



PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA
PERATURAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN BANJARNEGARA
NOMOR : 067/0033/dikpora/2021

TENTANG

SISTEM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN BANJARNEGARA

DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN BANJARNEGARA
TAHUN 2021



PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA
DINAS PENDIDIKAN, KEMUDAAN DAN OLAHRAGA
Jalan DI. Panjaitan No. 57 Telp.594846 Faksimile (0286) 591815
<http://dindikpora.banjarnegarakab.go.id> Surat Elektronik dindikpora@banjarnegarakab.go.id
BANJARNEGARA 53414

PERATURAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN, KEMUDAAN DAN
OLAHRAGA KABUPATEN BANJARNEGARA
NOMOR : 067/0033/dikpora/ 2021

TENTANG

SISTEM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS PENDIDIKAN, KEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN BANJARNEGARA

KEPALA DINAS PENDIDIKAN, KEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN BANJARNEGARA

- Menimbang : a. bahwa guna meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Pendidikan, Kemudaan dan Olahraga Kabupaten Banjarnegara yang transparan, akuntabel, efektif dan efisien dalam upaya meningkatkan kepuasan pelayanan perlu disusun Sistem Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, agar pelaksanaannya dapat berdaya guna dan berhasil guna, maka perlu ditetapkan dengan Peraturan Kepala Dinas Pendidikan, Kemudaan dan Olahraga Kabupaten Banjarnegara tentang Sistem Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Pendidikan, Kemudaan dan Olahraga Kabupaten Banjarnegara
- Mengingat : 1. Undang Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah (Berita Negara RI Tahun 1950 Nomor 42).
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5587), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 2679);
3. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4438);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian urusan Pemerintah, antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Propinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara RI tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara nomor 4743);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat;
9. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi (dictum 4);
10. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-20125;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/07/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/63/M.PAN/02/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2015;
16. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum;
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah provinsi dan Kabupaten/Kota;
18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
19. Peraturan Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 12 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2016 Nomor 20);
20. Peraturan Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 213) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2018 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 265);

21. Peraturan Bupati Banjarnegara Nomor 62 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta dan Tata Kerja Dinas Pendidikan, Kemudaan dan Olahraga Kabupaten Banjarnegara.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN BANJARNEGARA TENTANG SISTEM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN BANJARNEGARA

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. *Sistem* adalah suatu proses yang diselenggarakan oleh sekumpulan unsur, dan masing-masing unsur tersebut terpadukan secara fungsional serta operasional untuk mencapai sesuatu tujuan.
2. *Pengaduan masyarakat* adalah pernyataan tidak menyetujui, menolak, menyanggah dari masyarakat penerima pelayanan sebagai akibat dari ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima dari penyelenggara pelayanan.
3. *Pengaduan langsung* adalah pengaduan lisan dari pengadu yang dilakukan secara langsung kepada penyelenggara pelayanan ataupun melalui alat komunikasi telephone.
4. *Pengaduan tidak langsung* adalah pengaduan tidak secara lisan dari pengadu kepada penyelenggara pelayanan melalui surat, surat elektronik, kotak saran, kotak pos.
5. *Sistem Penanganan Pengaduan masyarakat* adalah proses penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat secara terkoordinir dan terpadu baik secara fungsional maupun operasional.
6. *Penyelenggara pelayanan* adalah unit-unit kerja pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Banjarnegara.
7. *Petugas pemberi pelayanan* adalah pejabat/pegawai pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Banjarnegara yang diberi tanggungjawab untuk melaksanakan tugas dan fungsi penanganan pengaduan masyarakat sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.
8. *Prinsip* adalah asas atau dasar yang digunakan sebagai acuan untuk proses penyelenggaraan pelayanan.
9. *Prosedur* adalah cara atau jalan yang ditempuh untuk menyelesaikan proses penanganan pengaduan masyarakat.
10. *Mekanisme* adalah urutan prosedur yang digunakan sebagai alat untuk menyelesaikan proses penanganan pengaduan masyarakat yang terkoordinasi dan terpadu dalam suatu system.
11. *Komponen* adalah bagian-bagian yang harus ada dalam mekanisme penanganan pengaduan masyarakat.

12. *Waktu* adalah bilangan yang disimbolkan dengan menit, jam, hari, minggu ataupun bulan, untuk menggambarkan lamanya saat yang dibutuhkan oleh penerima pelayanan untuk menyelesaikan suatu pelayanan di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Banjarnegara.
13. *Biaya* adalah segala biaya dengan nama atau sebutan apapun dalam rangka penyelenggaraan pelayanan yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
14. *Sanksi* adalah tindakan hukuman yang dikenakan kepada pihak yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan ataupun peraturan perundangan yang berlaku.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkannya Sistem Penanganan Pengaduan Masyarakat ini adalah untuk meningkatkan akuntabilitas publik dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan
- (2) Tujuan ditetapkannya Sistem Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menyampaikan pendapat ataupun masukan sebagai akibat dari ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan

BAB III SISTEM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 3

- (1) Pengaduan masyarakat ditangani melalui sebuah sistem sebagai berikut :
 - a. Masukan (*input*), berupa pengaduan masyarakat baik langsung maupun tidak langsung.
 - b. Proses (*process*), merupakan rangkaian kegiatan mulai dari penerimaan pengaduan sampai dengan pembahasan dan pengkajian oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat
 - c. Keluaran (*output*), berupa tindakan-tindakan aksi untuk menyelesaikan pengaduan masyarakat ataupun penghentian penanganan pengaduan masyarakat
 - d. Dampak (*outcome* yaitu, akibat yang dirasakan/diterima baik oleh penyelenggara maupun penerima layanan setelah proses penanganan pengaduan masyarakat selesai
 - e. Balikan (*feedback*), berupa penyampaian informasi hasil penanganan pengaduan masyarakat kepada pengadu
- (2) Sistem pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pasal ini terdapat pada lampiran I peraturan ini

BAB IV PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 4

Prinsip-prinsip yang harus ditaati dalam proses penanganan pengaduan masyarakat meliputi :

- a. *Sederhana*, proses penanganan pengaduan masyarakat mudah dipahami, dilaksanakan dan diikuti oleh pengadu.
- b. *Konkrit dan Mudah*, proses penanganan pengaduan jelas prosedurnya dan tidak berbelit-belit.
- c. *Terbuka (openness, transparent)*, proses penanganan pengaduan masyarakat dapat diikuti dengan terang benderang oleh masyarakat tanpa ada yang disembunyikan ataupun ditutup-tutupi, terbuka untuk saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan proses penanganan.
- d. *Dapat dipertanggungjawabkan (accountable)*, proses pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak-pihak yang berhak meminta pertanggungjawaban.
- e. *Responsibilitas (responsibility)*, proses penanganan harus dilakukan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.
- f. *Responsivitas (responsive)*, merupakan daya tanggap petugas pemberi pelayanan terhadap kebutuhan penerima layanan. Hal ini antara lain berkaitan dengan kemampuan, kesopanan, keramahmatan, empati, kemampuan berkomunikasi.
- g. *Lebih Cepat dan Lebih Baik (faster and better)*, proses penanganan pengaduan masyarakat harus memenuhi jangka waktu yang sudah ditetapkan dan menghasilkan produk yang memuaskan penerima pelayanan.
- h. *Bukti Langsung (tangibles)*, berkaitan dengan fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan penerima pelayanan.

BAB V SYARAT PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

Materi pengaduan dikategorikan layak untuk ditindak lanjuti apabila

- a. Disertai dengan identitas pengadu yang jelas dan benar
- b. Konkrit
- c. Tidak salah alamat
- d. Didukung dengan fakta dan data yang benar sesuai dengan realita

BAB VI PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 6

- (1) Pengaduan dapat diterima secara langsung dan tidak langsung oleh petugas pemberi pelayanan ataupun pimpinan penyelenggara pelayanan.
- (2) Materi pengaduan dibahas dan dikaji oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku.
- (3) Berdasarkan hasil kajian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) pasal ini, pengaduan dapat ditindaklanjuti atau dihentikan penanganannya.
- (4) Penyelenggara pelayanan berkewajiban untuk memberitahukan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) pasal ini kepada pengadu.

BAB VII MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 7

- (1) Komponen-komponen yang terdapat pada mekanisme penanganan pengaduan masyarakat meliputi :
 - a. Cara penyampaian
 - b. Sarana penyampaian
 - c. Petugas penerima
 - d. Proses Penanganan Pengaduan Masyarakat
 - e. Pemberitahuan hasil penanganan kepada pengadu
- (2) Penanganan pengaduan masyarakat dapat berupa tindakan aksi ataupun langkah penghentian penanganan pengaduan
- (3) Penghentian penanganan pengaduan dilakukan apabila materi pengaduan tidak memenuhi syarat sebagaimana dimaksud pada pasal 5 peraturan ini
- (4) Penyelenggara pelayanan berkewajiban untuk memberitahukan hasil penanganan pengaduan masyarakat kepada pengadu
- (5) Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pasal ini terdapat pada lampiran II dan III peraturan ini.

BAB VIII WAKTU

Pasal 8

- (1) Proses penanganan pengaduan masyarakat diselesaikan dalam waktu 1 (satu) sampai dengan 7 (tujuh) hari terhitung mulai tanggal diterimanya materi pengaduan oleh petugas pemberi pelayanan
- (2) Penyelenggara pelayanan memberitahukan hasil penanganan pengaduan masyarakat kepada pengadu paling lambat 1 (satu) hari setelah proses penanganan selesai
- (3) Apabila dalam waktu sebagaimana disebutkan pada ayat (1) pasal ini proses penanganan pengaduan masyarakat belum dapat diselesaikan, penyelenggara pelayanan berkewajiban untuk memberitahukan kepada pengadu disertai dengan alasan-alasan penyebabnya

BAB IX BIAYA

Pasal 9

Terhadap penanganan pengaduan masyarakat tidak diperkenankan untuk menarik biaya dengan dalih apapun kepada pengadu

BAB IX SANKSI

Pasal 9

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada pasal 7 ayat (2) dan (3) serta pasal 9 peraturan ini oleh petugas penyelenggara pelayanan, dikenakan sanksi berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil

- (2) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada pasal 5 peraturan ini oleh pengadu, diselesaikan dengan musyawarah atau berdasar peraturan perundangan yang berlaku.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

Apabila dikemudian terdapat hal-hal yang belum diatur dalam perturan ini sepanjang mengenai teknis proses penanganan pengaduan masyarakat dapat diadakan perubahan seperlunya

Pasal 11

Peraturan Kepala Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Banjarnegara ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Banjarnegara

Pada Tanggal : 20 Mei 2021

KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAAHRAGA
KABUPATEN BANJARNEGARA



NOOR TAMAMI

TEMBUSAN : Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Banjarnegara;
2. Wakil Bupati Banjarnegara;
3. Sekretaris Daerah Kabupaten Banjarnegara;
4. Inspektur Kabupaten Banjarnegara;
5. Kepala Baperlitbang Kabupaten Banjarnegara
6. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Banjarnegara;
7. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Banjarnegara;
8. Peringgal