



PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Balai Kota Tangerang Selatan Gedung III Lantai 1 dan 2
Jl. Maruga Raya No.1 Serua – Ciputat 15414
Email : umpeg.disdikbudtangsel@gmail.com
Website : dikbud.tangerangselatankota.go.id

SURAT KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA TANGERANG SELATAN
NOMOR : 000.8.3.4/Kep.042-Sekret/2023

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA TANGERANG SELATAN**

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA TANGERANG SELATAN

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparan dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, maka perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan;

b. Bahwa pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tentang Standar Operasional Prosedur Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Mengingat : a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587)
d. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887)
e. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
f. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191)
g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik;

- h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2018 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
- i. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 1 Tahun 2022 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Tangerang Selatan Tahun 2022 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 128);
- j. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Daerah Kota Tangerang Selatan Tahun 2020 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 113);
- k. Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 33 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan Pada Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 33 Tahun 2016);
- l. Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 44 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Berita Daerah Kota Tangerang Selatan Tahun 2022 Nomor 44).

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Tangerang Selatan Tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Tangerang Selatan
- KESATU : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang Selatan, sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya

DITETAPKAN DI : CIPUTAT
PADA TANGGAL : 3 Januari 2023



Deden Deni, S.E., M.M

Pembina TK.1 - IV/b

NIP. 19741220 200112 1 004

Tembusan Yth.:

1. Wali Kota Tangerang Selatan;
2. Sekretaris Daerah Kota Tangerang Selatan;
3. Inspektur Kota Tangerang Selatan.







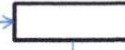


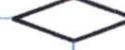

Lampiran

Tentang : Surat Keputusan Penetapan Standar Operasional Prosedur Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang Selatan

Nomor : 000.8.3.4/Kep.042-Sekret/2023

Tanggal : 03 Januari 2023

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN	
		PEUGAS PENGADUAN	KETUA TIM/SEKERTARIS	KEPALA BIDANG	KEPALA DINAS	TIM TEKNIS	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
1	Pengguna layanan menyampaikan pengaduan/keluhan dengan identitas lengkap, telepon dan email melalui meja pelayanan publik atau sosial media						Pengaduan	7 Hari Kerja + 4 (Hari kerja dengan konfirmasi)	Berkas Pengaduan	
2	Petugas pengaduan menerima pengaduan masyarakat dan mencatat baik melalui meja pelayanan atau sosial media dan meneruskan ke Ketua Tim Pengaduan	T 					Berkas Pengaduan		Laporan Pengaduan	
3	Jika persyaratan belum lengkap maka dikembalikan kepada pengguna layanan		Y 							
4	Ketua Tim Pengaduan menganalisa dan memverifikasi berkas pengaduan, menyampaikan jawaban melalui staff pengaduan untuk pengaduan yang bersifat ringan atau tanpa memerlukan koordinasi, serta melaporkan berkas pengaduan kepada Kepala Dinas terutama pengaduan yang untuk penyelesaiannya memerlukan rapat koordinasi									
5	Kepala Dinas menerima pengaduan dari Ketua Tim untuk segera ditindaklanjuti dan dikoordinasikan dengan Kepala Bidang untuk memberi penjelasan/jawaban atas pengaduan tersebut									
6	Kepala Dinas mengembalikan materi pengaduan ke Ketua Tim apabila substansi pengaduan bukan wewenang dinas.				Y 					
7	Merumuskan jawaban atas pengaduan, bila diperlukan dapat melakukan rapat koordinasi dengan pihak terkait untuk menentukan jawaban atau penyelesaian atas pengaduan yang masuk						Laporan Pengaduan		Rekomendasi	Panah balikan menandakan draft perlu perbaikan

8	Melaporkan hasil pengaduan kepada pengadu melalui surat, telepon, email atau sosial media						Jawaban Pengaduan		Jawaban Pengaduan
9	Pengguna layanan memberikan respon puas/tidak puas, jika tidak pengaduan akan dianalisa kembali						Jawaban Pengaduan		Jawaban Pengaduan
10	Laporan pengaduan di arsipkan dan didokumentasikan apabila masyarakat merasa puas atas jawaban dan tanggapan yang diberikan						Jawaban Pengaduan		Jawaban Pengaduan

SEMUA BENTUK LAYANAN PUBLIK TIDAK DIPUNGUT BIAYA (**GRATIS**)


 KEPALA
 DINAS PENDIDIKAN DAN
 KEBUDAYAAN
Deden Deni, SE, MM
 Pembina TK.1 - IV/b
 NIP. 197412 20200112 1 004