



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS PENDIDIKAN**

Jl. D.I. Panjaitan Nomor 7 Telepon (0271) 630123 Fax.(0271) 630124

Website: <http://www.dinaspendidikan.surakarta.go.id>

Email: pendidikan@surakarta.go.id

SURAKARTA

57133

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KOTA SURAKARTA**

Nomor : 001.8 /DK.12.00 Tahun 2022

**TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PENDIDIKAN KOTA SURAKARTA TAHUN 2022**

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA SURAKARTA,

- Menimbang** : a. Bahwa berdasarkan pasal 10 Peraturan Walikota Surakarta Nomor 29 Tahun 2019 tentang Unit Layanan Adian Surakarta yang menyatakan bahwa organisasi penyelenggara harus merespon aduan yang diterima dalam bentuk jawaban;
- b. bahwa untuk peningkatan pelayanan terkait dengan aduan masyarakat perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsife dan akuntabel;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kota Surakarta tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Kota Surakarta.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah - Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa tengah, Jawa Barat dan daerah Istimewa Yogyakarta (berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

5. 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2017 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 75);
8. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 29 Tahun 2019 tentang Unit Layanan Aduan Surakarta (Berita Daerah Kota Surakarta Tahun 2019 Nomor 29);
9. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2021 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 119).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Pendidikan Kota Surakarta.

KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :

- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan
- b. Tim Pengelola Pengaduan
- c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan
- d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi
- e. Tata cara Penanganan Pengaduan
- f. Alur Penanganan Pengaduan
- g. Format buku Pengaduan

KEEMPAT : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Tim Pengelola Pengaduan, Tim Penelaah/Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata cara penanganan pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, Format Buku Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan bilamana terdapat kesalahan dalam penetapannya akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surakarta

Pada Tanggal 04 Januari 2022



ETTY RETNOWATI

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KOTA SURAKARTA
NOMOR 001.8 /DK.12.00 TAHUN 2022
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN
KOTA SURAKARTA TAHUN 2022

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Tim pengelola pengaduan pada Dinas Pendidikan Kota Surakarta;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Melalui Unit layanan Aduan Surakarta
 - b. Tatap Muka langsung kepada tim pengelola pengaduan di Dinas Pendidikan kota Surakarta
 - c. Tertulis dimasukkan ke Kotak Suara yang disediakan Dinas Pendidikan Kota Surakarta atau surat yang dialamatkan ke Dinas Pendidikan Kota Surakarta.
3. WA : 081542339999
Telepon : 0271 – 630123
e-Mail : disdik@surakarta.go.id
Website : <https://dinaspendidikan.surakarta.go.id>
Facebook : Dinas Pendidikan Surakarta
Instagram : @disdik_surakarta
Twitter : @disdiksurakarta

B. Tim Pengelola Pengaduan

1. Wibowo Andriyanto Nugroho, S.Kom
2. Joko Purwanto
3. Yanuar Akhmad Darmawan, S.Geo
4. Agus Wiyanto, A.Md.
5. Rovi Sulistyawan, S.Pd.
6. Dwi Adi Kurniawan, ST
7. Septina Endri Astutik, SH.

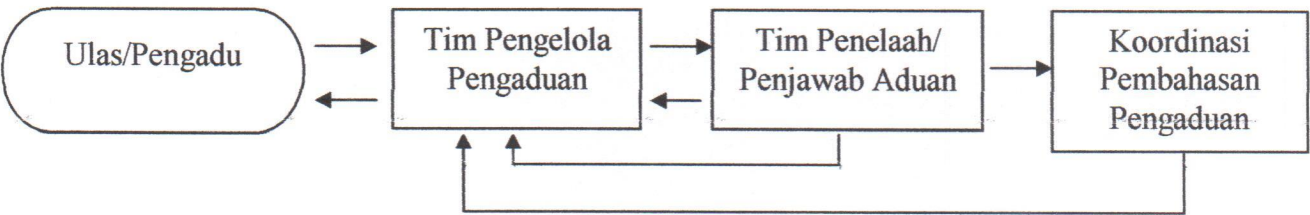
C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan

1. Dian Rineta, ST.M.Si.
2. Tarno, S.Pd.M.Pd.
3. Abdul Haris Alamsah, S.Pd.M.Pd.
4. Galuh Murya Widawati, SP.
5. Kurnia Widiyanto, SE.

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas

F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Format Buku Pengaduan

Nomor	:	
Tanggal pengaduan	:	
Nama Pengadu	:	
Nomor Telepon/HP	:	
Alamat	:	
e-Mail	:	
Pekerjaan	:	
Tanggal Kejadian	:	
Mekanisme Pengaduan	:	
Isi Pengaduan	:	
Nama/Layanan yang diadukan	:	
Hasil Penelaahan dan Jawaban	:	
Tindak Lanjut	:	

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KOTA SURABAYA
DINAS PENDIDIKAN
ETTY RETNOWATI