



ບໍ່ຍິນີກຸງກາລາທາທາລາລາລາ

**PEMERINTAH KOTA DENPASAR**

ທິລາລາບໍ່ຍິນີກຸງກາລາທາທາລາລາລາ

**DINAS PENDIDIKAN KEMUDAAN DAN OLAHRAGA**

ທິລາລາບໍ່ຍິນີກຸງກາລາທາທາລາລາລາ (0361) 247521 ຫຼື ທິລາລາບໍ່ຍິນີກຸງກາລາທາທາລາລາ (0361) 236151

Jalan Mawar No.6 Denpasar Telp. (0361) 247521 Fax. (0361) 236151

Laman : [www.pendidikan.denpasarkota.go.id](http://www.pendidikan.denpasarkota.go.id), Pos-el : [pendidikan@denpasarkota.go.id](mailto:pendidikan@denpasarkota.go.id)

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN KEMUDAAN DAN OLAHRAGA KOTA DENPASAR**

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KEMUDAAN DAN OLAHRAGA  
KOTA DENPASAR**

**NOMOR 800/45/DISDIKPORA/2023**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK KEPALA**

**DINAS PENDIDIKAN KEMUDAAN DAN OLAHRAGA KOTA DENPASAR, Menimbang**

- : a. bahwa untuk mewujudkan capaian peningkatan Pelayanan Publik yang prima dengan kepastian tugas dan kewajiban penyelenggaraan pelaksanaan teknis pelayanan publik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu menunjuk Tim Petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sesuai dengan standar layanan di lingkungan Dinas Pendidikan Kemudaan dan Olahraga Kota Denpasar
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kemudaan dan Olahraga Kota Denpasar tentang Pembentukan Tim Petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Kemudaan dan Olahraga Kota Denpasar

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kota Madya Daerah Tingkat II Denpasar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3465);
  2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
  5. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5087) 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 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun Nomor 704);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2016 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1417); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
16. Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Denpasar Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Denpasar Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan

Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Denpasar Tahun 2020 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kota Denpasar Nomor 12);

17. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan.

### MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan nama-nama yang tersebut dalam Lampiran Surat Keputusan ini sebagai Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar,
- KEDUA : Struktur, Tugas, Fungsi dan Tanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana tercantum pada lampiran Surat Keputusan ini.
- KETIGA : Segala biaya yang ditimbulkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Denpasar.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Denpasar  
Pada Tanggal 9 Januari 2023

Kepala Dinas Pendidikan Kepemudaan dan  
Olahraga Kota Denpasar



Drs. Anak Agung Gede Wiratama, M. Ag.  
Pembina Tk. I

NIP. 19680404 199403 1 016

#### Tembusan disampaikan Kepada

Yth : 1. Walikota Denpasar

2. Ketua Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Denpasar

3. Inspektur Kota Denpasar

4. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Denpasar

5. Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Denpasar

6. Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Denpasar

7. Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Denpasar

8. Arsip

LAMPIRAN 1 : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KOTA DENPASAR

NOMOR 800./45/DISDIKPORA/2023

TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KOTA DENPASAR

STRUKTUR TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KOTA DENPASAR

- Penanggung jawab : Kepala Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar
- Ketua : Kepala Bidang Pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non Formal
- Sekretaris : Sekretaris Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar
- Anggota : 1. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian  
2. Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar  
3. Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama  
4. Kepala Bidang Pemuda dan Olahraga
- Staf Tim Teknis : 1. Putu Pradnya Pratistha Karya, S.Kom  
2. Michael Josafat Prihanto  
3. Ni Kadek Ariani, SS

Ditetapkan di Denpasar

Pada Tanggal 9 Januari 2023

Kepala Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar



Drs. Anak Agung Gede Wiratama, M. Ag.  
Pembina Tk. I

NIP. 19680404 199403 1 016

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KEMUDAAN DAN  
OLAHRAGA KOTA DENPASAR

NOMOR 800./45/DISDIKPORA/2023

TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN  
DAN OLAHRAGA KOTA DENPASAR

## URAIAN TUGAS, FUNGSI, DAN TANGGUNG JAWAB

### A. Penanggung Jawab

- **Fungsi:** Sebagai pemegang otoritas tertinggi yang memastikan seluruh kegiatan pengelolaan pengaduan berjalan sesuai visi dan misi instansi.
- **Tugas:**
  - Mengambil keputusan terkait penanganan pengaduan yang bersifat strategis.
  - Memberikan arahan dan kebijakan umum kepada Tim Pengelola Pengaduan.
- **Tanggung Jawab:**
  - Bertanggung jawab penuh atas efektivitas dan akuntabilitas pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan.
  - Melakukan evaluasi kinerja tim secara berkala.

### B. Ketua Tim

- **Fungsi:** Mengkoordinasikan dan mengawasi seluruh proses penanganan pengaduan.
- **Tugas:**
  - Menerima dan menindaklanjuti laporan pengaduan yang diteruskan oleh anggota.
  - Mengkoordinasikan rapat rutin dengan anggota tim.
  - Memastikan semua pengaduan ditangani sesuai prosedur dan target waktu.
- **Tanggung Jawab:**
  - Bertanggung jawab atas jalannya operasional tim dan melaporkannya kepada Penanggung Jawab.
  - Menyusun dan memberikan laporan hasil penanganan pengaduan secara berkala.

### C. Sekretaris Tim

- **Fungsi:** Melakukan tugas administrasi untuk mendukung kegiatan tim.
- **Tugas:**
  - Menyiapkan dokumen dan kelengkapan administrasi yang diperlukan.
  - Merekapitulasi dan mendokumentasikan seluruh pengaduan yang diterima.
  - Menyusun rancangan laporan evaluasi pengaduan.
- **Tanggung Jawab:**
  - Bertanggung jawab atas kelengkapan administrasi dan dokumentasi penanganan pengaduan.
  - Memberikan dukungan administratif kepada Ketua Tim.

### D. Staf Tim Teknis

**Fungsi:** Pelaksana utama dalam menindaklanjuti atas laporan yang tercakup dalam lingkup kewenangan dari Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar

**Tugas:**

1. Menerima laporan atas dugaan mal-administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Melakukan pemeriksaan atas substansi dari laporan yang diterima
3. Menindaklanjuti atas laporan yang tercakup dalam lingkup kewenangan dari Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar;
4. Menyusun laporan dan jawaban untuk disampaikan kembali kepada pengadu berdasarkan hasil analisis dan penyelesaian.
5. Melakukan upaya pencegahan terhadap mal-administrasi dalam rangka Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- **Tanggung Jawab:**

- Bertanggung jawab atas tindaklanjut atas laporan yang tercakup dalam lingkup kewenangan dari Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar
- Bertanggung jawab atas tersusunnya laporan dan jawaban untuk disampaikan kembali kepada pengadu berdasarkan hasil analisis dan penyelesaian.
- Bertanggung jawab atas upaya pencegahan terhadap mal-administrasi dalam rangka Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### E. Staf Tim Teknis

- **Fungsi:** Pelaksana utama dalam menerima, mencatat, dan memproses pengaduan.

- **Tugas:**

- Menerima pengaduan dari berbagai media (tatap muka, kotak saran, surel, media sosial).
- Melakukan pencatatan awal dan klasifikasi pengaduan berdasarkan jenis masalah.
- Meneruskan pengaduan kepada Ketua Tim.
- Berkoordinasi dengan unit terkait untuk menindaklanjuti pengaduan.

- **Tanggung Jawab:**

- Bertanggung jawab untuk menerima dan mencatat setiap pengaduan dengan akurat dan rahasia.
- Memastikan setiap pengaduan yang ditangani sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- Menyampaikan kembali laporan dan jawaban kepada pengadu berdasarkan hasil analisis dan penyelesaian

Ditetapkan di Denpasar

Pada Tanggal 9 Januari 2023

Kepala Dinas Pendidikan Kepemudaan dan  
Olahraga Kota Denpasar



Drs. Anak Agung Gede Wiratama, M. Ag.

Pembina Tk. I

NIP. 19680404 199403 1 016