14. Pengaduan PPDB

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan menteri Pendidikan dan kebudayaan Nomor 125 tahun 2014 tentang penanganan pengaduan di Lingkungan Kementerian pendidikan dan Kebudayaan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN & RB) Nomor 3 Tahun 2015 tentangRoad Map Sistem Pengelolaan pengaduan pelyanan publik nasional yang terintegrasi; 4. Peraturan menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2021 tentang penerimaan Peserta Didik Baru; 5. Pergub Nomor 74 Tahun 2013 tentang fasilitas pengaduan masyarakat di Lingkungan Pemerinath Provinsi Riau.
2	Persyaratan	1. Surat Keterangan Lulusan/Ijazah asli; 2. Kartu Keluarga; 3. KTP Orang tua/Wali;
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mekanismenya meliputi penerimaan, pencatatan, penyelesaian, dan pengarsipan laporan melalui kanal resmi seperti posko pelayanan, aplikasi, email, atau nomor telepon khusus yang disediakan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Riau. 1. Penerimaan : Pengaduan dapat disampaikan melalui berbagai kanal, baik secara daring maupun luring. • Daring : Melalui Website Official Disdik Prov. Riau https://disdik.riau.go.id/pengaduan, melalui website resmi SPMB : https://pmb.riau.go.id/pengaduan dan Wa Pengaduan; • Luring : Satuan Pendidikan, Kantor Cabang Dinas dan Dinas Pendidikan Provinsi Riau. 2. Penyelesaian : Setelah diterima, pengaduan akan diproses dan ditindaklanjuti. • Tim pengaduan akan menelaah, mengklarifikasi, dan memeriksa laporan; • Perlu adanya penjelasan lengkap mengenai pokok permasalahan; • Penyelesaian biasanya diberikan dalam tenggat waktu tertentu. 3. Pengarsipan : Hasil dari tindak lanjut pengaduan akan diarsipkan untuk dokumentasi dan evaluasi
4	Waktu Penyelesaian	3 s.d 5 hari kerja
5	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/Gratis
6	Produk Layanan	Solusi, tindak lanjut dan perbaikan prosedural terhadap masalah yang dilaporkan;
7	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas Lainnya	1. Ruangan Ber AC dan Kursi Tamu; 2. Komputer dan Printer; 3. Email dan WA Pengaduan;
8	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal SMA; 2. Mampu berkomunikasi dengan baik; 3. Mengetahui regulasi dan teknis tentang pengelolaan pengaduan;
9	Pengawas Internal	Supervisi atasan langsung
10	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Daring : Melalui Website Official Disdik Prov. Riau https://disdik.riau.go.id/pengaduan, melalui website resmi SPMB : https://pmb.riau.go.id/pengaduan dan Wa Pengaduan; 2. Luring : Satuan Pendidikan, Kantor Cabang Dinas dan Dinas Pendidikan Provinsi Riau;

NO	KOMPONEN	URAIAN
11	Jumlah Pelaksana	5 (Lima) orang
12	Jaminan Pelayanan	Keamanan dan kerahasian pelapor serta perlindungan dari potensi atau risiko
13	Jaminan Keselamatan dan Keamanan Pelayanan	1. Kerahasiaan identitas; 2. Tersedia tabung pemadam kebakaran; 3. Tersedianya satpam; 4. Tersedianya tempat parkir;
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.