

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN LUMAJANG

PENGADUAN LAYANAN
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN LUMAJANG

- 1 Website : www.dindik.lumajangkab.go.id
- 2 Email : pendidikan@lumajangkab.go.id
- 3 Telepon : 0334-881804 Faksimili : 0334-890272

BERTEMU DENGAN PETUGAS PENGADUAN :  **Andri Wahyudi, S.Pd**
HP : 0822 6457 4233

ALUR PENGADUAN MASYARAKAT



Mekanisme dan Layanan Pengaduan

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lumajang

Dalam rangka memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat terkait masalah pelayanan, disediakan beberapa cara untuk menangani keluhan/pengaduan masyarakat selama rentang pemrosesan perizinan dan non perizinan yang diajukan, antara lain :

1. Website lapor.go.id

Masyarakat dapat mengajukan keluhan di website yang khusus menangani keluhan masyarakat, dengan alamat website : www.lapor.go.id

2. Media Surat tertulis

Surat dialamatkan ke kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Lumajang Kawasan Wonorejo Terpadu (KWT), Desa Wonorejo, Kecamatan Kedungjajang, Kabupaten Lumajang 67358.

3. Email

Email terkait keluhan dan pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Lumajang dapat di kirim ke alamat email : pendidikan@lumajangkab.go.id

4. Melalui Telepon

Masyarakat dapat mengajukan keluhan melalui nomor HP. 0822-3380-6734 atau nomor telepon (0334) 881804

5. Media Langsung Tatap Muka

Masyarakat dapat langsung datang ke kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Lumajang dengan tujuan untuk mengajukan keluhan,

maka akan diterima petugas pengaduan kami untuk dicatat isi dari pengaduan tersebut, Petugas Layanan Informasi Dan Pengaduan adalah Drs. SULINDRA

6. Website Dinas Pendidikan Kabupaten Lumajang

Masyarakat dapat langsung mengisi formulir di form pengaduan di website *dindik.lumajangkab.go.id*

7. Media Sosial

Masyarakat dapat mengajukan keluhan melalui media social yaitu *facebook* dengan alamat *facebook group* Lapor Lumajang atau facebook Dinas Pendidikan Kabupaten Lumajang

8. Whatsapp Petugas Informasi dan Pengaduan

Masyarakat dapat langsung menghubungi layanan informasi dan pengaduan di nomer HP. 0822-3380-6734

9. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian aduan masyarakat yaitu 60 hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap (Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik).

Melalui pengaduan ini, pengguna jasa/ pemohon dapat menyampaikan keluhan maupun komentar terhadap fasilitas sekolah, pelayanan, pembelajaran, peserta didik, pelanggaran kode etik, serta hal-hal yang terkait dengan pelaksanaan prosedur pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Lumajang. Pengaduan ini disampaikan secara langsung atau melalui email dengan mengisi formulir pengaduan di website secara lengkap dan jelas, agar petugas kami dapat menindaklanjuti pengaduan yang telah disampaikan. Apabila data yang disampaikan tidak benar, pengaduan tidak akan diproses lebih lanjut.

Pengaduan anda akan membantu kami meningkatkan kualitas pelayanan dan menegakkan integritas pegawai

Service Delivery (Penyampaian Layanan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p>1. Identitas pelapor:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Perorangan: fotokopi KTP atau identitas lainnya yang masih berlaku (Paspor, SIM, Kartu Pelajar, Kartu Mahasiswa), dan surat kuasa dari pelapor (jika laporan pengaduan diwakilkan) b. Pengaduan atas nama Lembaga: fotokopi KTP atas nama pengadu, fotokopi akta pendirian organisasi/Lembaga, dan surat kuasa dari Lembaga yang bermaterai <p>2. Bukti kejadian meliputi lokasi, waktu, dokumen pendukung, dan kronologi</p> <p>3. Mengisi form pengaduan luring maupun daring (portal: www.dindik.lumajangkab.go.id, pendidikan@lumajangkab.go.id); Telepon (0822-3380-6734/(0334)881804); Media Social (Facebook Dinas Pendidikan Kabupaten Lumajang, WA. 082233806734)</p>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pelapor mengisi formulir pengaduan dan melampirkan persyaratan persyaratan (secara luring maupun daring)]) --> B{Petugas Pengaduan melakukan Identifikasi, pemeriksaan, evaluasi, dan seleksi bukti} B --> A B --> C[Tim Pengaduan menindak lajuti sesuai dengan jenis laporan dan pengaduan] C --> D[Tim pengaduan melakukan investigasi lebih lanjut atas laporan dan pemngaduan] D --> E[Tim pengaduan melakukan investigasi lebih lanjut atas laporan dan pemngaduan] E --> F([Pelapor Menerima hasil laporan atau pengaduan]) </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Selambat-lambatnya enam puluh (60) hari kerja bila berkas lengkap


4	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	Laporan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p>1. Identitas pelapor:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Perorangan: fotokopi KTP atau identitas lainnya yang masih berlaku (Paspor, SIM, Kartu Pelajar, Kartu Mahasiswa), dan surat kuasa dari pelapor (jika laporan pengaduan diwakilkan) b. Pengaduan atas nama Lembaga: fotokopi KTP atas nama pengadu, fotokopi akta pendirian organisasi/Lembaga, dan surat kuasa dari Lembaga yang bermaterai <p>2. Bukti kejadian meliputi lokasi, waktu, dokumen pendukung, dan kronologi</p> <p>3. Mengisi form pengaduan luring maupun daring (portal: www.dindik.lumajangkab.go.id, pendidikan@lumajangkab.go.id); Telepon (0822-3380-6734/(0334)881804); Media Social (Facebook Dinas Pendidikan</p> <p>Kabupaten Lumajang, WA. 082233806734)</p>
2	Sistem Mekanisme	

	dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pelapor mengisi formulir pengaduan dan melampirkan persyaratan (secara luring maupun daring)]) --> B{Petugas Pengaduan melakukan Identifikasi, pemeriksaan, evaluasi, dan seleksi bukti} B --> C[Tim Pengaduan menindak lanjuti sesuai dengan jenis laporan dan pengaduan] C --> D[Tim pengaduan melakukan investigasi lebih lanjut atas laporan dan pemngaduan] D --> E[Tim pengaduan melakukan investigasi lebih lanjut atas laporan dan pemngaduan] E --> F([Pelapor Menerima hasil laporan atau pengaduan]) B --> A </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Selambat-lambatnya enam puluh (60) hari kerja bila berkas lengkap
4	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	Laporan Penanganan pengaduan pelayanan piblik



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

	NOMOR SOP	427.63/1/1.03/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	14 Maret 2022
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL PENGESAH	14 Maret 2022
	DISAHKAN OLEH	Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lumajang  Drs. AGUS SALIM, M.Pd. NIP. 19640606 198903 1 015
	NAMA SOP	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi	1. Pejabat Pemerintah Kabupaten Lumajang 2. Pejabat Fungsional 3. Fungsional Umum 4. Staf	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN	
	1. ATK 2. Komputer	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Persyaratan yang belum lengkap dan benar tidak dapat diproses	Disimpan sebagai data elektronik dan non elektronik	

SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lumajang

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan	
		Pengadu	Staf/Admin Pengaduan	Pejabat Pengaduan	Tim Pengaduan	Sekr Bidang	Kepala Dinas	Dinas	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Memasukkan surat pengaduan ke Kasubag Tata Usaha								Surat pengaduan	-	-	
2.	Menerima dan memasukkan surat pengaduan ke surat masuk, dan mengajukan ke Kepala Dinas								Agenda surat masuk, lembar disposisi surat ke Kepala Dinas, surat pengaduan dgn dokumen kelengkapannya	1 Hari	Surat pengaduan sert lembar disposisi ke Kepala Dinas	
3.	Memberikan disposisi kepada kepala bidang sesuai dengan jenis/bidang aduan								Surat Pengaduan	3 Hari	Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Kepala Dinas	
4.	Menerima disposisi dari Kepala Dinas dan mendisposisikan surat pengaduan kepada kepala seksi sesuai dengan jenis/bidang aduan								Surat aduan serta lembar disposisi dari Kepala Dinas	1 jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi Kepala Bidang/Kasubag	
5.	Menerima disposisi dari Kepala Bidang dan menugaskan petugas ke lapangan								Surat Pengaduan serta lembar yang disposisikan Kepala Bidang/Kasubag	2 Jam	Surat pengaduan ditindaklanjuti oleh petugas	
6.	Melakukan pengecekan lokasi di lapangan apakah sudah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku. Mencatat di buku laporan, memberikan saran/masukan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat								Surat pengaduan dan pedoman teknis pengaduan yang berhubungan dengan aduan	7 Jam	Laporan hasil pemeriksaan	
7.	Membuat draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan yang ditujukan kepada terlapor dengan tembusan kepada pelapor/pemohon serta instansi terkait dengan melampirkan hasil pemeriksaan lapangan kemudian meminta persetujuan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis aduan								Laporan Hasil Pemeriksaan Lapangan atau Berita Acara Hasil Pemeriksaan Lapangan	1 Jam	Draf Awal Surat Hasil Lapangan	
8.	Memberikan koreksi dan persetujuan draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan Kepala Bidang								Hasil pemeriksaan draf awal surat hasil Pemeriksaan Lapangan	1 Jam	Draf awal surat yang telah dikoreksi	
9.	Menelaah draf Final dan mengajukan ke Kepala Dinas								Draf awal surat yang telah dikoreksi oleh Kepala Seksi, laporan hasil pemeriksaan	1 Jam	Draf final surat hasil lapangan	
10.	Menelaah mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draf Final surat hasil pemeriksaan lapangan								Draf Final, laporan hasil pemeriksaan	1 Jam	Dokumen surat yang telah ditandatangani	
11.	Menerima surat dan menyampaikan terlapor serta tembusannya								Surat yang telah ditandatangani	30 Menit	Penyimpanan Arsip	