SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA KABUPATEN PANGANDARAN	**Nomor SOP**	:	800/727-DISDIKPORA/2023
	Tanggal Pembuatan	:	13/02/2023
	Tanggal Revisi	:	13/02/2023
	Tanggal Efektif	1	14/02/2023
	Disahkan oleh	:	KEPALA, **Dr. H. M. AGUS NURDIN, M.Pd.** Pembina Utama Muda, IV/c NIP 197008151995121002

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN PENGADUAN

Dasar Hukum : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 7 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. **Keter** SOP Pelayanan Publik **Peringatan:** Mengacu pada Peraturan Daerah kabupaten Pangandaran Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan Kelima Atas Peraturan Daerah Nomor 31 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pangandaran	**Kualifikasi Pelaksana :** 1. Memahami peraturan Perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan pengaduan 2. Menguasai komputer minimal ms. Word, ms. Excel **Perlengkapan / Peralatan :** ATK; Kelengkapan berkas persyaratan. **Pencatatan dan Pendataan :** 1. Informasi pengaduan 2. Hasil jawaban dari pengaduan **Nama Petugas :** Dodo Suhada, MM. (+62 85223191678)

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

PELAYANAN PENGADUAN

No	Kegiatan	PELAKSANA				MUTU BAKU			Ket
		Pemohon	Petugas Pengelola Pengaduan	Pejabat Pengelola Aduan	Tim Penanggung Jawab Aduan	Persyaratan	Waktu	Output	
1	Mengajukan permohonan pengaduan pelayanan baik sacara langsung (tatap muka) atau secara tidak langsung (media HP ataupun media sosial lainnya)	Mulai				Berkas pengaduan	5 menit	Berkas pemohon	PELAYANAN PENGADUAN TIDAK DIPUNGUT BIAYA
2	Menerima dan melakukan verifikasi database pemohon pengaduan. Jika data valid maka diteruskan menemui pejabat pengelola pengaduan, dan jika persyaratan tidak valid dikembalikan ke pemohon	Tidak		Ya		Berkas pemohon yang telah dikoreksi dan divalidasi petugas konsultasi	5 menit	Berkas pemohon yang telah divalidasi	
3	Melakukan pencatatan pengaduan yang disampaikan pemohon kedalam buku pengaduan					Buku pengaduan	5 menit	Data yang diinput	
4	Memberikan jawaban atas pengaduan					Data yang diinput	10 menit	Jabawan dari hasil koordinasi Tim Penjawab Pengaduan	
5	Menyampaikan jawaban kepada pemohon baik secara langsung atau tidak langsung					Jawaban dari hasil kooridnasi Tim Penjawab Pengaduan	15 menit	Jawaban dari hasil kooridnasi Tim Penjawab Pengaduan	
6	Menerima jawaban atas pengaduan yang disampaikan	selesai				Berkas Pengaduan yang telah diterima oleh Tim Penjawab Aduan	10 Menit		
JUMLAH WAKTU PROSES PELAYANAN							35 menit		