



PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA

Komplek Pekantoran Pemerintah Kabupaten Solok
Jalan Raya Solok- Padang Km. 20 Arosuka Sumatera Barat
Email : disdikkabsolok12@gmail.com Website :
<http://disdikporakabsolok.go.id>

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA KABUPATEN SOLOK
Nomor: 420/ 211 /Disdikpora-2024**

TENTANG

**PENUJUKAN PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS
PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA KABUPATEN SOLOK TAHUN 2024**

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA KABUPATEN
SOLOK**

- Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan dengan partisipasi masyarakat dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok, perlu menunjuk Petugas Pengelola Pengaduan;
- b. bahwa nama yang tercantum dalam Keputusan ini di pandang cakap dan mampu melaksanakan tugas melayani tamu / masyarakat yang melakukan pengaduan;
- c. bahwa berdasarkan Pertimbangan sebagaimana tersebut pada huruf a dan b diatas perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Solok;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir fengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

3. **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;**
4. **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);**
5. **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);**
6. **Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);**
7. **Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi 2010-2025;**
8. **Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014;**
9. **Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;**
10. **Peraturan Daerah Kabupaten Solok Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembar Daerah Kabupaten Solok Tahun 2016 Nomor 69);**
11. **Peraturan Bupati Solok Nomor 33 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok;**
12. **Peraturan Bupati Solok Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan dilingkungan Pemerintah Kabupaten Solok;**

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menunjuk / mengangkat :

No	Nama NIP	Pangkat /Gol	Jabatan Dinas	Jabatan Tugas
1	2	3	4	5
1.	Dr. Nila Kesumawati, S.Ag.M.Pd NIP. 197411142003122005	Pembina / IV.a	Sekretaris Dinas	Penanggung Jawab
2.	Asben Joni Putra, S.Pd.I NIP. 197906252009021001	Penata Muda Tk.I/ III.b	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur	Pejabat Pengaduan
3.	Afendri Naldo, A,Md	-	Tenaga Harian Lepas	Petugas Pengaduan

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud diktum KESATU mempunyai Tugas sebagai berikut :

1. Pejabat Pengaduan
 - a. Mengkoordinasikan pelayanan pengaduan di Lingkungan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga dan pelayanan terpadu di Kabupaten solok.
 - b. Mengkoordinasikan langkah-langkah upaya peningkatan layanan pengaduan.
 - c. Mengkoordinasikan laporan pengaduan yang masuk.
 - d. Mengkoordinasikan Laporan dan Pengaduan yang diterima untuk upaya tindak lanjut rekomendasi atas laporan masyarakat.
 - e. Mengkoordinasikan pelaporan pelaksanaan kegiatan pengaduan secara berkala.
- f. Petugas Pengelola Pengaduan mempunyai tugas sebagai berikut :
 1. Menyambut ramah tamu / masyarakat yang melakukan pengaduan;
 2. Menerima laporan pengaduan baik secara lisan maupun tulisan, serta secara elektronik melalui media sosial yang dapat dipertanggung jawabkan dari tamu / masyarakat;
 3. Mengidentifikasi masalah atau aduan;
 4. Memantau dan melaporkan perkembangan masalah / aduan kepada pimpinan;
 5. Menyampaikan hasil tindak lanjut aduan kepada tamu / masyarakat, maksimal 5 (lima) Hari kerja.
- g. Kewajiban dalam mengelola pengaduan sebagai berikut :
 1. LI = Teliti dalam menerima dan mengidentifikasi pengaduan dari masyarakat.
 2. TE = Tepat Waktu dalam melayani pengaduan dari masyarakat.

3. RA = Ramah dalam menerima laporan /pengaduan dari masyarakat.
4. SI = Sigap dalam melayani pengaduan dari masyarakat.
5. SAJA = Sopan dan bertanggungjawab.

h. Kewenangan Pengelola Pengaduan sebagai berikut :

1. Pejabat Pengaduan :

- a. Koordinasi.
- b. Menerima.
- c. Melaporkan.
- d. Menyelesaikan.
- e. Mengevaluasi.

2. Petugas Pengaduan:

- a. Menerima pengaduan.
- b. Mengidentifikasi Pengaduan.
- c. Menindaklanjuti Pengaduan.
- d. Memantau perkembangan pengaduan.
- e. Menyampaikan hasil kepada masyarakat/ pelapor.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugas Petugas Pengelola Pengaduan bertanggung jawab kepada atasan langsung dan memperhatikan serta mentaati peraturan yang berlaku.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini maka akan diubah sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Arosuka
pada tanggal 2024



ZAINAL JUSMAR, S.Pd.MM.M.Si

Pembina Tk.I/ IV.b

NIP. 197305161999031004

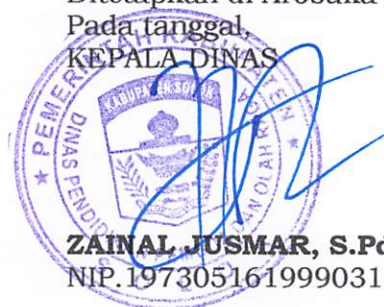
LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
NOMOR : 420/211/Disdikpora-2024
TANGGAL : 01 April 2024

MEDIA PENYAMPAIAN/PENGELOLA PENGADUA MASYARAKAT

- 1.Meja Pengaduan
- 2.Kotak Saran
- 3.Aplikasi LAPOR (solokkab.go.id)
- 4.Telpon 081267507149 (Afen) /085263255277 (Asben)
- 5.Jendela Konsultasi Website <https://disdikpora.solokkab.go.id>
- 6.Facebook : Disdikpora Kabupaten Solok
- 7.Instagram : Dinas Pendidikan Kab.Solok
- 8.Email : disdikkabsolok12@gmail.com
- 9.Tiktok : disdikpora_kabsolok
- 10.Youtube : disdikpora kab solok

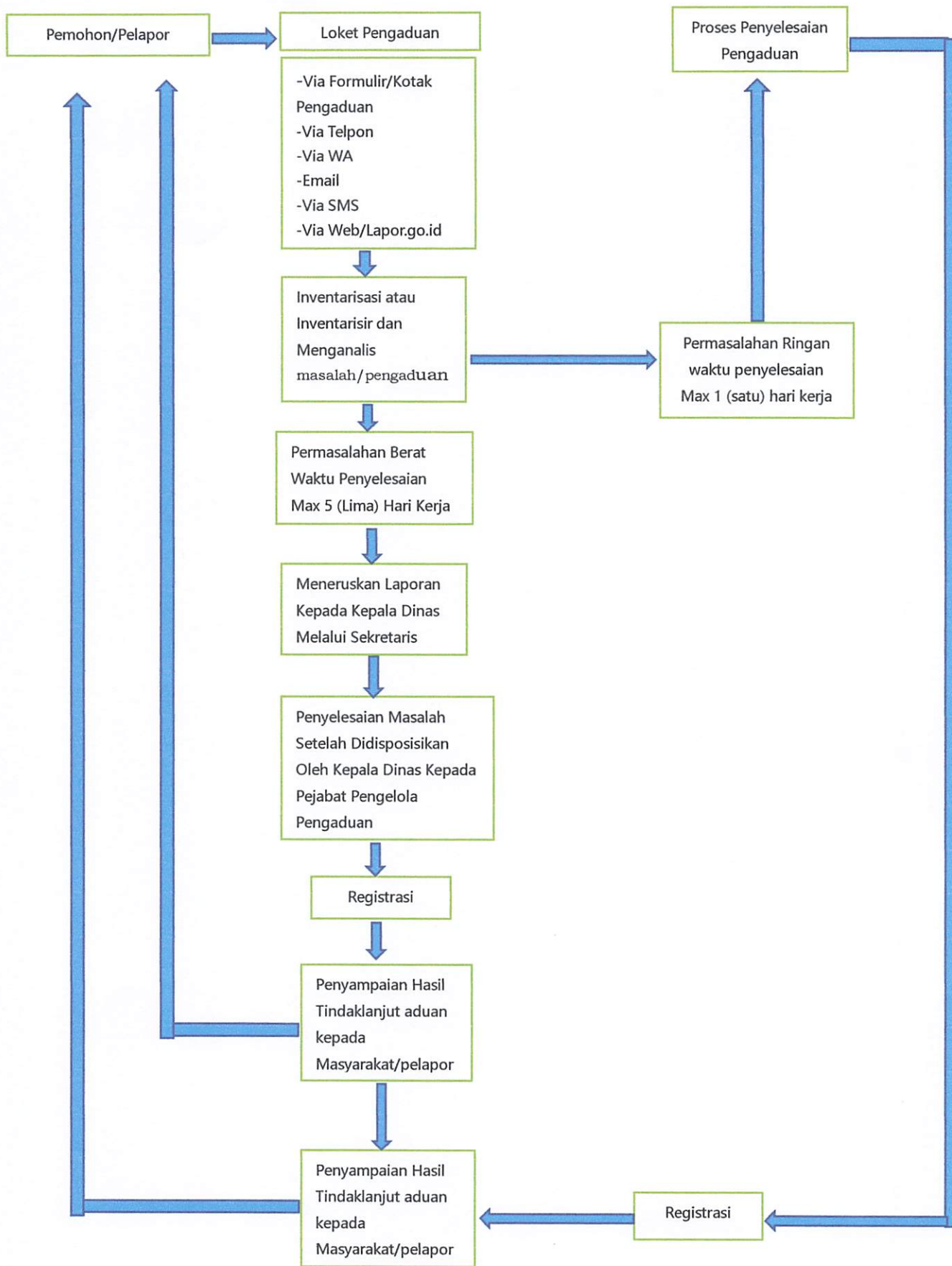
Ditetapkan di Arosuka
Pada tanggal, 2024

KEPALA DINAS



ZAINAL JUSMAR, S.Pd, MM, M.Si
NIP.197305161999031004

Prosedur/Proses Pengaduan Layanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga

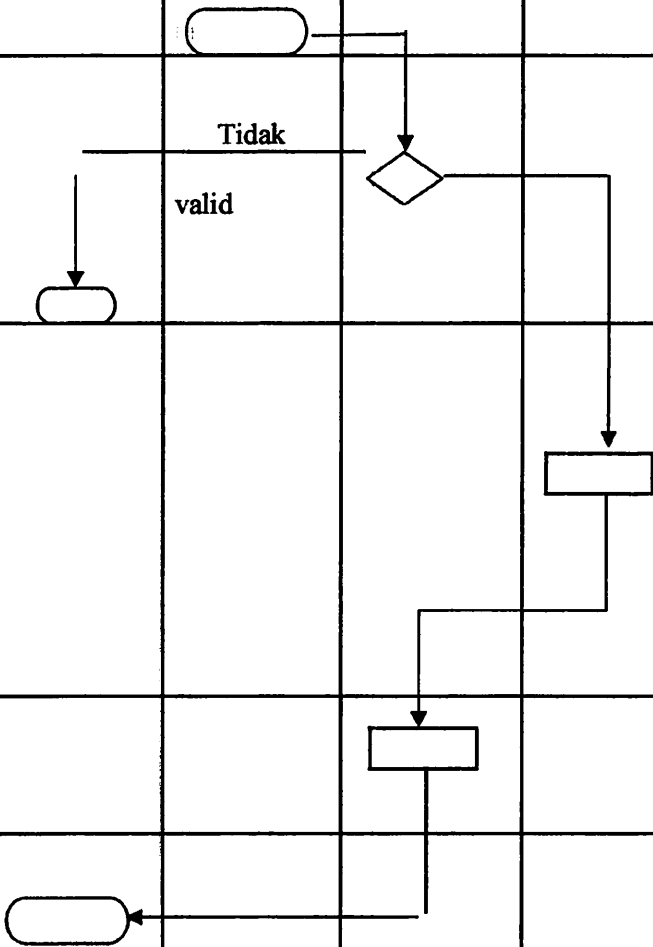


Ditetapkan di Arosuka
Pada tanggal, 2024
KEPALA DINAS


ZAINAL JUSMAR, S.Pd, MM, M.Si
NIP.197305161999031004

SOP layanan pengaduan langsung

No	Kegiatan	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		Pelapor	Staf Administrasi	Petugas Layanan	Bidang Terkait	Kelengkapan	Waktu	Out Put	
1	Staf Operator menerima laporan dalam jejering sosial / aplikasi lapor.go.id					Berkas pengaduan	120 menit	Berkas pengaduan	
2	Petugas melakukan klarifikasi berupa identifikasi dan analisis: a. Petugas layanan melaporkan pengaduan ke Sekretaris di Disdikpora Kab. Solok b. Petugas layanan menginformasikan kepada pelapor bahwa informasinya tidak dapat ditindaklanjuti					Berkas pengaduan, peraturan perundang-undangan, data pendukung	3 hari kerja	Hasil identifikasi dan analisis	
3	Sekretaris Dinas Pendidikan menelaah hasil klarifikasi yang dilakukan oleh petugas layanan: a. Sekretaris merekomendasikan kepada petugas layanan agar pelapor dapat Diberikan informasi yang dibutuhkan. b. Sekretaris mendisposisikan kepada petugas layanan untuk memberikan Pelayanan terkait informasi.					Hasil identifikasi dan analisis	5 hari kerja	Pendataan	
4	Petugas layanan memberikan layanan berupa tindak lanjut kepada pelapor atau pihak terkait						4 hari kerja	Pemberian Data / informasi	
5	Pelapor menerima layanan Dan tindakInjut.								



SOP layanan pengaduan tidak langsung

No	Kegiatan	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		Pelapor	Staf Administrasi	Petugas Layanan	Bidang Terkait	Kelengkapan	Waktu	Out Put	
1	Staf administrasi menyampaikan berkas kasus pengaduan kepada petugas layanan kepada pelapor					Berkas pengaduan	120 menit	Berkas pengaduan	
2	Petugas melakukan klarifikasi berupa identifikasi dan analisis: a. Petugas layanan melaporkan pengaduan ke Sekretaris di Disdikpora kab. solok b. Petugas layanan menginformasikan kepada pelapor bahwa informasinya tidak dapat ditindaklanjuti		Tidak valid			Berkas pengaduan, peraturan perundang-undangan, data pendukung	3 hari kerja	Hasil identifikasi dan analisis	
3	Sekretaris Dinas Pendidikan menelaah hasil klarifikasi yang dilakukan oleh petugas layanan: a. Sekretaris merekomendasikan kepada petugas layanan agar pelapor dapat Diberikan informasi yang dibutuhkan. b. Sekretaris mendisposisikan kepada petugas layanan untuk memberikan Pelayanan terkait informasi.					Hasil identifikasi dan analisis	5 hari kerja	Pendataan	
4	Petugas layanan memberikan layanan berupa tindak lanjut kepada pelapor atau pihak terkait						4 hari kerja	Pemberian Data / informasi	
5	Pelapor menerima layanan Atau atau layanan yang dibutuhkan								