



STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	DASAR HUKUM	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	PERSYARATAN	a. Identitas Pelapor b. Permasalahan Pengaduan
3	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	1. Pelapor menyampaikan pengaduan secara langsung/ surat/telepon/ e-mail/ media sosial/ SP4N LAPOR; 2. Petugas menerima pengaduan; 3. Petugas mencari dan mengelola data pengaduan terkait; 4. Rapat koordinasi penyelesaian pengaduan dengan Tim Pelayanan Pengaduan; 5. Petugas menyerahkan hasil penanganan pengaduan.
4	WAKTU PELAYANAN	60 (enam puluh) hari kalender
5	BIAYA PELAYANAN	GRATIS
6	PRODUK PELAYANAN	Pengelolaan Pengaduan
7	SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	Sarana dan Prasarana yang tersedia di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bangka: 1. Ruang tunggu yang memadai; 2. Lapangan parkir; 3. Ruang laktasi, kantin, tempat bermain anak, dan musola; 4. Toilet; 5. Penyejuk ruangan (AC); 6. Kotak pengaduan; 7. Loker pelayanan; 8. Sarana disabilitas, 9. Hotspot/wifi 10. Kendaraan dinas roda 4 (empat) sebanyak 7 (tujuh) unit; 11. Kendaraan dinas roda 2 (dua) sebanyak 60 (enam puluh) unit;

		12. Ruang arsip dan lemari dokumen; 13. Server, computer, laptop/nptbook; 14. Printer, Infocus, dan Scanner; 15. Camera digital; 16. <i>Finger print</i> /absensi sidik jari; dan 17. Alat Tulis Kantor.
8	KOMPETENSI PELAKSANA	- SMA/SMK, Diploma/Sarjana Pendidikan, Magister; - Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; - Mampu mengoperasikan computer; - Mampu bekerja dalam tim; - Memiliki kemampuan pelayanan; dan Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan.
9	PENGAWASAN INTERNAL	1. Atasan langsung 2. Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka
10	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	Nama : Vini Awilia, S.Pi., M.M HP/Wa : 0821-8203-9223 Pos-el : sekretariatdikporabangka@gmail.com Laman : www.dindikpora.bangka.go.id
11	JUMLAH PELAKSANA	12 orang pelaksana pelayanan
12	JAMINAN PELAYANAN	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima. Sesuai dengan SOP, motto, visi misi, kode etik pegawai, maklumat/janji layanan dengan petugas yang memiliki kemampuan bekerja di bidang pelayanan.
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	1. Ruang pelayanan yang bersih, sejuk, dan nyaman; 2. Petugas pelayanan yang ramah, terampil, dan responsive; 3. Surat Pemenuhan Komitmen yang dibubuhi tanda tangan serta cap basah; 4. Kenyamanan dan keamanan dalam pelayanan sangat diutamakan;
14	EVALUASI KINERJA PEGAWAI	1. Evaluasi dilakukan setiap 1 (satu) bulan sekali dalam rapat internal; 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM); dan 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.



Kepala Dinas,

ROZALI, S.H., M.Si

Pembina Utama Muda

NIP 196504151986031006