



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA

Jalan Pahlawan Nomor 5 Singaraja Buleleng, Kode Pos 81117
Telepon: (0362) 22442, Fax: (0362) 21484
Email: disdik@bulelengkab.go.id, Website: <https://disdikpora.bulelengkab.go.id>

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA
KABUPATEN BULELENG
NOMOR: 800/183/SKRT/I/2023

TENTANG

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PADA DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA KABUPATEN BULELENG

KEPALA DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA
KABUPATEN BULELENG,

- Menimbang : a. bahwa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada standar pelayanan maka perlu dibentuk tim pengelolaan pengaduan pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-Daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 4301);
4. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Sistem Keolahragaan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4535);

5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 486);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2009 tentang Kepemudaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 148, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5067);
9. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6676) sebagaimana telah diubah beberapa kali,

terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6762);

13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
16. Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2022 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 11);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng yang susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini;
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng meliputi:
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - b. Pejabat Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - c. Pejabat Penghubung Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - d. Pencatat Pengaduan;
 - e. Tim Penjawab Aduan Pelayanan Publik;
 - f. Unsur Pengaduan Pelayanan Publik yang harus dipenuhi;
 - g. Tata Cara Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik; dan
 - h. Alur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik.
- KETIGA : Tim sebagaimana dimaksud diktum KESATU mempunyai tugas:
- a. Menerima dan mengadministrasi pengaduan yang diperoleh dari admin pengaduan melalui surat, pengaduan langsung, telepon, kotak pengaduan, SP4N LAPOR, email, website, maupun media

sosial Pengaduan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng;

- b. Melakukan telaah atas pengaduan yang diterima;
- c. Mengkoordinasikan pengaduan masyarakat dengan bidang terkait;
- d. Menyiapkan jawaban atau respon terhadap pengaduan masyarakat dan menyampaikan jawaban atas pengaduan masyarakat kepada Kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng;
- e. Menyampaikan jawaban pengaduan masyarakat melalui admin pengaduan; dan
- f. Melakukan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat.

KEEMPAT : Prosedur dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Singaraja
pada tanggal 2 Januari 2023

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
PEMUDA DAN OLAHRAGA
KABUPATEN BULELENG,



MADE ASTIKA, S.Pd,M.M.
PEMBINA TK. I

NIP. 19641231 198803 1 236

Tembusan:

1. Pj. Bupati Buleleng;
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Buleleng;
3. Inspektur Kabupaten Buleleng;
4. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng;
5. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Buleleng;
6. Yang bersangkutan;
7. Arsip.

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAAHRAGA
 KABUPATEN BULELENG
 NOMOR : 800/183/SKRT/1/2023
 TANGGAL : 2 JANUARI 2023
 TENTANG : TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PADA DINAS
 PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAAHRAGA KABUPATEN BULELENG

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
 PADA DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAAHRAGA KABUPATEN BULELENG

No	Nama/NIP	Pangkat Gol/ Ruang	Jabatan
A. Pejabat Penghubung dan Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan			
1.	Ida Bagus Gde Surya Bharata, S.Pd.M.A.P NIP. 19791219 200003 1 002	Pembina (IV/a)	Sekretaris
2.	Luh Putu Anggia Dewi, SE NIP. 19760901 199903 2 005	Penata Tk. I (III/d)	Kasubbag Umum dan Keuangan
3.	Gede Wardana, S.Kom NIP. 19781011 200604 1 014	Penata (III/c)	Sub Koordinator Unit Substansi Perencanaan
B. Pejabat Pengelola Pengaduan			
1.	Ngurah Arya Dany Boy Radja Oedjoe, S.E NIP. 19720419 201406 1 004	Penata Tk. I (III/b)	Staf Umum dan Keuangan
2.	Komang Manis Suryani, A.Md.SE. NIP. 19821201 200902 2 003	Penata Tk. I (III/b)	Staf Sub Koordinator Unit Substansi Perencanaan
C. Admin Pengaduan			
1.	Kadek Artawan		Staf Sub Koordinator Unit Substansi Perencanaan
2.	Gede Agus Muliawan, S.Sos		Staf Sub Koordinator Unit Substansi Perencanaan

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
 PEMUDA DAN OLAAHRAGA
 KABUPATEN BULELENG,



MADE ASTIKA, S.Pd, M.M.
 PEMBINA TK. I

NIP. 19641231 198803 1 236

LAMPIRAN II: KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA
KABUPATEN BULELENG
NOMOR : 800/183/SKRT/I/2023
TANGGAL : 2 JANUARI 2023
TENTANG : TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PADA DINAS
PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA KABUPATEN BULELENG

- A. Unsur Pengaduan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng:
1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat dan nomor telepon dan/atau nomor handphone yang bisa dihubungi.
 2. Obyek pengaduan harus jelas.
- B. Tata Cara Pengaduan Prosedur dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng
1. Pihak Pengadu menyampaikan Pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng
 2. Pengaduan dapat dilakukan melalui:
 - a. Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng
 - c. Telepon : (0362) 22442
 - d. E-mail : disdik@bulelengkab.go.id
 - e. Fax : (0362) 21484
- C. Tata Cara Penanganan Pengaduan:
1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
 2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media telepon dan email kedalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penjawab Aduan.
 3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penghubung dan Tindak Lanjut membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
 4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
 5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman di ruang

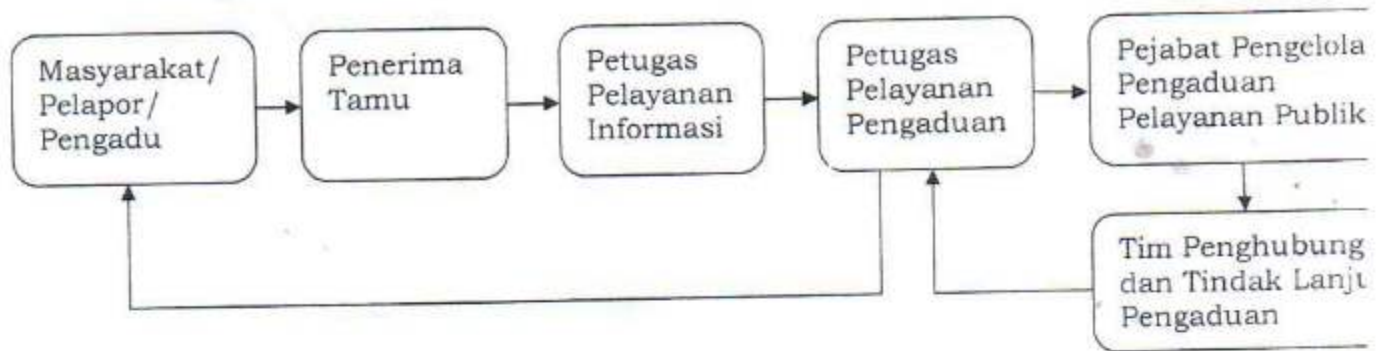
D. Ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat meliputi tindakan atau dugaan maladministrasi oleh pejabat publik di lingkungan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng yang dapat diadukan, yaitu antara lain:

1. Penyalahgunaan fasilitas Kantor/Dinas;
2. Pengancaman;
3. Penyelewengan uang;
4. Penyalahgunaan wewenang dan jabatan untuk kepentingan pribadi atau golongan atau kepentingan lain;
5. Penggelapan aset;
6. Penerimaan, pemberian dan permintaan gratifikasi;
7. Pelanggaran etika dan perbuatan asusila;
8. Pembocoran rahasia Kantor/Dinas;
9. Pemerasan;
10. Pencurian;
11. Penipuan;
12. Kecurangan;
13. Pelanggaran disiplin;
14. Benturan kepentingan;
15. Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
16. Penundaan berlarut;
17. Bertindak sewenang-wenang, tidak adil dan tidak patut;
18. Penyimpangan prosedur;
19. Perbuatan melawan hukum;
20. Intervensi;
21. Lalai atas kewajiban;
22. Tidak kompeten;
23. Pemalsuan;
24. Lain-lain tindakan pejabat publik yang merugikan masyarakat.

E. Pejabat Penghubung dan Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik merupakan penanggung jawab dalam menerima, mengkoordinasikan, mengkonsultasikan dan menindaklanjuti pengaduan, termasuk yang diarahkan oleh Tim Pengelola Pengaduan Kabupaten kepada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng.

F. Pejabat Pengelola Pengaduan melakukan pencatatan setiap adanya pihak-pihak yang mengadu.

G. Alur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik sebagai berikut:



Keterangan:

→ Berkas administrasi
← Jalur administrasi

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
PEMUDA DAN OLAHRAGA
KABUPATEN BULELENG,



MADE ASTIKA, S.Pd,M.M.
PEMBINA TK. I

NIP. 19641231 198803 1 236