



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA  
**DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA**

Jalan Jenderal Ahmad Yani (Jalur Dua), Sungailiat, Bangka, Bangka Belitung 33215,  
Telepon (0717) 92904, Faksimile (0717) 92904  
Laman [www.dindikpora.bangka.go.id](http://www.dindikpora.bangka.go.id), Pos-el [sekretariatdikporabangka@gmail.com](mailto:sekretariatdikporabangka@gmail.com)

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA  
PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA  
NOMOR: 188.4/006.a/DINDIKPORA/2023

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DI  
LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA  
PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA TAHUN ANGGARAN 2023

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA  
PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dengan prinsip - prinsip yang efektif dan konsisiten, maka perlu ditetapkan petugas penerima pengaduan di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bangka;
- b. bahwa untuk penanganan pengaduan seperti yang dimaksud huruf a, maka ditetapkan petugas penerima pengaduan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bangka;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 182 );
2. Undang-Undang Nomor 27 tahun 2000 tentang Pembentukan Propinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);

3. Undang-Undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437 ) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
4. Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846 );
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedomanan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor:

26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

11. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Bangka (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2016 Nomor 6 Seri D), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 3 Tahun 2019 (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2019 Nomor 2 Seri D);
12. Peraturan Bupati Bangka Nomor 89 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Tipe A Kabupaten Bangka (Berita Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2019 Nomor 95);

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN OLAHRAGA PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA TAHUN ANGGARAN 2023.
- PERTAMA : Menunjuk Aparatur Sipil Negara yang namanya tercantum dalam lampiran Keputusan ini sebagai Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Pemerintah Kabupaten Bangka.
- KEDUA : Tim pengelola pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU memiliki tugas mengelola pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Pemerintah Kabupaten Bangka.
- KETIGA : Tim pengelola pengaduan masyarakat, terdiri dari:
1. Penanggung Jawab;
  2. Ketua;
  3. Anggota;
  4. Admin Pengelola.

KEEMPAT : Seluruh unsur tim pengelola pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada diktum KETIGA mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:

A. Penanggung Jawab

1. Melakukan pembinaan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat;
2. Melakukan pemantauan dan evaluasi kepatuhan terhadap standar operasional prosedur;
3. Melaporkan secara periodik kepada Sekretaris Daerah tentang pengelolaan pengaduan disertai dengan rumusan usulan/rekomendasi kebijakan bagi perbaikan pelayanan publik berbasis data pengaduan.

B. Ketua

1. Memimpin penatalaksanaan pengelolaan pengaduan, mulai dari penerimaan, pemeriksaan, pendistribusian, pemantauan tindak lanjut dan pelaporan;
2. Menyiapkan bahan untuk pemantauan dan evaluasi kepatuhan terhadap standar operasional prosedur;
3. Menyiapkan bahan rumusan usulan/rekomendasi bagi peningkatan layanan;
4. Memberikan dukungan administrasi, sarana/prasarana, dan anggaran pengelolaan pengaduan;
5. Membuat laporan untuk perumusan rekomendasi bagi peningkatan layanan;
6. Mengarsipkan pengaduan;
7. Melakukan penerimaan, pencatatan, pendistribusian pengaduan, dan pemantauan tindak lanjut.

C. Anggota

1. Menindaklanjuti pengaduan pada unit kerjanya masing-masing;
2. Merumuskan jawaban pengaduan yang masuk;
3. Berkoordinasi dengan anggota yang lain untuk merumuskan jawaban jika diperlukan;
4. Menyampaikan laporan penanganan pengaduan kepada Ketua selambat-lambatnya setiap tanggal 5 bulan berikutnya;

D. Admin Pengelola

1. Menerima pengaduan melalui LAPOR!, Instagram, Website, dan Whatsapp;
2. Mencatat dan memverifikasi pengaduan yang masuk;
3. Berkoordinasi dengan anggota dan ketua terkait tindak lanjut laporan yang masuk.

KELIMA : Segala biaya yang dikeluarkan akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Tahun 2023.

KEENAM : Keputusan ini berlaku selama Tahun Anggaran 2023 dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sungailiat

Pada tanggal 3 Januari 2023

Kepala Dinas,



ROZALI, S.H., M.Si

Lampiran Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga  
Pemerintah Kabupaten Bangka

Nomor : 188.4/006.a/DINDIKPORA/2023

Tanggal : 03 Januari 2023

NO	NAMA NIP PANGKAT/GOLONGAN	JABATAN STRUKTURAL	JABATAN DALAM TIM
1	ROZALI, S.H., M.Si 196504151986031006 PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c	Kepala Dinas	Penanggung Jawab
2	VINI AWILIA, S.Pi., M.M 198009032005012012 PEMBINA TINGKAT I, IV/b	Sekretaris Dinas	Ketua
3	MELI TRI HASMAYANI, S.Pd 198205022007012019 PENATA, III/c	Pengelola Kepegawaian	Anggota merangkap Admin Pengelola
4	DWI ERIYANI, S.Kom	Tenaga Kontrak	Anggota merangkap Admin Pengelola

Kepala Dinas,  
  
ROZALI, S.H., M.Si

**IDENTIFIKASI SOP ADIMISTRASI PENANGANAN PENGADUAN  
BERDASARKAN TUGAS DAN FUNGSI**

<b>Jenis Layanan</b>	<b>Waktu Pengaduan</b>	<b>Pemberi Pertimbangan</b>	<b>Dasar Hukum</b>	<b>Maksud dan Tujuan</b>	<b>Sarana/ Media</b>	<b>Prosedur</b>	<b>Persyaratan</b>	<b>Waktu Penanganan</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>	<b>(6)</b>	<b>(7)</b>	<b>(8)</b>	<b>(9)</b>
Penanganan Pengaduan	Terlampir	Kepala Dinas, Kepala Bidang Pembinaan Dikdas, Kepala Bidang Pembinaan PAUD dan Dikmas, Kepala Bidang Guru dan Tenaga Kependidikan, Kepala Bidang Kepemudaan dan Olahraga	Keputusan Bupati Bangka Nomor : 59 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	Memberikan akses dan kesempatan kepada masyarakat dalam menjalankan fungsi kontrolnya terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bangka	Terlampir	Terlampir	Terlampir	10 Hari Kerja

**LAMPIRAN :**

**A. KLASIFIKASI SASARAN**

Semua penerima layanan di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bangka

**B. PERSYARATAN PENGADUAN**

1. Menyebutkan identitas secara jelas dan dapat dipertanggungjawabkan;
2. Pengaduan wajib memberikan keterangan kronologis aduan secara jelas dan sistematis;
3. Pelapor pengaduan wajib bertanggungjawab atas pengaduan yang disampaikan;
4. Pengaduan yang disampaikan adalah pengaduan yang berhubungan dengan pelayanan di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bangka.

### C. SARANA ATAU MEDIA PENGADUAN

1. Pengaduan Tidak Langsung melalui sarana pengaduan

a. Telepon : 0812-7108-8115

b. Email : [sekretariatdikbudbangka@gmail.com](mailto:sekretariatdikbudbangka@gmail.com)

c. Website : [www.dindikpora.bangka.go.id](http://www.dindikpora.bangka.go.id)

d. Kotak Pengaduan di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bangka

e. Pengaduan Langsung melalui Petugas Penerima Pengaduan yang ditunjuk pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bangka (Jalan Ahmad Yani Jalur Dua Sungailiat).

### D. WAKTU PENGADUAN

Penerimaan pengadua langsung di Kantor Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bangka pada jam kerja sebagai berikut :

1. Senin – Jumat pukul 07.30 s.d. 16.00 WIB

### E. BIAYA

Tidak dikenakan biaya (gratis)

### F. PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN

1. Ada Petugas Khusus yang menangani pengaduan yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bangka

2. Prosedur Pengaduan :

a. Pengaduan tidak langsung disampaikan melalui sarana/media tersebut di atas;

b. Pengaduan langsung dengan mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan di meja pengaduan;

c. Petugas penerima pengaduan mencatat laporan pengaduan langsung maupun tidak langsung dalam buku pendaftaran pengaduan;

- d. Pengaduan langsung yang masuk ditangani pada hari itu juga oleh Petugas Penerima Pengaduan serta meneliti kejelasannya (pelapor dan yang dilapor jelas, apa yang dilaporkan, bagaimana, kapan dan dimana kejadiannya harus jelas);
- e. Laporan/pengaduan yang jelas akan diberikan tanda terima pendaftaran pengaduan;
- f. Pengaduan yang bisa ditangani langsung oleh petugas penerima pengaduan maka langsung ditanggapi dan ditangani;
- g. Apabila pengaduan dinyatakan jelas dan memerlukan koordinasi lebih lanjut maka disampaikan kepada Kepala Dinas;
- h. Petugas penerima pengaduan dan bersama Kepala Dinas, Kepala Bidang Pembinaan Dikdas, Kepala Bidang Pembinaan PAUD dan Dikmas, Kepala Bidang Guru dan Tenaga Kependidikan, Kepala Bidang Kepemudaan dan Olahraga akan mengumpulkan bukti-bukti, informasi, identifikasi masalah, mencari bukti-bukti terkait pengaduan sebagai bahan rapat klarifikasi/penjelasan dan penentuan tindakan;
- i. Hasil penanganan dan penentuan tindakan akan disampaikan kepada pelapor setelah ditandatangani oleh Kepala Dinas serta disampaikan kepada Pejabat yang berwenang sebagai laporan pertanggungjawaban.

SOP BAGAN ALUR PELAYANAN PENGADUAN

