

# STANDAR PELAYANAN

## DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN TULUNGAGUNG

STANDAR PELAYANAN : Pelayanan Pengaduan Masyarakat

<b>A. Service Delivery</b>	
1	<p><b>Persyaratan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foto copy KTP/ Identitas Diri (secara tatap muka)</li> <li>2. Scan Foto Copy KTP (secara online)</li> <li>3. No telpon identitas pengadu</li> </ol> <p><b>Pengaduan Datang Langsung</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon hadir ke Dinas Pendidikan / Pelayanan Pengaduan Dinas Pendidikan</li> <li>2 Menyertakan Kartu Identitas</li> <li>3. Surat pengaduan diajukan kepada alamat Dinas Pendidikan Kabupaten Tulungagung</li> <li>4. Mengisi Formulir Pengaduan</li> <li>5. Menyertakan bukti kejadian meliputi lokasi, waktu, dokumen pendukung dan kronologi.</li> </ol> <p><b>Pengaduan Melalui Surat</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap yang terdiri dari :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nama dan alamat lengkap</li> <li>b. Asal Unit Kerja / Lembaga</li> <li>c. Email pemohon</li> <li>d. Judul pengaduan, isi uraian yang diadukan / obyek pengaduan harus jelas.</li> <li>e. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan</li> </ol> </li> <li>2. Menyertakan bukti kejadian meliputi lokasi, waktu, dokumen pendukung dan kronologi.</li> </ol> <p><b>Pengaduan Secara Tidak Langsung (Online)</b></p> <p>Pemohon dapat mengirimkan saran/kritik/laporan ke alamat email/website dengan menyebutkan identitas;</p>
2	<p><b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b></p> <pre> graph TD     A[PENGADUAN / KELUHAN] --&gt; B[PELAKSANA PENGADUAN / ADMIN PENGADUAN]     B --&gt; C[KETUA / PEJABAT PENGADUAN DAN TIM PENGADUAN]     C --&gt; D[PENGHUBUNG / TIM PENGADUAN]     D --&gt; E[SELESAI]     D --&gt; F[BELUM SELESAI]     F --&gt; G[RAPAT PEMBAHASAN TIM PENGADUAN]     G --&gt; H[SELESAI]     G --&gt; I[BELUM SELESAI]     I --&gt; D     C --&gt; J[FEEDBACK]   </pre>
3	<p><b>Jangka Waktu Pelayanan</b></p> <p>Jangka Waktu Tindaklanjut Penyelesaian Pengaduan (Permen PAN &amp; RB 62/2018)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam <b>5 (lima) hari kerja</b>;</li> <li>2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnnya diselesaikan dalam <b>14 (empat belas) hari kerja</b>;</li> <li>3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnnya diselesaikan dalam <b>60 (enam puluh) hari kerja</b>.</li> <li>4. Jangka waktu penyelesaian 2/3 (dua/tiga) hari pengaduan pada SP4N-LAPOR!</li> </ol>
4	<p><b>Biaya/Tarif</b></p> <p>Tidak dipungut biaya / Gratis</p>

5	Produk Pelayanan	Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
6	Penangan pengaduan, saran dan masukan / apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan diterima melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Langsung ke Seketariat Dinas Pendidikan Kabupaten Tulungagung Jl. Ki Mangunsarkoro 29 Beji Boyolangu</li> <li>- Melelui Telepon, Email, Instagram, Facebook</li> <li>- Website Kontak Pengaduan dengan alamat : <a href="https://dispendikpora.tulungagung.go.id/kontak-kami/">https://dispendikpora.tulungagung.go.id/kontak-kami/</a></li> </ul> </li> <li>2. Melalui SP4N-Lapor !</li> <li>3. Diidentifikasi dan ditindaklanjuti Dimusyawarahkan untuk mendapatkan solusi</li> </ol>
<b>B. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional</li> <li>2. UU No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Infomasi Publik</li> <li>3. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. UU No. 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Meyampaikan Pendapat di Muka Umum</li> <li>5. UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah dengan UU No. 9 Tahun 2015</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;</li> <li>10. Peraturan Presiden No RI No.76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.</li> <li>11. Permen PAN &amp; RB No 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.</li> <li>12. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung;</li> <li>13. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung;</li> <li>14. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 95 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung</li> <li>15. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 20 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Tulungagung.</li> </ol>
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang kantor, meja, kursi</li> <li>2. AC, jaringan internet</li> <li>3. ATK, stempel</li> <li>4. Komputer/laptop yang dilengkapi printer</li> <li>5. Loker pelayanan</li> <li>6. Ruang tunggu</li> <li>7. Formulir Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>8. Arsip Elektronik</li> <li>9. QR Code Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>
3	Komptensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, mampu mengoperasikan komputer</li> <li>- Bersikap ramah dan sopan serta berorientasi pada pelayanan.</li> <li>- Berkomitmen pada aturan dan maklumat pelayanan</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan dilakukan secara berkelanjutan dan dipantau oleh :</li> <li>- Atasan Langsung</li> <li>- Dilakukan penilaian pegawai dengan Sasaran Kerja Pegawai (SKP)</li> </ul>

5	Jumlah Pelaksana	Tim Pengelola Pelayanan Penanganan Pengaduan Dinas Pendidikan
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</li> <li>- Melaksanakan pernyataan dan janji yang tertulis pada Maklumat Pelayanan</li> <li>- Memberikan pelayanan terbaik dengan sepenuh hati</li> <li>- Menanggapi serta menindaklanjuti keluhan atas pelayanan</li> </ul>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan di Ruang / Gedung yang memiliki tingkat keamanan dan kenyamanan yang baik</li> <li>• Penanganan pengaduan dilaksanakan dengan transparan dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>• Petugas yang melaksanakan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala oleh atasan</li> <li>2. Evaluasi penerapan standar pelayanan pengaduan dilakukan setelah selesainya proses pengaduan</li> <li>3. Hasil evaluasi akan ditindaklanjuti dalam bentuk perbaikan mekanisme manajemen pelayanan pengaduan.</li> </ol>