

Standar Pelayanan Aduan Masyarakat

Aspek Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat di Muka Umum. 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
2.	Persyaratan	1. Fotokopi KTP/identitas diri (secara tatap muka); 2. Scan KTP (secara <i>online</i>); dan 3. Nomor telepon identitas pengadu.
3.	Prosedur/Mekanisme	1. Petugas layanan menerima aduan, mengidentifikasi aduan, dan mendokumentasikan atau meregister (secara <i>online</i> maupun tatap muka). 2. Petugas layanan memeriksa aduan yang telah tercatat/terregister. 3. Petugas layanan melaporkan aduan kepada pimpinan. 4. Pimpinan mendisposisi aduan dan memberikan arahan kepada bidang terkait. 5. Bidang terkait menyusun tanggapan aduan sesuai arahan pimpinan. 6. Pimpinan menyetujui dan menandatangani tanggapan aduan.

7. Petugas ...

		7. Petugas menyampaikan aduan yang telah ditanggapi (secara <i>online</i> maupun tatap muka). 8. Petugas layanan mendokumentasikan tanggapan aduan.
4.	Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja.
5.	Biaya/Tarif	Gratis/tidak dipungut biaya.
6.	Produk Pelayanan	Aduan terjawab.
7.	Pengelolaan Pengaduan	1. Sarana pengaduan yang disediakan: - Kotak Saran/Pengaduan. - Website https://disdik.slemankab.go.id/ - Aplikasi website dan android "Lapor Sleman". 2. Petugas pelayanan pengaduan - Nama petugas: Muh Sahid - Nomor kantor: (0274) 868512 - HP/WA: 08112500028 - Alamat email: disdik@slemankab.go.id
8.	Sarana Prasarana/Fasilitas	- Ruang kantor, meja, kursi. - Komputer. - Printer. <i>Filling cabinet</i>. - Telepon. - Jaringan internet. - Alat tulis kantor. - Kotak pengaduan.
9.	Kompetensi Pelaksana	- SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, dan mampu bekerja di bawah tekanan. - SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan dan informasi publik.
10.	Pengawasan Internal	- Pengawasan atasan langsung. - Dilakukan pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. - Dilaksanakan secara berkelanjutan.
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang Staf Umum
12.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu.

		2. Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data. 2. Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data. 3. Jaminan keakuratan data.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Sleman, 20 Agustus 2026

Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Sleman



Mustadi, S.Sos., M.M.
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP 19711122 199101 1 002