


Standar Pelayanan Penanganan Keluhan dan Pengaduan Via Telepon
Dinas Pendidikan Kota Tarakan

	STANDAR PELAYANAN Penanganan Keluhan dan Pengaduan Via Telepon	No. Dokumen : 000.8.3.2/36/DISDIK/2024 Revisi : Tgl.Efektif : 02 Januari 2024
---	--	---

Unit Kerja : Dinas Pendidikan Kota Tarakan

A Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> a. Identifikasi keluhan dan pengaduan adalah suatu proses penelitian dengan cara melihat, mendengar apa yang menjadi masalah dan keluhan dan pengaduan b. Penanganan keluhan dan pengaduan adalah layanan berupa penampungan informasi keluhan dan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan agar dapat ditindaklanjuti
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Ucapkan salam dan beritahukan nama b. Sebutkan jati diri kantor c. Tanyakan nama penelepon d. Sampaikan bantuan apa yang bisa dilakukan e. Selalu sebut Namanya saat berbicara f. Tawarkan bantuan apa lagi yang bisa diberikan g. Jika bantuan telah diberikan, ucapkan salam penutup
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	Penanganan Keluhan dan Pengaduan Via Telepon
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Dinas Pendidikan Kota Tarakan • Website http://tarakankota.go.id/disdik/ • Kotak Pengaduan Dinas Pendidikan • Ruang Pengaduan Lantai 3 Dinas Pendidikan
B Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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