



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR  
**DINAS PENDIDIKAN**

Alamat : Komplek Perkantoran Terpadu Menggarawan  
Jl. Raya Manggar - Gantung Kode Pos : 33516  
Telp./Fax. (0719) 9220040 Email : dindik@belitungtimurkab.go.id

---

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BELITUNG TIMUR

NOMOR : OK.00.04/ 9 3 2 / SK / DINDIK / I / 2024

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN

PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BELITUNG TIMUR

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BELITUNG TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan publik yang optimal dalam bidang pendidikan yang berpedoman pada Standar Pelayanan, perlu ditetapkan tata cara Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Belitong Timur;
- b. bahwa pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pertimbangan huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bangka Selatan, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat, Kabupaten Belitong Timur di Propinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4268);
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 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586);
5. 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);

6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615).

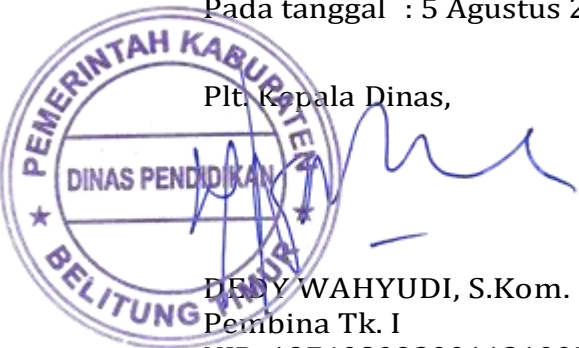
MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BELITUNG TIMUR TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BELITUNG TIMUR.
- KESATU : Menetapkan Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Belitung Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Tim Pengelolaan Pengaduan;
  - b. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
  - c. Unsur - unsur Pengaduan;
  - d. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila ternyata di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Manggar

Pada tanggal : 5 Agustus 2024

Plt. Kepala Dinas,



DEDY WAHYUDI, S.Kom.  
Pembina Tk. I  
NIP. 197408092001121005

*Tembusan disampaikan kepada Yth.:*

1. Bupati Belitung Timur (sebagai laporan)
2. Inspektur Kabupaten Belitung Timur
3. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
4. Yang bersangkutan

**PENGELOLAAN PENGADUAN  
PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BELITUNG TIMUR**

**A. Tim Pengelolaan Pengaduan**

| No | Nama / NIP /<br>Pangkat / Gol. Ruang                                    | Jabatan Kedinasan  | Jabatan dalam<br>Tim                                 |
|----|---|--|--|
| 1. | DEDY WAHYUDI, S.Kom<br>NIP. 19740809 200112 1 005<br>Pembina Tk.I, IV/b | Plt. Kepala Dinas  | Penanggung Jawab                                     |
| 2. | MARDHIA, S.Si.<br>NIP. 19800329 200501 2 010<br>Pembina, IV/a           | Kepala Bidang<br>Pembinaan<br>Pendidik dan<br>Tenaga<br>Kependidikan | Ketua Tim  |
| 3. | ANDI IRAWAN, S.Pd<br>NIP. 19790311 200501 1 009<br>Pembina, IV/a        | Kepala Bidang<br>Pembinaan SD  | Anggota<br>Pengelola<br>Pengaduan                    |
| 4. | ALVIAN, S.Pd<br>NIP. 19770202 200604 1 010<br>Pembina, IV/a             | Kepala Bidang<br>Pembinaan SMP                                       | Anggota<br>Pengelola<br>Pengaduan                    |
| 5. | MARWATI, S.Psi<br>NIP. 19790415 200212 2 008<br>Pembina, IV/a           | Kepala Bidang<br>Pembinaan PAUD<br>dan Dikmas                        | Anggota<br>Pengelola<br>Pengaduan                    |
| 6. | INDRA WIJAYA, S.Kom<br>NIP. 19720625 200604 2 003<br>Penata, III/c      | Kepala Subbagian<br>Umum dan<br>kepegawaian                          | Admin Pengelola<br>Pengaduan                         |
| 7. | YUMILIASARI FURQAWATI,<br>S.Kom<br>NIP. -                               | Pengadministrasi<br>Perkantoran                                      | Anggota Tindak<br>Lanjut<br>Pengelolaan<br>Pengaduan |

**B. Prosedur Pengelolaan Pengaduan**

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Belitung Timur;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap muka secara langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Pendidikan Kabupaten Belitung Timur;
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Belitung Timur, atau melalui surat yang dialamatkan ke Dinas Pendidikan Kabupaten Belitung Timur, Komplek Perkantoran Terpadu Pemerintah Kabupaten Belitung Timur, Jalan Raya Manggar - Gantung Kode Pos 33516
  - c. SMS / WA : 0877 3555 5535
  - d. Telepon : (0719) 9220040
  - e. Website : <http://dindik.beltim.go.id/>
  - f. Email : [dindik@belitungtimurkab.go.id](mailto:dindik@belitungtimurkab.go.id)
  - g. SP4N Laporan

**C. Unsur Pengaduan**

Unsur pengaduan yang harus dipenuhi antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu harus jelas.

2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

D. Tata Cara Penanganan Pengaduan

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan;
2. Pejabat pengelola pengaduan mencatat pengaduan, baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis, maupun melalui media SMS/Whatsapp/telepon dan email ke dalam buku pengaduan, kemudian mendistribusikan pengaduan kepada Tim Pengelola Tindak Lanjut Pengaduan;
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Pengelola Tindak Lanjut Pengaduan dan mengatur jadwal pembahasan jika diperlukan.
4. Pejabat pengelola pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas pengaduan kepada pelapor/pengadu dan/atau pihak terkait.
5. Pejabat pengelola pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.



Pt. Kepala Dinas,

DEDY WAHYUDI, S.Kom.  
Pembina Tk. I  
NIP. 197408092001121005

URAIAN TUGAS POKOK DAN FUNSI TIM PENGELOLAAN PENGADUAN  
MASYARAKAT PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BELITUNG TIMUR  
TAHUN 2024

| NO. | NAMA                        | URAIAN TUGAS   |
|-----|-----------------------------|--|
| 1.  | PENANGGUNG JAWAB            | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Melakukan pembinaan dalam pengelolaan pengaduan msysrakat;</li><li>2. Melakukan pemantauan dan evaluasi kepatuhan terhadap operasional prosedur;</li><li>3. Melaporkan secara periodik kepada Bupati disertai dengan rekomendasi kebijakan bagi perbaikan pelayanan publik.</li></ol> |
| 2.  | KETUA                       | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Memimpin penatalaksanaan pengelolaan pengaduan;</li><li>2. Menyiapkan bahan untuk pemantauan dan evaluasi kepatuhan terhadap standar operasional prosedur;</li><li>3. Memberikan dukungan administrasi, sarana/prasarana dan anggaran kegiatan;</li></ol>                             |
| 3.  | ANGGOTA PENGELOLA PENGADUAN | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Menindaklanjuti pengaduan pada unit kerja;</li><li>2. Merumuskan jawaban pengaduan yang masuk serta berkoordinasi dengan anggota lain;</li><li>3. Menyampaikan laporan penanganan pengaduan kepada ketua selambat-lambatnya tanggal 10 bulan berikutnya.</li></ol>                    |
| 4.  | ADMIN PENGELOLA PENGADUAN   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Merumuskan jawaban pengaduan yang masuk serta berkoordinasi dengan anggota lain;</li><li>2. Melakukan penerimaan, pencatatan, pendistribusian pengaduan dan pemantauan tindaklanjut serta mengarsipkan pengaduan.</li></ol>   |



Kepala Dinas,

DEDY WAHYUDI, S.Kom.  
Pembina Tk. I  
NIP. 197408092001121005