PEMERINTAH KOTA PASURUAN
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
Jalan Sunan Ampel 22 Pasuruan 67126
Telp. (0343) 426271 Fax. 411966

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA PASURUAN
NOMOR : 188/ 017 /423.102/2023

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA PASURUAN

TAHUN ANGGARAN 2023

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PASURUAN

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, dipandang perlu membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan;

b. Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat bertugas untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat serta untuk memperbaiki kualitas Pelayanan publik;

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana yang dimaksud huruf a dan b diatas, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan.

Mengingat :

1. 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);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

Dipindai dengan CamScanner

3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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);

4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

8. Peraturan Daerah Kota Pasuruan Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pasuruan Tahun 2016, tambahan Lembaran Daerah Kota Pasuruan Nomor 11);

9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik Tahun 2020 - 2024;

10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 18 Tahun 2021 tentang Road Map Birokrasi Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tahun 2020 - 2024;

11. Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 07 Tahun 2022 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Penetapan Tim Penanganan Pengaduan atas layanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan pada Mal Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

KEDUA : Batasan Pengaduan atas layanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan pada Mal Pelayanan Publik meliputi
1. Mutasi Keluar Siswa.
2. Surat Keterangan Pengganti STTB/IJAZAH/DANEM/SKHU /SKYBS
3. Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN)
4. Layanan Rekomendasi Mutasi
5. Layanan Tunjangan Pendidik
6. Layanan Pengesahan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP)
7. Layanan Legalisir STTB/IJAZAH/DANEM/SKHU
8. Layanan Magang/PKL/KKN/Penelitian
9. Layanan Rekomendasi Izin Operasional Satuan Pendidikan

Dipindai dengan CamScanner

GA : Tugas Tim pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum PERTAMA sebagai berikut:

a. Mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan
b. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan
c. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan tiap pengaduan
d. Menyalurkan pengaduan yang bukan kewenanggannya kepada penyelenggara yang berwenang
e. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan
f. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan

Adapun peran masing-masing anggota tim pengaduan sebagai berikut:

a. Penanggungjawab
   Penanggungjawab adalah Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, bertugas:
   1. Bertanggungjawab terhadap semua pelaksanaan kegiatan dalam rangka penanganan pengaduan yang terkait layanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan;
   2. Melaksanakan Koordinasi dengan seluruh anggota Tim Penanganan Pengaduan;
   3. Melaksanakan Koordinasi dengan Perangkat Daerah lain yang terkait masalah yang diadukan masyarakat.

b. Ketua
   Ketua Tim bertugas:
   1. Melaksanakan Koordinasi dengan anggota tim tekait pembahasan, investigasi dan rindak lanjut pengaduan;
   2. Memberikan umpan balik atas penanganan pengaduan
   3. Membagi tugas dan memberikan arahan kepada anggota tim penanganan pengaduan;

c. Anggota
   1. Menerima aduan masyarakat baik langsung maupun tidak langsung;
   2. Melaksanakan registrasi atas aduan masyarakat;
   3. Melaksanakan survey kepuasan masyarakat.

KEEMPAT : Pengaduan dari masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan sarana sebagai berikut:

- Tatap muka langsung kepada tim pengaduan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Paauruan;
- Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan;
- Telepon : (0343) 426271
- HP : 085101539038
- Website : dikbud.pasuruankota.go.id
- Email : dikbud@pasuruankota. go. id
- Instagram:dispendikbud.kotapasuruan
- SP4N Lapor
- e-sambat

KELIMA : Mekanisme penanganan pengaduan atas layanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan antara lain

1. Penerimaan Pengaduan
2. Penelaahan, klasifikasi dan penyaluran
3. Penyelesaian pengaduan

Dipindai dengan CamScanner

4. Penyerahan hasil penyelesaian melalui papan umpan balik/wa/secara langsung

KELIMA : Batas maksimal penanganan pengaduan adalah 7 hari kerja

KEENAM : Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkan

Ditetapkan di : Pasuruan
Pada tanggal : 2 Januari 2023

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kota Pasuruan

LUCKY DANARDONO, AP, MM.
Pembina Utama Muda
NIP. 19751029 199412 1 001

Tembusan, disampaikan kepada Yth :
1.Kepala Inspektorat Kota Pasuruan
2.Kepala Bagian Hukum pada Sekretaris Daerah Kota Pasuruan

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PASURUAN
NOMOR 188/ 017 /423.102/2023 TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN ATAS LAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK

PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN ATAS LAYANAN PUBLIK DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PADA MAL PELAYANAN PUBLIK

| No | NAMA NIP / NITK | JABATAN | JABATAN DALAM TIM |
|---|---|---|---|
| 1 | LUCKY DANARDONO, AP, MM.<br>NIP. 19751029 199412 1 001 | Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan | Penanggungjawab |
| 3 | GIGUK ARYONO<br>NIP. 19830225 201101 1 005 | Kasi Tenaga Kependidikan SMP | Ketua Tim |
| 4 | RUDY WAHYUDI<br>NIP. 19981012 201406 1 001 | Pengelolah Sarana dan Prasarana Kantor | Anggota |

Ditetapkan di : Pasuruan
Pada tanggal : 2 Januari 2023

Kepala Dinas Pendidikan dan
Kebudayaan
Kota Pasuruan

PEMERINTAH KOTA PASURUAN
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

LUCKY DANARDONO, AP, MM.
Pembina Utama Muda
NIP. 19751029 199412 1 001

Dipindai dengan CamScanner