PEMERINTAH KABUPATEN MEMPAWAH
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA
Jl. Raden Kusno No. 117 Telp. (0561) 691417 Kode Pos: 78912
M E M P A W A H

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA
KABUPATEN MEMPAWAH
NOMOR: 021 TAHUN 2020

TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA KABUPATEN MEMPAWAH

KEPALA DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA
KABUPATEN MEMPAWAH,

Menimbang: a. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dengan mengedepankan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, maka perlu disusun Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 Tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 Tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II Di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 352) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);

2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah);
8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 32 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1587);
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Mempawah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Mempawah (Lemberan Daerah Tahun 2016 Nomor 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Mempawah Nomor 6 Tahun 2017 (Lemberan Daerah Tahun 2017 Nomor 6);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan:

KESATU : Pengelolaan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah:

1. Ketua : Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah
2. Wakil Ketua : Sekretaris Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah
3. Sekretaris : Kepala Bidang Pendidikan Dasar Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah
4. Anggota :
   1. Kepala Bidang PNFI Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah
   2. Kepala Bidang Pariwisata Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah
   3. Kepala Bidang Pemuda dan Olahraga Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah
   4. Kepala Subbagian Umum Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah
   5. Abdullah Sani (Petugas Pelayanan Pengaduan)

KEDUA : Kegiatan pengelolaan pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah meliputi hal – hal sebagai berikut:

1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Melakukan pencatatan/ registrasi terhadap setiap pengaduan yang diterima, baik yang disampaikan melalui surat maupun melalui sarana pengaduan;
3. Meneruskan pengaduan kepada tim penjawab aduan untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;

4. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat;
5. Menyampaikan laporan secara periodik terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat.

KETIGA : Pengelolaan pengaduan pada diktum KESATU di atas bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah;

KEEMPAT : Pengelolaan pengaduan masyarakat meliputi:

a) Prosedur pengelolaan pengaduan;

b) Unsur pengaduan yang harus dipenuhi;

c) Tatacara penanganan pengaduan;

d) Alur penanganan pengaduan;

e) Jangka waktu penyelesaian pengaduan;

f) Tim penjawab aduan;

g) Petugas pelayanan pengaduan masyarakat.

Sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KELIMA : Pengelolaan pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada diktum KEEMPAT adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEENAM : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Mempawah, 2020

Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda,
Olahraga dan Pariwisata
Kabupaten Mempawah

PEMERINTAH KABUPATEN MEMPAWAH
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA

El Zuratnam

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA KABUPATEN MEMPAWAH
NOMOR TAHUN 2020
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA KABUPATEN MEMPAWAH

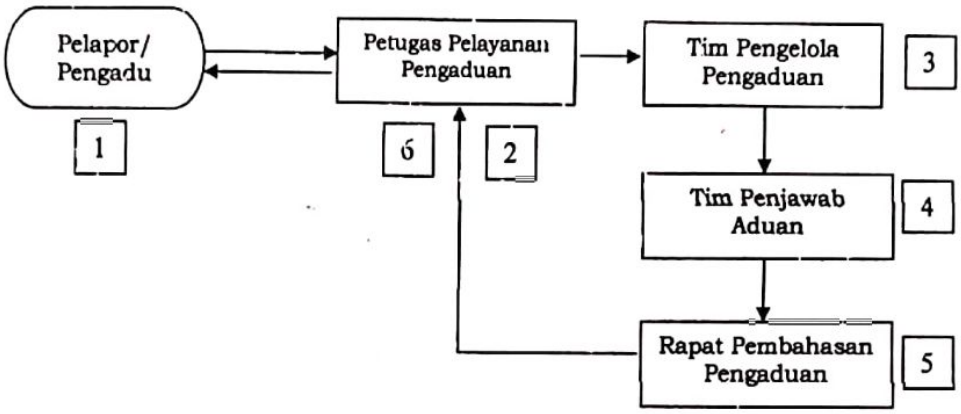
A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat :
   1. Masyarakat/Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Petugas pelayanan Pengaduan masyarakat pada Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah;
   2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
      a. Tatap Muka langsung kepada petugas pelayanan Pengaduan masyarakat di Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah.
      b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah.
      c. Telepon : (0561) 691868
      d. Faksimili : (0561) 691417
      e. Surel : dinas_pendidikan_kab_mempawah@yahoo.com

B. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :
   1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat dan nomor telepon dan/atau nomor telepon selular yang bisa dihubungi;
   2. Objek pengaduan harus jelas;
   3. Perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui;
   4. Di mana perbuatan tersebut dilakukan;
   5. Siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut;
   6. Bagaimana perbuatan tersebut dilakukan, modusnya;

C. Tata Cara Penanganan Pengaduan
   1. Semua pengaduan diterima oleh Petugas Pelayanan Pengaduan Masyarakat;
   2. Petugas Pelayanan Pengaduan Masyarakat mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media telepon dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penjawab Aduan;
   3. Petugas Pelayanan Pengaduan Masyarakat berkoordinasi dengan Tim Penjawab aduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan);
   4. Tim Penjawab aduan membuat rumusan hasil pertemuan atau koordinasi bersama tim, untuk menjawab aduan dimaksud.

5. Petugas Pelayanan Pengaduan Masyarakat menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait, yang bersifat ringan;
6. Petugas Pelayanan Pengaduan Masyarakat mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan masyarakat kepada Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan masyarakat

D. Alur Penanganan Pengaduan



E. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan, terdiri dari :

NO	KLASIFIKASI PENGADUAN	KEGIATAN	LAMA PROSES	TOTAL WAKTU
1.	Ringan (terkait administasi dan informasi)	1. Petugas pelayanan pengaduan menerima pengaduan dan mencatat di buku registrasi; 2. Petugas pengaduan menyampaikan pengaduan kepada tim penjawab aduan dan meminta jawaban atas laporan yang disampaikan; 3. Petugas pengaduan atau tim kerja teknis menyampaikan jawaban kepada pengadu/ pelapor.	30 menit 120 menit 30 menit	180 menit (3 jam)
2.	Pengaduan sedang (terkait dengan teknis SKPD terkait);	1. Petugas pelayanan pengaduan menerima pengaduan dan mencatat di buku registrasi;	30 menit	72 jam (3 hari)

		2. Petugas pengaduan menyampaikan pengaduan kepada tim penjawab aduan dan meminta jawaban atas laporan yang disampaikan; 3. Melakukan koordinasi dan pertemuan dan pembahasan SKPD terkait; 4. Membuat Berita Acara pertemuan dan rekomendasi; 5. Petugas pengaduan atau tim kerja teknis menyampaikan jawaban kepada pengadu/ pelapor.	120 menit 48 jam 21 jam 30 menit	
3.	Pengaduan berat (terkait dengan koordinasi Provinsi dan/atau Kabupaten/Kota lain), paling lama 7 (tujuh) hari;	1. Petugas pelayanan pengaduan menerima pengaduan dan mencatat di buku registrasi; 2. Petugas pengaduan menyampaikan pengaduan kepada tim penjawab aduan dan meminta jawaban atas laporan yang disampaikan; 3. Melakukan koordinasi dan pertemuan dan pembahasan SKPD terkait; 4. Melakukan koordinasi dan pertemuan dan pembahasan Dengan Provinsi dan/atau Kabupaten/Kota lain terkait; 5. Membuat Berita Acara pertemuan dan rekomendasi; 6. Petugas pengaduan atau tim kerja teknis menyampaikan jawaban kepada pengadu/ pelapor.	30 menit 120 menit 2 hari 4 hari 21 jam 30 menit	7 hari
4.	Pengaduan sangat berat (terkait dengan koordinasi Kementerian Lembaga), paling lama 14 (empat belas) hari;	1. Petugas pelayanan pengaduan menerima pengaduan dan mencatat di buku registrasi 2. Petugas pengaduan menyampaikan pengaduan kepada tim penjawab aduan dan meminta jawaban atas laporan yang disampaikan 3. Melakukan koordinasi dan pertemuan dan pembahasan SKPD terkait 4. Melakukan koordinasi dan pertemuan dan pembahasan Dengan Provinsi dan/atau	30 menit 120 menit 2 hari 4 hari	14 hari

		Kabupaten/Kota lain terkait 5. Melakukan koordinasi dan pertemuan dan pembahasan dengan Kementerian terkait 6. Membuat Berita Acara pertemuan dan rekomendasi 7. Petugas pengaduan atau tim kerja teknis menyampaikan jawaban kepada pengadu/pelapor	7 hari 21 jam 30 menit	

F. Tim Penjawab Aduan, terdiri dari :
1. Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah;
2. Sekretaris Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah;
3. Kepala Bidang Pendidikan Dasar;
4. Kepala Bidang Pendidikan Nonformal dan Informal
5. Kepala Bidang Pemuda dan Olahraga
6. Kepala Bidang Pariwisata
7. Kepala Subbagian Umum;
8. Tim Kerja Teknis;
9. Petugas Pelayanan Pengaduan.

G. Petugas Pelayanan pengaduan masyarakat :
Nama : Abdullah Sani
NIP : 19850723 201407 1 002
Jabatan : Petugas Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Mempawah, 13 - 1 - 2020

Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda,
Olahraga dan Pariwisata
Kabupaten Mempawah

PEMERINTAH KABUPATEN MEMPAWAH
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA

El Zuratnam