



PEMERINTAH KOTA METRO
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15a Telp. (0725) 41549
Fax. (0725) 41549 Iringmulyo, Metro Timur

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA METRO**

NOMOR : 004.a/KPTS/D-01/01/2024

TENTANG

**PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN
DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA METRO**

KEPALA DINAS,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan aparatur di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro, maka dipandang perlu untuk menetapkan Pedoman Penanganan Pengaduan Pelayanan di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan diatas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Pelayanan di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Dati II Way Kanan, Kabupaten Dati II Lampung Timur dan Kotamadya Daerah Tingkat II Kota Metro;
2. Undang-Undang Nomor Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengaduan Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Metro;
8. Peraturan Walikota Metro Nomor 23 Tahun 2012 tentang Kode Etik Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Metro;
9. Peraturan Walikota Metro Nomor 30 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 43 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Metro.

Memperhatikan : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro Nomor: 009/KPTS/D-1/01/2024 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan dan Petugas Administrasi Pengelolaan Layanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA METRO.
- KESATU : Pedoman Penanganan Pengaduan Pelayanan di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU digunakan sebagai pedoman bagi aparatur pengelola pengaduan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro dalam penanganan pengaduan pelayanan oleh pengguna layanan maupun masyarakat yang terkait dengan perizinan dan non perizinan pada semua layanan baik yang di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro, UPTD Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro (UPTD PPA, UPTD Sanggar Seni dan Budaya), Satuan Pendidikan Formal (TK, SD dan SMP Negeri/Swasta), Satuan Pendidikan Non Formal (PAUD, SKB, PKBM, dan LKP);

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

Ditetapkan di : Metro

Pada Tanggal : 5 Januari 2024

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kota Metro,



SUWANDI, S. IP, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19670512 200003 1 009

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan
dan Kebudayaan Kota Metro
Nomor : 004.a / KPTS/D-01/01/2024
Tanggal : 5 Januari 2024

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA METRO

I. KETENTUAN UMUM

Dalam Keputusan ini yang dimaksud dengan:

- a. Daerah adalah Kota Metro;
- b. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Metro;
- c. Walikota adalah Walikota Metro;
- d. Dinas adalah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro;
- e. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro;
- f. Unit Pelaksana Teknis Dinas yang selanjutnya disingkat UPTD adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas yang melakukan kegiatan teknis operasional yang secara langsung berhubungan dengan pelayanan masyarakat, yaitu UPTD PPA, UPTD Sanggar Seni dan Budaya;
- g. Satuan Pendidikan Formal adalah kelompok layanan pendidikan yang menyelenggarakan program pendidikan formal meliputi TK, SD dan SMP);
- h. Satuan Pendidikan Non Formal yang selanjutnya disebut SPNF adalah kelompok layanan pendidikan yang menyelenggarakan program pendidikan non formal meliputi Kelompok Belajar (KOBBER), Tempat Penitipan Anak (TPA), SPS (Satuan Paud Sejenis), SKB, PKBM, dan LKP;
- i. Pejabat yang berwenang adalah pejabat yang mempunyai kewenangan menangani penyelesaian pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- j. Penyelenggara pelayanan adalah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro.
- k. Tim Penanganan pengaduan adalah pegawai yang bertugas menangani pengaduan yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro setiap tahunnya dan dapat diganti sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- l. Pengelola Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
- m. Penerima pelayanan pengaduan adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk, baik orang perorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.

- n. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan yang pelaksanaannya tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran oleh penyelenggara.
- o. Sarana pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari penerima layanan.
- p. Bidang Teknis adalah bagian dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro yang mempunyai kewenangan tugas pokok dan fungsi tertentu yang dipimpin oleh Pejabat Esselon III, yaitu sekretariat, Bidang Pembinaan DIKDAS, Bidang Pembinaan PAUD & PNF, Bidang Pembinaan Ketenagaan, dan Bidang Kebudayaan.

II. ASAS DAN PRINSIP

Asas dan prinsip dalam penanganan pengaduan terdiri dari:

- a. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat.
- b. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas.
- c. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar SKPD yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku.
- d. Efektifitas dan efisiensi yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu, dan biaya.
- e. Akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.
- f. Obyektifitas yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu.
- g. Proporsional yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang.
- h. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

III. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat meliputi pengaduan terhadap penyelenggaraan perizinan dan non perizinan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro yang berupa:

- a. Pelanggaran kode etik dan penyalahgunaan wewenang.
- b. Pelanggaran sistem dan prosedur pelayanan.
- c. Korupsi, kolusi, nepotisme, dan gratifikasi.
- d. Kritik, saran, dan masukan yang bersifat membangun.

IV. HAK DAN KEWAJIBAN

a. Hak Penerima Layanan Pengaduan

1. Penerima pelayanan berhak menyampaikan pengaduan berupa keluhan, kritik, dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan yang diterima.
2. Pengaduan dimaksud disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak penerima pelayanan menerima pelayanan.
3. Penerima pelayanan berhak memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikannya sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Penerima pelayanan berhak mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikannya.

b. Kewajiban Penyelenggaran Pelayanan

1. Mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan
2. Mensosialisasikan prosedur pengelolaan pengaduan
3. Menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan.
4. Menyalurkan pengaduan kepada bidang teknis yang berwenang
5. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan.
6. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

V. SARANA PENGADUAN

Pengaduan dapat disampaikan oleh penerima pelayanan kepada penyelenggara pelayanan melalui sarana:

- a. Penyampaian secara lisan, yakni secara langsung disampaikan kepada petugas pelaksana pelayanan melalui loket pengaduan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro.
- b. Surat yang dialamatkan kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro.

- c. *Website* milik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro.
- d. Melalui layanan *Short Message Service (SMS)* atau *WhatsApp*.
- e. Melalui telepon.
- f. Melalui email.

VI. TIM PENANGANAN PENGADUAN

- a. Tim penanganan pengaduan ditetapkan oleh Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro, dan diutamakan terdiri dari petugas yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan dan bertanggung jawab atas pengelolaan pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.
- b. Tim penanganan pengaduan memiliki tugas:
 - 1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui sarana pengaduan.
 - 2. Melakukan pencatatan/registrasi terhadap setiap pengaduan yang diterima.
 - 3. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
 - 4. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor.
 - 5. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan.

VII. WAKTU PENYELESAIAN

- a. Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Tim Penanganan Pengaduan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang paling lama 1x24 jam terhitung sejak pengaduan diterima untuk ditindaklanjuti.
- b. Untuk penanganan pengaduan yang ditangani tanpa memerlukan koordinasi bidang teknis, UPTD, Satuan Pendidikan Formal, dan Satuan Pendidikan Non Formal:
 - 1. Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, Tim Penanganan Pengaduan harus melaksanakan identifikasi, verifikasi, dan klarifikasi atas pengaduan yang diterima dari penerima pelayanan.
 - 2. Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima dan dinyatakan lengkap, Tim Penanganan Pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan pengaduan kepada penerima pelayanan selaku pelapor.

- c. Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh Tim Penanganan Pengaduan atau yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar bidang teknis, UPTD, Satuan Pendidikan Formal, dan Satuan Pendidikan Non Formal:
 - 1. Paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima, Tim Penanganan Pengaduan harus melaksanakan identifikasi, verifikasi dan klasifikasi atas pengaduan dari penerima pelayanan selaku pelapor.
 - 2. Paling lama 60 (enam puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima dan dinyatakan lengkap, Tim Penanganan Pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.
- d. Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dengan mengedepankan asas penanganan pengaduan.

VIII. MEKANISME PELAYANAN PENGADUAN

A. Pengaduan yang disampaikan secara langsung (non elektronik)

- a. Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Tim Penanganan Pengaduan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang paling lambat 1x24 jam terhitung sejak pengaduan diterima untuk ditindaklanjuti.
- b. Untuk penanganan pengaduan yang ditangani tanpa memerlukan koordinasi bidang teknis, UPTD, Satuan Pendidikan Formal, dan Satuan Pendidikan Non Formal:
 - 1. Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, Tim Penanganan Pengaduan harus melaksanakan identifikasi, verifikasi dan klasifikasi atas pengaduan yang diterima dari penerima pelayanan.
 - 2. Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima dan dinyatakan lengkap, Tim Penanganan Pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan pengaduan kepada penerima pelayanan selaku pelapor.
- c. Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh Tim Penanganan Pengaduan atau yang menyelesaikannya memerlukan koordinasi bidang teknis, UPTD, Satuan Pendidikan Formal, dan Satuan Pendidikan Non Formal:
 - 1. Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, Tim Penanganan Pengaduan harus melaksanakan identifikasi, verifikasi dan klasifikasi atas pengaduan dari penerima pelayanan selaku pelapor.

2. Paling lama 60 (enam puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima dan dinyatakan lengkap, Tim Penanganan Pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.
- d. Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dengan mengedepankan asas penanganan pengaduan.

B. Pengaduan yang disampaikan secara elektronik

- a. Petugas dari Tim Penanganan Pengaduan menerima pengaduan yang relevan, lengkap dan jelas yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui *Website, SMS/WhatsApp, email, telepon, faksimil Dinas* dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan.
- b. Pengaduan dimaksud disampaikan kepada bidang yang menangani pengaduan untuk ditelaah, diverifikasi dan dibuatkan laporan untuk disampaikan kepada Kepala Dinas.
- c. Kepala Dinas memberikan arahan terkait materi pengaduan, apabila pengaduan tidak sesuai dengan kewenangan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro, maka dikoordinasikan/diteruskan oleh Tim Penanganan Pengaduan kepada OPD yang berwenang melakukan penanganan sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. Tim Penanganan Pengaduan berkoordinasi bidang teknis, UPTD, Satuan Pendidikan Formal, dan Satuan Pendidikan Non Formal dan pihak yang berwenang menyelesaikan penanganan pengaduan kepada penerima pelayanan atau pihak yang menyampaikan pengaduan.
- d. Tim Penanganan Pengaduan mengumumkan hasil penanganan pengaduan melalui *Website Dinas*.

Kepala Dinas,



SUWANDI, S. IP, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19670512 200003 1 009

Lampiran II : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro
 Tanggal : Januari 2024
 Nomor : /KPTS/D-1/01/2024

