



DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAAHRAGA KABUPATEN MAGETAN

ALUR PENANGANAN PENGADUAN



KET :

→ Berkas Administrasi

←..... Jalur Administrasi




**PETUGAS LAYANAN INFORMASI
DAN PENGELOLA PENGADUAN**

WATIK SETYOWATI
TELP / WA : 085697840409

 **dikpora.magetan**

 **dikpora@magetan.go.id**

 **(0351) 895150**

 **Dikpora Magetan**

**atau Datang langsung ke Kantor Dinas DIKPORA
Jl. Karya Dharma No. 179 Magetan**



PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
DINAS PENDIDIKAN, KEMUDAAN DAN OLAHRAGA

Jalan Karya Dharma No. 179 Magetan Kode Pos 63351
Telepon : (0351) 895150 Email : dikpora@magetan.go.id
Website : dikpora.magetan.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN, KEMUDAAN DAN
OLAHRAGA KABUPATEN MAGETAN
NOMOR : 188/ 097 /Kept/403.101/2024

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
KEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN MAGETAN NOMOR : 188 / 160 /
Kept / 403.101 / 2023 TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA
PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS PENDIDIKAN, KEMUDAAN DAN
OLAHRAGA KABUPATEN MAGETAN

KEPALA DINAS

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik serta kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menerapkan standart pelayanan;
 - b. Bahwa agar Standart Pelayanan pada Dinas Pendidikan, Kemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan dapat diterapkan dengan baik maka diperlukan pembentukan tim pengelola pengaduan masyarakat;
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan, Kemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Dinas Pendidikan, Kemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan;
- Mengingat :
1. Undang – Undang Pendidikan Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
 3. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718)
 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2011 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2012;

6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Birokrasi Tahun 2011 – 2014;
7. Peraturan Bupati Magetan Nomor 78 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- PERTAMA** : Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA** : Dalam melaksanakan tugas pekerjaannya, Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud Diktum Pertama bertugas :
- a. Penanggung Jawab
 - 1) Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelolaan pengaduan di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan berdasarkan target yang telah ditetapkan.
 - 2) Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.
 - 3) Memimpin, mengkoordinasikan, melakukan monitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat.
 - b. Ketua
 - 1) Memimpin dan mengarahkan pelaksanaan tugas Tim;
 - 2) Melaksanakan rapat koordinasi pembahasan beserta seluruh tim pengelola pengaduan masyarakat terkait pengaduan;
 - 3) Melaporkan rekomendasi hasil rapat kepada Pimpinan;
 - 4) Melakukan evaluasi secara berkala terkait tindak lanjut pengaduan masyarakat.
 - c. Sekretaris
 - 1) Menyiapkan administrasi dalam mendukung pelaksanaan penanganan pengaduan;
 - 2) Menyusun laporan Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilingkungan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan yang akan disampaikan kepada Kepala Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan;
 - 3) Mengarsipkan dokumen laporan pengaduan.
 - d. Anggota
 - 1) Menerima laporan pengaduan baik secara lisan maupun tertulis;
 - 2) Menyiapkan bahan pembahasan pengaduan sesuai dengan tuisi dan jenis pengaduan;
 - 3) Memberikan kontribusi aktif dalam setiap pembahasan hasil pengaduan masyarakat;
 - 4) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh ketua tim pengelola pengaduan masyarakat.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Magetan
Pada tanggal : 20 Mei 2024

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA
KABUPATEN MAGETAN



Drs. SUWATA, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19660608 198702 1003

LAMPIRAN I : SK Kepala Dinas Tentang Pembentukan Petugas Pengaduan

NOMOR : 188 / 097 /Kept/403.101/2024

TANGGAL : 20 Mei 2024

**SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN MAGETAN**

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TUGAS
1	Drs. Suwata, M.Si	Kepala Dinas	Penanggung Jawab Pengelola Pengaduan
2	Dian Astuti Purwandani, SE., MM	Sekretaris Dinas	Ketua Tim Pengaduan
3	Irawan, S.Pd., M.Pd	Kabid Dikdas	Anggota Pengelola Pengaduan Bidang Dikdas
4	Muhammad Sulistyana, SE	Plt. Kabid PAUD dan PNF	Anggota Pengelola Pengaduan Bidang PAUD dan PNF
5	Diantina Wiwied P, S.Sos., M.AP	Kabid PTK	Anggota Pengelola Pengaduan Bidang PTK
6	Wahyu Wijayanto, S.STP., MM	Kabid PORA	Anggota Pengelola Pengaduan Bidang PORA
7	Henny Purwaning R, S.Psi	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Anggota Pengelola Pengaduan bagian Sekretariat
8	Aviv Ika Prasetyowati, S.Ikom	Kasi Kurikulum Pendidikan Dasar	Anggota Pengelola Pengaduan Bidang Dikdas
9	Harry Prasetyo Utomo, S.Pd	Kasi Sarana Prasarana Pendidikan Dasar	Anggota Pengelola Pengaduan Bidang Dikdas
10	Dra. Eny Supriatin, MM	Kasi Pendidikan Masyarakat	Anggota Pengelola Pengaduan Bidang PAUD dan PNF
11	Dra. RR. Ari Renaningtyas	Analisis SDM	Anggota Pengelola Pengaduan Bidang PTK
12	Sutris, S.Sos	Kasi Pembinaan PTK SD	Anggota Pengelola Pengaduan Bidang PTK
13	Dra. Endang Purwaningsih	Kasi Pembinaan PTK SMP dan SKB	Anggota Pengelola Pengaduan Bidang PTK

14	Mohamad Rokhim, S.Pd	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Anggota Pengelola Pengaduan Bidang Pora
15	Edi Supriyanto	Pelatih Olahraga Ahli Muda	Anggota Pengelola Pengaduan Bidang Pora
16	Yulianto Widi Prastomo, SE	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Anggota Pengelola Pengaduan Bidang Pora

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN MAGETAN



Drs. SUWATA, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19660608 198702 1003

LAMPIRAN II : SK Kepala Dinas Tentang Pembentukan Petugas Pengaduan
 NOMOR : 188 / 097 /Kept /403.101/2024
 TANGGAL : 20 Mei 2024

PENGELOLAAN PENGADUAN

A. Unsur Pengaduan

1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat dan nomor telepon dan/atau nomor handphone yang bias dihubungi.
2. Obyek pengaduan harus jelas.

B. Tata Cara Pengaduan Prosedur dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Petugas Pelayanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap muka langsung kepada Petugas Pelayanan di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan.
 - b. Tertulis di sampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan.
 - c. Telepon : 0351 895150
 - d. E-mail : dikpora@magetan.go.id
 - e. Website : dikpora.magetan.go.id

C. Standar Operasional Prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai berikut :

DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAHA		Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
No	Uraian Prosedur	PELAPOR	PETUGAS LAYANAN	TIM PENGELOLA PENGADUAN	PENANGGUNG JAWAB PENGADUAN	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan Pengaduan	→				Form Pengaduan	15 Menit	Data Pemberi Aduan	
2	Menerima dan mendata pengaduan kemudian melaporkan ke Tim Pengelola Pengaduan		→			Data Pemberi Aduan	10 Menit	Data Pengaduan	
3	Mengklasifikasi dan membahas pengaduan beserta tim pengelola pengaduan kemudian melaporkan rekomendasi dari tindaklanjut kepada penanggungjawab			→		Data Pengaduan	120 menit	Laporan Pengaduan	
4	Menerima pengaduan yang diterima dan melakukan proses tanggapan atas pengaduan yang diminta				→	Laporan Pengaduan	2 hari	Laporan tanggapan pengaduan	
5	Menerima persetujuan rekomendasi tindaklanjut pengaduan			→		Laporan tanggapan pengaduan	10 Menit	Laporan tanggapan pengaduan	
6	Menerima rekomendasi tindaklanjut dan menyampaikan kepada pelapor		→			Laporan tanggapan pengaduan	10 Menit	Laporan tanggapan pengaduan	
7	Menerima jawaban / klarifikasi pengaduan	←				Laporan tanggapan pengaduan	5 Menit	Laporan tanggapan pengaduan	

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
 KEPEMUDAAN DAN OLAHRAHA
 KABUPATEN MAGETAN

Drs. SUWATA, M.Si
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19660608 198702 1003