



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS PENDIDIKAN

Nomor Standar Operasional
Prosedur Tanggal
Pembuatan
Tanggal Revisi
Tanggal Efektif
Disahkan Oleh

: 400.3.1 / 69 / DISDIK
: 15 JANUARI 2026

Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Bengkalis



HADI PRASETYO, ST. M, Si
NIP. 19790520 200502 1 001

JUDUL SOP

Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pengaduan Publik

Dasar Hukum :

1. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Kualifikasi Pelaksana :	
--------------------------------	--

1. Diploma, Sarjana;
2. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
3. Mampu Mengoperasikan Komputer;
4. Mampu Bekerja Dalam Tim;
5. Ketelitian Dan Kedisiplinan;
6. Memiliki Kemampuan Berkomunikasi Yang Baik;
7. Berikan Senyuman Terbaik;

Keterkaitan :

SOP Layanan Pengaduan

Peralatan / Perlengkapan :	
-----------------------------------	--

1. Sumber Daya Manusia (SDM);
2. Alat Tulis Kantor;
3. Komputer Dan Internet;
4. Printer Dan Fotocopy;
5. Ruang Pengaduan;
6. Ruang Konsultasi;
7. Ruang Website;

	8. Ruang Disabilitas; 9. Ruang Menyusui; 10. Ruang Tunggu; 11. Tempat Penitipan Helm Dan Jacket; 12. Tempat Parkit; 13. Pojok Baca;
Peringatan :	Pencatatan Dan Pendataan :
1. Jika Pengumpulan Berkas Tidak Sesuai Syarat atau SOP Yang Berlaku, Maka Penyelesaian Masalah Akan Terhambat atau Belum Di Proses.	1. Kepala OPD; 2. Sekretaris; 3. Kabid; 4. Kasubbag/Kasubbid/Fungsional; 5. Staf Pelayanan; 6. Staf Bidang Terkait;

SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KEGIATAN	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Pemohon	Petugas Pengaduan	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Kepala Bidang	Sekretaris	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Memasukkan surat pengaduan kebagian Umum dan Kepegawaian		Tidak Lengkap				Surat Pengaduan	30 Menit		
2	Petugas Pengaduan melakukan verifikasi kelengkapan berkas. Jika lengkap di teruskan ke kasubbag umum, Jika tidak lengkap di kembalikan ke pemohon agar dilengkapi						Lembar disposisi, Surat pengaduan dengan dokumen kelengkapannya	60 Menit	Surat pengaduan serta lembar disposisi	
3	Kasubbag Umum dan Kepegawaian memproses pengaduan dan meneruskan kepada sekretaris		Lengkap				Lembar disposisi, Surat pengaduan dengan dokumen kelengkapannya	30 Menit	Surat pengaduan serta lembar disposisi	
4	Sekretaris Dinas menerima berkas pengaduan dan mengambil keputusan penanganan pengaduan						Lembar disposisi, Surat pengaduan dengan dokumen kelengkapannya	30 Menit	Surat pengaduan serta lembar disposisi	
5	Kasubbag Umum menerima keputusan dan meneruskan kepada petugas pengaduan						Dokumen Keputusan	30 Menit	Dokumen Keputusan	
6	Menyampaikan keputusan kepada pemohon						Dokumen Keputusan	30 Menit	Dokumen Keputusan	