

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

Nama Unit Pelayanan : Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Jenis Pelayanan : Pengelolaan Pengaduan

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik;
3. Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia;
4. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengadua Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Publik secara nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road map sistem pengaduan pelayanan publik;
11. Peraturan Daerah Pemeritah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 13 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Menyampaikan aduan melalui kanal : <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi website dan android SP4Lapor 2. Nomor WhatsApp 0857-8704-2300 3. Kotak saran/pengaduan 4. Facebook Disdikbud Kab HSS 5. Instagram disdikbud_kab_hss 6. Email dinaspendidikan.kabhss@gmail.com - Hadir langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, mengisi formulit pengaduan dan menyampaikan langsung secara lisan atau tertulis.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas layanan Menerima aduan, mengidentifikasi aduan dan mendokumentasikan

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas layanan memeriksa aduan yang telah tercatat/terregister 3. Petugas layanan melaporkan aduan kepada pimpinan 4. Pimpinan mendisposisi aduan dan memberikan arahan kepada bidang terkait 5. Bidang terkait menyusun tanggapan sesuai arahan pimpinan 6. Pimpinan menyetujui tanggapan aduan 7. Petugas menyampaikan aduan yang telah di tanggapi 8. Petugas layanan mendokumentasikan tanggapan aduan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>7 hari kategori ringan (bersifat normatif)</p> <p>14 hari kategori sedang (bersifat pengawasan)</p> <p>60 hari kategori berat (bersifat pengawasan dan pemeriksaan lapangan)</p>
4.	Biaya/ Tarif	Gratis/ tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Aduan Terjawab
6.	Penanganan Pengaduan/ Saran/masukan	Oleh Tim Penanganan Pengaduan
7.	No. Layanan	0857-8704-3200



Hj. SIFERMA, S.Sos, M.AP
 NIP. 19670328 198609 2 001



**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN**

Nomor SOP	420/100/Disdikbud
Tanggal Pembuatan	27 Desember 2016
Tanggal Revisi	05 Januari 2023
Tanggal Efektif	12 Januari 2023
Disahkan oleh	Kepala Dinas Pendidikan
Nama SOP	Pengelolaan Pengaduan

Dasar Hukum :

- 1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
- 2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik;
- 3) Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia;
- 4) Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi;
- 6) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 7) Peraturan Presiden 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- 8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
- 9) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Publik secara nasional;
- 10) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road map sistem pengaduan pelayanan publik;
- 11) Peraturan Daerah Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 13 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan.

Keterkaitan :

Peralatan /Perlengkapan :

1. Komputer seperangkat
2. Printer
3. Meja dan kursi
4. Tablet Android
5. ATK
6. Odner


Peringatan :

Pencatatan dan Pendataan :

SOP ini merupakan prosedur baku yang wajib dilaksanakan dalam memberikan pelayanan Pengelolaan Pengaduan di lingkup Dinas Pendidikan dan jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidak pastian, ketidak sinkronan dan ketidaktepatan waktu dalam pelaksanaan layanan.

1. Kelengkapan berkas untuk kelanjutan proses ke BKD, Diklat Kab. HSS
2. Kelengkapan berkas untuk arsip.
3. Dokumen tanda terima

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon / Pelapor	Tim Admin	Koordinator / Bidang	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Membuat Aduan melalui sarana digital Disdikbud atau tatap muka secara langsung					Data Aduan/ Laporan	10 menit	Data Aduan/ Laporan	
2.	Melakukan telaahan Laporan a. Jika tidak perlu ditanggapi, diarsipkan b. Jika tidak lengkap diklarifikasi ke Pengadu c. Bila lengkap didisposisi ke Kepala Dinas					Data Aduan/ Laporan	2 Hari	Status Laporan	
3.	Menyampaikan tulisan tanggapan awal di sarana digital pengaduan kemudian menyampaikan ke koordinator pengaduan terkait.					Disposisi dan Data laporan	3 Hari	Disposisi dan Data laporan	
4.	Menelaah laporan a. Bila tidak sesuai kewenangan dikembalikan ke Tim Admin atau b. Bila sesuai maka laporan diindaklanjuti dan hasilnya disampaikan ke Admin Pengaduan					Disposisi dan Data laporan	7/14/60 Hari	Hasil Tindak Lanjut	7 Hari / ringan 14 Hari / sedang 60 hari/ berat
5.	a. mengembalikan laporan ke TIM Pengaduan apabila tidak sesuai kewenangan SKPD b. Menuliskan pada sarana digital yang sesuai hasil tindaklanjut dari laporan pengaduan					Hasil Tindak Lanjut	30 menit	Inputan Hasil Tindak Lanjut	
4.									

6.	a. Mengarsipkan laporan yang tidak perlu ditanggapi				Inputan Hasil Tindak Lanjut	10 menit	Pantauan Hasil Tindak Lanjut	
	b. Melakukan pemantauan dalam dalam sistem hasil tindak lanjut yang dituliskan atau ditanggapi koordinator terkait							


H. SIFERMA, S.Sos, M.AP
 0670328 198609 2 001