

**Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik  
Dinas Pendidikan Kota Tarakan**

	<b>STANDAR PELAYANAN</b> Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik	No. Dokumen : 00.8.3.2/35/DISDIK/2024 Revisi : Tgl.Efektif : 02 Januari 2024
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

Unit Kerja : Dinas Pendidikan Kota Tarakan

<b>A Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :</b>		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Administrasi	a. Mengisi Formulir Pengaduan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pelapor mengisi formulir pengaduan b. Bidang terkait menerima, mencatat, menganalisa dan meneruskan pengaduan tersebut c. Bidang terkait menyelesaikan pengaduan yang diterima d. Hasil tindak lanjut pengaduan diserahkan ke petugas admin e. Petugas admin menyampaikan ke pelapor hasil tindak lanjut dari pengaduan ke pelapor
3.	Jangka Waktu pelayanan	1 (satu) hari kerja sejak permohonan diterima dan persyaratan lengkap, pejabat penandatanganan tidak Dinas Luar
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinas Pendidikan Kota Tarakan</li> <li>• Website <a href="http://tarakankota.go.id/disdik/">http://tarakankota.go.id/disdik/</a></li> <li>• Kotak Pengaduan Dinas Pendidikan</li> <li>• Ruang Pengaduan Lantai 3 Dinas Pendidikan</li> </ul>
<b>B Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Perwali Kota Tarakan Nomor 63 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas & Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Printer, Komputer, Ruang Kerja, Meja dan Kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Formal SMA/D3/S1 2. Persyaratan fisik sehat, ramah, tanggap dan teliti
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Dinas Pendidikan Kota Tarakan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang 2. Yang bertanda tangan 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Rekomendasi di proses secara cepat dan tepat waktu

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Rekomendasi dapat dipertanggung jawabkan karena di tanda tangan oleh pejabat yang berwenang.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Indek Kepuasan Masyarakat ( IKM ) yang dilakukan di setiap triwulan

KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KOTA TARAKAN



Tamrin Toha, ST, M.Sc  
NIP: 196901212007011022