



# PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA

Jalan Merdeka Nomor 2 Gedung E Kompleks Sekretariat Daerah  
Kabupaten Kebumen Telepon ( 0287) 381447, 381289  
e-mail : [disdik@kebumenkab.go.id](mailto:disdik@kebumenkab.go.id) website: [disdik.kebumenkab.go.id](http://disdik.kebumenkab.go.id)  
Kode Pos 54311

## SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			
		Petugas Web	Tim Penanganan Pengaduan	Sekretaris	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1.	Penangan aduan langsung/ tidak langsung					Aduan langsung : form aduan, aduan tidak langsung : aduan pada website, medsos, e-mail, lelp, dll	5 menit	Laporan	
2.	Pemeriksaan/penelitian keabsahan aduan					Ruang tamu, form, alat tulis, komputer	5 menit	Paraf penetapan keabsahan aduan	
3.	Membuat surat jawaban dan menyampaikan ke Tim penanganan pengaduan					Ruang kerja, meja kerja, alat tulis kantor	5 menit	Dokumen terdibubuhi cap pengesahan	
4.	Diturunkan ke Sekretaris jika tidak setuju dikembalikan ke Tim penanganan Pengaduan, jika setuju diparaf/ditandatangani/ditanda tangani ke Kepala Dinas					Dokumen yang sudah dibubuhi cap dan diparaf sekretaris	10 menit	Dokumen yang sudah diparaf sekretaris diturunkan ke Kepala Dinas	
5.	Kepala Dinas menerima surat aduan, jika tidak setuju dikembalikan ke Sekretaris dan jika setuju ditanda tangani					Dokumen diparaf sekretaris	5 menit	Dokumen yang sudah ditanda tangani sekretaris/ Kepala Dinas	
6.	menerima surat jawaban aduan yang telah ditanda tangani					Dokumen dicatat ke buku ekspedisi dan dibubuhi stempel	5 menit	Dokumen diturunkan ke Staff/Petugas	
7.	Memublikasikan di web, medsos, dipampang di papan informasi dari jawaban penanganan pengaduan serta menkapitulasi penyelesaian aduan					Penyerahan dokumen kepada pemohon	5 menit	Dokumen diserahkan kepada pemohon	

Kebumen, 01 Januari 2022  
KEPALA DINAS PENDIDIKAN, KEPEREMUDAAN DAN OLAHRAGA  
KABUPATEN KEBUMEN

Dr. ASDP NURDIYAH, M.S.  
Pembina Utama Muda  
MP 19730201 1993011 1 001