



PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jalan Pramuka Nomor 5 Kendal Kode Pos 51351 Telepon 0294-381457/381566

Faksimile 0294-382440 Laman : disdikbud.kendalkab.go.id

Surat Elektronik : disdikbud@kendalkab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KENDAL

NOMOR : 337 / 099 / DISEDIKBUD

**TENTANG TIM PENGELOLA ADUAN
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KENDAL**

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KENDAL,

- Menimbang** : a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan petugas pengelola aduan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kendal dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan Tim pengelola aduan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Tim Pengelola Aduan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kendal.

- Mengingat** :
1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
 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 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125);
 4. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas Korupsi Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran negara Nomor 3851);
 5. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti undang-undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

6. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 038);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/ 26 /M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Pengelola Aduan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kendal dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Tugas Tim Pengelola Aduan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kendal Tahun Anggaran 2022 sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU adalah sebagai berikut :

1. Pembina

- Pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kendal yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
- Memberikan Pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kendal.

2. Penanggung Jawab

- Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.
- Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan

dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

3. Anggota

- Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- Merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
- Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung jawab;
- Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung jawab/Ketua.

4. Pengelola Pengaduan/Tim Admin

- Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola di level Kabupaten untuk ditindaklanjuti;
- Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
- Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
- Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
- Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan untuk diteruskan Kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
- Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kendal.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya Penanggung jawab, Ketua, Sekretaris, dan Anggota Tim Pelaksana Pengelola Aduan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU bertanggung jawab kepada kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kendal.

kepada kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kendal.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kendal
pada tanggal 27 Januari 2022

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN KENDAL



SALINAN : Keputusan ini disampaikan kepada Yth. :

1. Bupati Kendal (sebagai Laporan);
2. Asisten Administrasi Umum Sekda Kabupaten Kendal;
3. Inspektur Daerah Kabupaten Kendal;
4. Tim Pengelola Aduan ybs.
5. Arsip.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN KENDAL

Nomor : 337 / 009 / 2022

Tanggal : 27 Januari 2022

SUSUNAN KEANGGOTAAN
TIM PENGELOLA ADUAN PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN KENDAL

- A. Pembina : Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Kendal
- B. Penanggung Jawab/Ketua : Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Kendal
- C. Anggota : 1. Kepala Bidang Pembinaan SMP
2. Kepala Bidang Pembinaan SD
3. Kepala Bidang Pembinaan PAUD dan PNF
4. Kepala Bidang Pembinaan Ketenagaan
5. Kepala Bidang Kebudayaan
6. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian
7. Sub Koordinator PEP
8. Sub Koordinator Keuangan
- D. Pengelola Pengaduan/Tim Admin

NO.	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1.	SUKIRMAN	Pelaksana	Aduan <i>offline</i>
2.	BESUS HENDRA SETYAWAN, A.Md	Pelaksana	Aduan secara elektronik/ <i>online</i>

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN KENDAL

