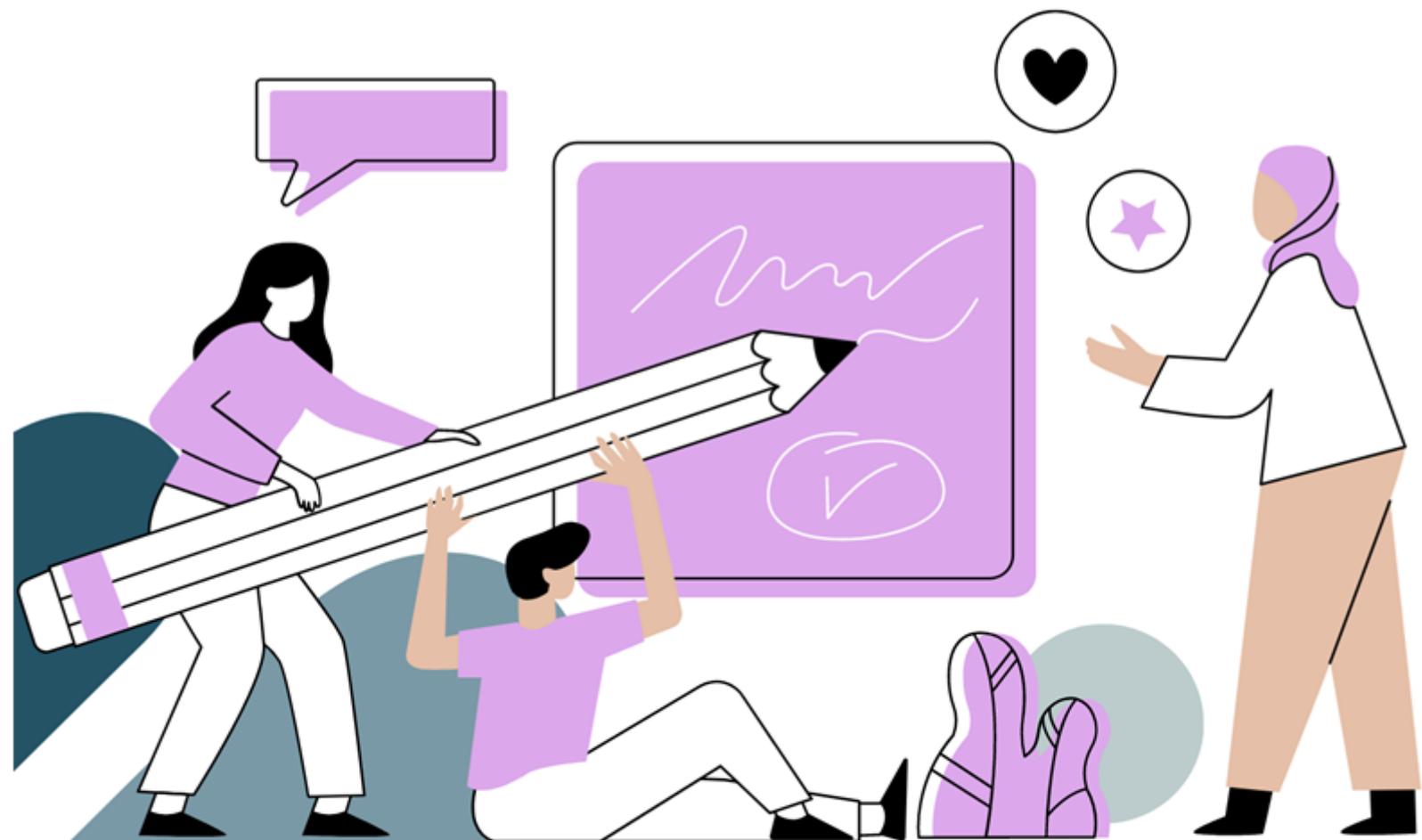


**DINAS
PENDIDIKAN**

**STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN MASYARAKAT**



KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR



PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR

DINAS PENDIDIKAN

Jln. Talang Bakik Bukit Menderang No.01 Telp. 08287400263

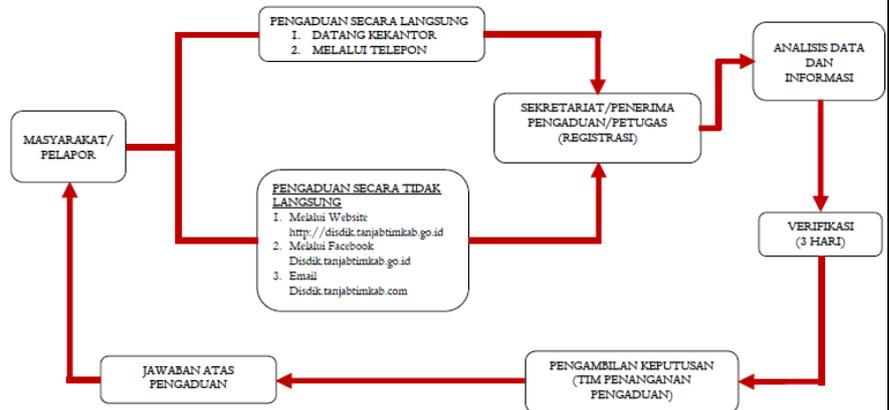
MUARA SABAK

Kode Pos. 36561

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR MUARA SABAK		
<i>Jenis Pelayanan : Pengaduan Masyarakat</i>		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: KEP/118/M.PAN/8/2004 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 44 Tahun 2011 tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/kota
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Data Pelapor yaitu Nama dan / Jabatan2. Foto Copy KTP3. Isi Pengaduan terkait perbuatan yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan4. Keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran5. Jenis Aduan yang dapat ditindaklanjuti antara lain :<ol style="list-style-type: none">a. Penyalahgunaan Wewenangb. Pelayanan Masyarakatc. Korupsi, Pungutan Liar dan Gratifikasid. Kepegawaiane. Penanganan Kehilangan Barang/ Aset Negara dan Daerah
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	ALUR PROSES PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

**ALUR PROSES PENGADUAN
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR**



Penjelasan Alur :

A. Laporan/Pengaduan Langsung

1. Pemohon mengisi Form pengaduan dilengkapi dengan Foto Copy KTP
2. Seleksi Laporan/Pengaduan oleh Petugas Layanan
3. Proses pemeriksaan Laporan/Pengaduan meliputi Klarifikasi tertulis Investigasi Lapangan, Pemanggilan, Mediasi/ Konsolidasi oleh Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat
4. Rekomendasi/ Saran oleh oleh Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat.
5. Monitoring dan Evaluasi

B. Laporan/Pengaduan Tidak Langsung

1. Pemohon menyampaikan pengaduan melalui : SMS/WA, Email, Telepon, dan media lainnya
2. Operator pengaduan menerima pengaduan dan meneruskan kepada Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.
3. Analisis pengaduan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.
4. Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat melakukan tindakan cek dan recheck dan menyiapkan jawaban.
5. Operator pengaduan mencatat/mendata jawaban pengaduan dan menyelesaikannya.
6. Operator pengaduan memberikan jawaban kepada pemohon

4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja
5.	Biaya	Gratis
6.	Produk Layanan	Pelayanan Pengaduan Masyarakat

7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Komputer, printer, meja dan kursi, jaringan internet, Peraturan perundang-undangan yang terkait, ATK dan Lembar kerja
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SLTA/Diploma/Sarjana (S1) 2. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan analisis terkait persoalan yang ada. 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan internet 4. Memiliki tingkat ketelitian yang baik 5. Memiliki kemampuan terkait mekanisme administrasi Ijasah/STTB 6. Memiliki kemampuan berkomunikasi dan dapat bekerja dalam Tim
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara kontinyu dan konsisten
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 0813-6669-2152 2. E-mail : Disdik.tanjabtimkab.com 3. Adukan Langsung Melalui Meja Pengaduan 4. Kotak Saran/Pengaduan yang terpasang di samping lobi kantor dinas 5. Aplikasi LAPOR!
11.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Melayani Sepenuh Hati - Jaminan pelayanan diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang di dukung oleh petugas yang berkompetensi di bidang tugasnya dengan perilaku yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk pelayanan dijamin keabsahannya 2. Keselamatan produk layanan dijamin keabsahannya 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.
14.	Evaluasi Kerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan. 2. Evaluasi melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan setiap semester I dan II. 3. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan setelah pengaduan di tindak lanjuti



Drs. MUHAMAD EDUARD
Pembina Utama Muda/IV.C
NIP. 19740408 199303 1 002



PEMERINTHAN KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR
DINAS PENDIDIKAN

Jln. Talang Bakik Bukit Menderang No.01 Muara Sabak
Telepon : (0740) 7370064 E-mail : disdik_tjt@yahoo.co.id Kode Pos : 36561

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR

NOMOR : 31.1 TAHUN 2023

T E N T A N G

PENUNJUKAN PERUBAHAN PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
DALAM PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN PADA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA DINAS PENDIDIKAN

- Menimbang : bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 36 Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di pandang perlu penunjukan Pngelola Pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Tanjung Jabung Timur, dengan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Tanjung Jabung Timur;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
2. Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 3903) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2000 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 81, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3969);

3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
7. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatuyr Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 246 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5589);
9. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4377);

11. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5594);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114);
13. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
14. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 210);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
16. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Nomor 1 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Tahun 2008 Nomor 2);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Tahun 2013 Nomor 12);
18. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
19. Peraturan Bupati Tanjung Jabung Timur Nomor 12 Tahun 2014 tentang Mekanisme Pengelolaan dalam Penyelenggaraan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanjung Jabung Timur;
20. Peraturan Bupati Kabupaten Tanjung Jabung Timur Nomor 11 tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : PENUNJUKAN PERUBAHAN PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DALAM PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR
- KESATU : Menunjuk Pengelola Pengaduan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pendidikan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Tanjung Jabung Timur, sebagai berikut :
- A. Petugas Penerima Pengaduan :
Kepala Seksi Dokumentasi dan Arsip
 - B. Penelaan Pengaduan :
 - 1. Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Tanjung Jabung Timur
 - 2. Kepala Bidang Pembinaan PTK
 - 3. Kepala Bidang Pembinaan SD
 - 4. Kepala Bidang Pembinaan SMP
 - 5. Kepala Seksi DIKMAS
 - C. Ketuan Tim :
Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Tanjung Jabung Timur
 - D. Penanggung Jawab :
Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Tanjung Jabung Timur
- KEDUA : Petugas Penerima Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, mempunyai tugas :
- 1. Menyiapkan formulir pengaduan,
 - 2. Menerima pengaduan pada loket pengaduan,
 - 3. Melakukan pemeriksaan secara berkala kotak pengaduan dan Website Dinas Pendidikan Kabupaten Tanjung Jabung Timur untuk mengetahui pengaduan yang disampaikan masyarakat,
 - 4. Membuat berita acara pembukaan kotak pengaduan yang diterima,
 - 5. Mencatat dan mengagendakan pengaduan yang diterima, dan
 - 6. Melaporkan pengaduan yang diterima kepada penanggungjawab
- KETIGA : Penelaah Pengaduan sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU, mempunyai tugas :
- 1. Melaksanakan pemeriksaan atas pengaduan yang materi aduannya lengkap, sesuai pemeriksaan yang dilaksanakan oleh Penanggungjawab, dan membandingkan materi pengaduan Standar Pelayanan yang berlaku,

2. Apabila diperlukan, dalam melaksanakan pemeriksaan dapat melakukan peninjauan lapangan dan/atau berkoordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah/Instansi terkait, dan
3. Melaporkan hasil pemeriksaan pengaduan kepada Penanggungjawab, yang dapat berupa pengaduan ditolak, diterima dengan syarat atau diterima tanpa syarat.

KEEMPAT : Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, mempunyai tugas :

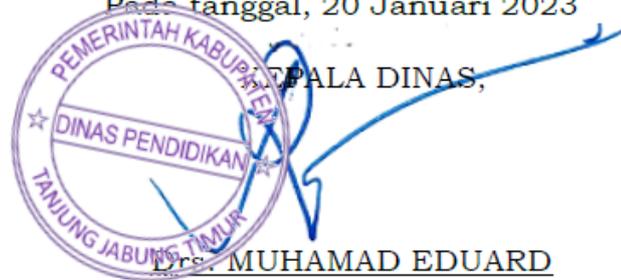
1. Memeriksa kelengkapan materi pengaduan yang diterima dari Petugas Penerima Pengaduan,
2. Dalam hal materi pengaduan belum lengkap, menyampaikan kepada pengadu untuk melengkapi materi pengaduan,
3. Dalam hal materi pengaduan lengkap, menyampaikan kepada penelaah pengaduan untuk melaksanakan pemeriksaan pengaduan masyarakat dengan berpedoman pada Standar Pelayanan yang berlaku,
4. Menyampaikan hasil pemeriksaan pengaduan kepada pengadu, yang dapat berupa pengaduan ditolak, diterima dengan syarat atau diterima,
5. Dalam hal pengaduan diterima dengan syarat atau diterima, menyampaikan kepada pejabat/pegawai terkait di Dinas Pendidikan Kabupaten Tangung Jabung Timur untuk menindaklanjuti sesuai ketentuan yang berlaku, dan
6. Melakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan.

KELIMA : Dalam melaksanakan tugas, Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat pada Satuan Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Tangung Jabung Timur sebagaimana dimaksud pada Diktum Satu Keputusan ini bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Tangung Jabung Timur.

KEENAM : Segala biaya yang timbul akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Tangung Jabung Timur Tahun Anggaran 2023 melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Pendidikan Kabupaten Tangung Jabung Timur.

KETUJUH : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Muara Sabak
Pada tanggal, 20 Januari 2023



Drs. MUHAMAD EDUARD
Pembina Utama Muda/IV.c
NIP. 19740408199303 1 002

Tembusan : Yth,

1. Bupati Tanjung Jabung Timur.
2. Yang berangkutan.

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Tanjung Jabung Timur
Nomor : 31.1 Tahun 2023
Tanggal : 20 Januari 2023
Tentang : PENETAPAN TIM PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS
PENDIDIKAN KABUPATEN TANJUNG
JABUNG TIMUR.

TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR

NO	NAMA/NIP	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Drs. Muhamad Eduard NIP. 19740408 199303 1 002	Kepala Dinas	Penanggung Jawab
2.	Trisyanto, SE NIP. 19700302 198912 1 001	Sekretaris	Ketua Tim/Penalaah
3.	Abdul Samad, M.Pd.I NIP. 19691122 200212 1 005	Analisis Perencanaan	Sekretaris
4.	Refli, M.Pd NIP. 19700112 199303 1 004	Kabid. PPTK	Penelaan Pengaduan
5.	Dony Windra, SKM NIP. 19790715 200312 1 005	Kabid. Pemb. SD	Penelaan Pengaduan
6.	Joko Purnomo NIP. 19800828 200604 1 009	Kabid. Pemb. SMP	Penelaan Pengaduan
7.	Mawi, S.Pd NIP. 19701010 199502 1 001	Kasi Dikmas	Penelaan Pengaduan
8.	Muhammad Jamil, SE NIP. 19740711 199909 1 001	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Pejabat Pelayanan Masyarakat
9.	BUNRONI, S.IP NIP. 19730226 199302 1 002	Penata Keuangan	Pejabat Pelayanan Pengaduan Masyarakat
10.	Dewi Mariani, S.P NIP. 19760316 200903 2 001	Penyusun Rencana Kegiatan dan Anggaran	Petugas Penerima Pengaduan
11.	Munira, SE NIP. 19840810 201212 1 001	Bendahara Pengeluaran	Petugas Pelayanan Pengaduan Online
12.	Yesi Purwasih, S.Pd.I NIP. 19870219 201101 2 005	Penyusun Kegiatan dan Pelaporan	Petugas Meja Pengaduan

Ditetapkan di Muara Sabak
Pada tanggal, 20 Januari 2023
KEPALA DINAS,



Drs. MUHAMMAD EDUARD
Pangreh Utama Muda/IV.c
NIP. 19740408199303 1 002

ALUR PROSES PENGADUAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR

