



# PEMERINTAH KABUPATEN PANDEGLANG

## DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA

Jl. Jenderal Sudirman Perkantoran Cikupa No. 2 Email : dikpora@pandeglangkab.go.id Website : disdikpora.pandeglangkab.go.id  
PANDEGLANG 42211

### KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA

NOMOR: 800/ 534 -DISDIKPOR/2024

### TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN,  
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN PANDEGLANG

KEPALA DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pedoman pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsive, akuntabel, berkesinambungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 );
3. 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);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pelayanan Publik secara Nasional;
6. Peraturan Bupati Pandeglang nomor 90 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pandeglang;
7. Peraturan Bupati Pandeglang nomor 91 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Daerah Kabupaten Pandeglang Tahun 2018 nomor 91);

### MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Pandeglang.

- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur pengelolaan pengaduan;
  - b. Pejabat pengelola pengaduan;
  - c. Tim penelaah/penjawab pengaduan;
  - d. Unsur pengaduan yang harus dipenuhi;
  - e. Tata cara penanganan pengaduan;
  - f. Alur penanganan pengaduan;
  - g. Format buku pengaduan;
  - h. Jadwal petugas informasi, petugas keamanan, dan petugas kebersihan
- 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 Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e, f, g, dan h adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Pandeglang melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA-OPD) Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Pandeglang.
- 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 : Pandeglang  
Pada Tanggal : 08 Mei 2024

KEPALA DINAS PENDIDIKAN,  
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA  
KABUPATEN PANDEGLANG



Hj. RADEN DEWI SETIANI, S.Sos., MA.  
Pembina Utama Muda – IV/c  
NIP. 19680917 199103 2 004

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA  
NOMOR : 800/ 534 -DISDIKPORA/2024  
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN  
OLAHRAGA KABUPATEN PANDEGLANG

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, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Pandeglang;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap muka langsung, kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Pandeglang
  - b. Tertulis, disampaikan dikotak pengaduan yang disediakan atau surat yang dikirimkan ke alamat Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Pandeglang
  - c. Telpon :
  - d. SMS/WA :
  - e. Website : [disdikpora.pandeglangkab.go.id](http://disdikpora.pandeglangkab.go.id)
  - f. Email : [dikpora@pandeglangkab.go.id](mailto:dikpora@pandeglangkab.go.id)

B. Pejabat Pengelola Pengaduan

1. Sekretaris Dinas  
Nono Suparno, S.H.  
196811221990031002
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha  
Sukron Mulyadi, S.Sos., MM.  
197704202007011009

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan :

1. Wawan Setiawan, S.Kom.
2. Meida Khikmatul Hujjah, S.E.
3. Mohamad Anas Ma'ruf

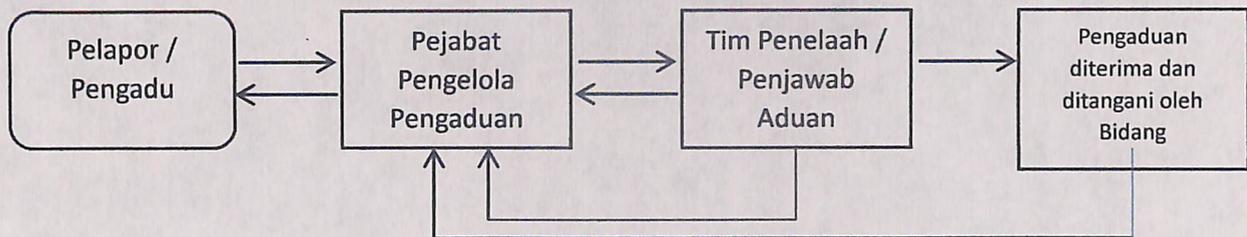
D. Unsur pengaduan yang harus dipenuhi :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas

E. Tata Cara 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/WA/Telepon dan email kedalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Aduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan);
4. Pengaduan diterima dan ditangani oleh Bidang terkait;
5. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
6. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman /informasi setiap bulannya;

F. Alur Penanganan Pengaduan :



G. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam
2. Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja
4. Pengaduan berdasarkan pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja

H. Format Buku Pengaduan :

**FORMULIR PENGADUAN**

Nomor	:			
Tanggal Pengaduan	:			
Nama Pelapor	:			
Nomor Telepon / HP	:			
Alamat	:			
Pekerjaan	:			
	:			
Tanggal Kejadian	:			
Mekanisme Pengaduan	:			
Isi Aduan	:			
	:			
Nama Terlapor	:			
NIP	:			
Instansi	:			
Jabatan	:			
	:			
Hasil Penelaahan		Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-lain
Tindak Lanjut	:			

KEPALA DINAS PENDIDIKAN,  
KEPEMUDAAN DAN OLAAHRAGA  
KABUPATEN PANDEGLANG



**Hj. RADEN DEWI SETIANI, S.Sos., MA.**

Pembina Utama Muda – IV/c

NIP. 19680917 199103 2 004