PEMERINTAH KABUPATEN MEMPAWAH
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA
Jalan Raden Kusno Telp. (0561) 691417 – 691868-691324
Fax Nomor (0561) 691868 Website : Dikpora.mempawah.go.id,
email : dinas_pendidikan_kab_mempawah@yahoo.com
MEMPAWAH
Kode Pos 78912

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

NOMOR 134 TAHUN 2022

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 memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada standar pelayanan maka perlu disusun pengeloaan pengaduan;

b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;

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. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;

3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4487) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Mempawah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Mempawah (Lembaran Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2016 Nomor 5);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6;
11. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
12. Peraturan Bupati Mempawah Nomor 6 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan pelayanan publik;
13. Keputusan Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah Nomor 022 Tahun 2020 tentang standar operasional prosedur pelayanan publik Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah;
14. Peraturan Bupati Mempawah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penerimaan Peserta Didik Baru pada Pendidikan Anak Usia Dini, Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama di Kabupaten Mempawah Tahun 2021/2022;
15. Peraturan Bupati Mempawah Nomor 74 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah.

KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :

a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
c. Tim Penelaah / Penjawab Aduan;
d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
e. Tata cara Penanganan Pengaduan;
f. Alur Penanganan Pengaduan dan
g. Format Buku Pengaduan;

KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, tata cara penanganan pengaduan, alur penanganan pengaduan dan format buku pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a,b,c,d,e,f dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Mempawah
Pada tanggal 07 - 10 - 2022

KEPALA DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA,
OLAHRAGA DAN PARIWISATA
KABUPATEN MEMPAWAH

EL ZURATNAM, S.Pd.,MM

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA KABUPATEN MEMPAWAH
NOMOR 134 TAHUN 2022
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA KABUPATEN MEMPAWAH

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :
   1. Pihak Pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada pejabat pengelola pengaduan pada Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah.
   2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
      a. Tatap muka langsung kepada petugas pengelola pengaduan di Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah.
      b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan diruang pelayanan atau surat yang dialamatkan ke Jalan Raden Kusno Mempawah.Kode Pos 78911.
      c. SMS / WhatsApp : 089618961397
         : 085348368430
         : 085650839018
         : 089609523531
      d. Telpon/ Fax : (0561) 691868/(0561) 691417-691868-691324
      e. Website : dikpora.mempawahkab.go.id
      f. Email : dinas_pendidikan_kab_mempawah@yahoo.com
      g. Facebook : -
      h. Twitter : -
      i. Instagram : -
      j. Lapor – SP4N : dinas_pendidikan_kab_mempawah@yahoo.com

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :
   1. Heri Purwanto, S.Pd.,M.Si
      NIP. 196907211995121002
      Sekretaris Dikprapar

   2. Arinda Zain, S.Sos
      NIP. 199203312022032004
      Penyuluh Kepemudaan

   3. Anni Mariani, S.Pd
      NIP. 198208072009032005
      Analis Kepemudaan

C. TIM Penelaah / Penjawab Aduan, terdiri atas :
   1. Arpandi, S.Pd.AUD.
      NIP. 196907011997021002
      Kabid Pendidikan Formal Informal (PNFI)

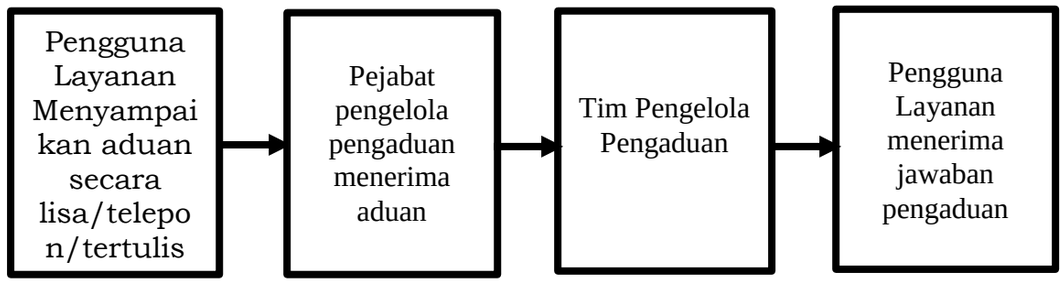
   2. Vivi Permata Sari, S.Psi
      NIP. 197905262009032001
      Kasi TK dan PAUD

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi antara lain :
   1. Identitas pelapor / pengadu jelas
   2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas
   3. Dokumen pendukung seperti Fotocopi KTP,Fotocopy Ijazah,KK,SIM,dll

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh pejabat pengelola pengaduan.
2. Pejabat pengelola pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS / WhatsApp dan e-mail kedalam buku pengaduan dan menistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/penjawab aduan.
3. Pejabat pengelola pengaduan berkoordinasi dengan Tim penelaah/ penjawab pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
4. Pejabat pengelola pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan / atau pihak terkait.
5. Pejabat pengelola pengaduan mendokumentasikan, menyusun lapor dan statistik pengelolaan pengaduan kepada pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulanannya.

F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam.
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja.
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja.
4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat - lambatnya 90 hari kerja

H. Format Buku Pengaduan :

Nomor	
Tanggal Pengaduan	
Nama Pelapor	
Nomor Telepon/HP	
Alamat	
e-mail	
Pekerjaan	
Tanggal Kejadian	
Mekanisme Pengaduan	

Isi Pengaduan			
Nama Terlapor			
NIP			
Instansi			
Jabatan			
Hasil Penelahaan	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain - Lain
Tindak Lanjut			

Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda,
Olahraga dan Pariwisata
Kabupaten Mempawah

EL ZURATNAM, S.Pd.,MM