Peraturan Walikota Mojokerto No. 72 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memiliki pemahaman tentang pengelolaan kegiatan</li> <li>Memiliki pemahaman tahapan proses dengan baik</li> <li>Mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>
- -	<ol style="list-style-type: none"> <li>Alat tulis kantor</li> <li>Komputer atau laptop</li> <li>Printer</li> </ol>
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka kegiatan penanganan pengaduan masyarakat tidak dapat dilaksanakan secara efektif	<ol style="list-style-type: none"> <li>Buku Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

**URAIAN PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			Ket.
		Masyarakat	Petugas Pengaduan	Ketua Tim	Bidang	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat menyampaikan keluhan atau pengaduan melalui : - Datang Langsung ke Sekretariat Dinas - Atau online di <a href="https://disdikbud.mojoikotokota.go.id">https://disdikbud.mojoikotokota.go.id</a>						Pengaduan masyarakat	5 menit	pengaduan masyarakat	
2	Petugas Pengaduan menerima dan mencatat keluhan masyarakat kedalam buku keluhan atau pengaduan						buku pengaduan masyarakat	10 menit	buku pengaduan masyarakat	
3	Petugas Pengaduan menyampaikan pengaduan ke Kabid untuk dilakukan koordinasi tindak lanjut						pengaduan masyarakat	1 jam	Resume pengaduan masyarakat	
4	Kabid melakukan koordinasi terkait permasalahan dengan mengkaji dari aspek peraturan perundang undangan dan teknis						pengaduan masyarakat dan Peraturan Perundang Undangan	1 jam	kesimpulan hasil rapat koordinasi	
5	Kabid membuat laporan penyelesaian pengaduan berdasarkan hasil rapat dengan Staf untuk disampaikan kepada Ketua Tim						kesimpulan hasil rapat koordinasi	1 jam	kesimpulan hasil rapat koordinasi	
6	Ketua Tim mempelajari hasil penyelesaian pengaduan dan meneruskan ke Kepala Dinas						kesimpulan hasil rapat koordinasi	1 jam	kesimpulan hasil rapat koordinasi	
7	Kepala Dinas mempelajari hasil rapat koordinasi tentang penyelesaian pengaduan						kesimpulan hasil rapat koordinasi	1 jam	Persetujuan kepala Dinas	
8	Petugas Pengaduan mencatat tindak lanjut pengaduan masyarakat, melakukan update penyelesaian tindak lanjut dan menyampaikan kepada pelapor (jika diperlukan). Update jawaban di whatsapp / web / langsung sesuai jalur pengaduan yang masuk.						Disposisi Kepala Dinas atas hasil Rakor	1 jam	Jawaban atas pengaduan masyarakat	