

SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Musi Rawas

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Bag. Tata Usaha	Petugas Teknis	Kasi / Kasubag	Kepala Bidang	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memasukkan surat pengaduan ke Kasubag Tata Usaha	●						Surat pengaduan	-	-	
2	Menerima dan memasukkan surat pengaduan ke surat masuk, dan mengajukan ke Kepala Dinas		■					Agenda surat masuk, lembar disposisi surat ke Kepala Dinas, surat pengaduan dgn dokumen kelengkapannya	1 Hari	Surat pengaduan serta lembar disposisi ke Kepala Dinas	
3	Memberikan disposisi kepada Kepala Bidang sesuai dengan jenis/bidang aduan						■	Surat pengaduan	3 Hari	Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Kepala Dinas	
4	Menerima disposisi dari Kepala Dinas dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis/bidang aduan					■		Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Kepala Dinas	1 Jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi kepada Kasi / Kasubag	
5	Menerima disposisi dari Kepala Bidang dan mengugaskan petugas ke lapangan				■			Surat pengaduan serta lembar yang didisposisikan kepada Kasi / Kasubag	2 Jam	Surat pengaduan ditindaklanjuti oleh petugas	
6	Melakukan pengecekan lokasi di lapangan apakah sudah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatat di buku laporan, memberikan saran/masukan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat			■				Surat pengaduan dan pedoman teknis pengaduan yang berhubungan dengan aduan	7 Hari	Laporan Hasil pemeriksaan	
7	Membuat draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan yang ditujukan kepada terlapor dengan tembusan kepada pelapor/pemohon serta instansi terkait dengan melampirkan hasil pemeriksaan lapangan, kemudian meminta persetujuan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis aduan			■				Laporan Hasil Pemeriksaan Lapangan atau Berita Acara Hasil Pemeriksaan Lapangan	1 Jam	Draf Awal Surat Hasil Lapangan	
8	Memberikan koreksi dan persetujuan draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan Kepala Bidang				◇			Hasil pemeriksaan, draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan	1 Jam	Draf awal surat yang telah dikoreksi	
9	Menelaah draf Final dan mengajukan ke Kepala Dinas					◇		Draf awal surat yang telah dikoreksi oleh Kepala Seksi, laporan hasil pemeriksaan	1 Jam	Draf final surat hasil lapangan	
10	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draf Final surat hasil pemeriksaan lapangan					◇		Draf Final, laporan hasil pemeriksaan	1 Jam	Dokumen surat yang telah ditandatangani	
11	Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya	●						Surat yang telah ditandatangani	30 Menit	Penyimpanan Arsip	

