



Standar Pelayanan Pengaduan

No. SK :

Persyaratan

1. Menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat: a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya dilengkapi dengan kontak yang dapat dihubungi. b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita c. Permintaan penyelesaian yang diajukan; d. Surat dilengkapi dengan identitas waktu dan ditandatangani Ditujukan ke alamat : Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo Jl. Pahlawan No.4 Sidoarjo atau Melalui email : pendidikan@sidoarjokab.go.id telepon : 031-8921219 faksimile : 031-8051962
2. Hadir langsung ke Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo dan menyampaikan pengaduan secara lisan atau mengisi formulir pengaduan
3. Menyampaikan aduan melalui kanal SP4N-LAPOR!: a. website www.lapor.go.id b. SMS melalui nomor 1708 c. twitter @lapor1708 d. aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengguna layanan (pengadu) menyampaikan pengaduan tertulis ditujukan kepada Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo melalui media aduan yang telah disediakan.
2. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait materi aduan.
3. Pengguna layanan akan menerima surat/ konfirmasi atas pengaduannya. Surat berisikan jawaban atas pengaduan, detail waktu dan metode penanganan pengaduan yang dikirim kepada kontak yang di cantumkan dalam aduan.

Waktu Penyelesaian



5 Hari kerja

1. Pengaduan tertulis akan ditindaklanjuti oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan maksimal 2 (dua) hari sejak surat permohonan diterima.

2. Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang disampaikan melalui SP4N LAPOR! Adalah sebagai berikut :

Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Pengaduan bersifat pengawasan dan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Pengaduan bersifat pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja permohonan diterima oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

3. Pengaduan pada internal Dinas Pendidikan dan Kebudayaan jangka waktu tindak lanjut akan diselesaikan pada :

Pengaduan yang dapat ditindaklanjuti langsung akan diselesaikan maksimal 5 (lima) hari kerja sejak aduan diterima oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Pengaduan yang bersifat teknis dan memerlukan koordinasi dengan instansi lainnya maka akan diselesaikan maksimal 15 (lima belas) hari kerja sejak aduan diterima oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Surat jawaban tentang permohonan narasumber;
2. Surat Perintah Tugas pejabat/ pegawai yang ditugaskan.
3. Materi sesuai permasalahan yang ingin dibahas.

Pengaduan Layanan



Jalan Pahlawan No. 4 Sidoarjo 61213 0318921219

dispendik.sidoarjokab.go.id

Pemerintah Kab. Sidoarjo / Dinas Pendidikan

Dan Kebudayaan

1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo

Jl. Pahlawan No.4 Sidoarjo atau

2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :

- a. telepon : 031-8921219
 - b. faksimile : 031-8051962
 - c. email : pendidikan@sidoarjokab.go.id
 - d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR
- 1) website www.lapor.go.id
 - 2) SMS melalui nomor 1708
 - 3) twitter @lapor1708
 - 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!