



PEMERINTAH KABUPATEN KEPAHIANG
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jalan Aipda Mu'an Komplek Perkantoran Kelopak Kabupaten Kepahiang Kode. Pos. 39372
Email : dikbud@kepahiangkab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN KEPAHIANG
NOMOR : 800.039 Tahun 2025

TENTANG
PENUNJUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KEPAHIANG
TAHUN 2025

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KEPAHIANG,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2003 tentang pembentukan Kabupaten Lebong dan Kabupaten Kepahiang di Provinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 154 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4349);
2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 112 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 112 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, penjelasan dalam Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Kepahiang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Susunan Perangkat Daerah.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Mencabut Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang Nomor : 800.042 Tahun 2023 tanggal 20 Januari 2023 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2024;
- KEDUA : Menunjuk dan mengangkat yang nama-namanya tersebut dalam lampiran keputusan ini sebagai Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang Tahun 2025 dengan susunan sebagaimana ter lampir Kutipan Surat Keputusan ini;
- KETIGA : Tugas tim sebagaimana dimaksud pada diktum kedua, yaitu
1. Menerima dan mencatat semua bentuk pengaduan dari masyarakat terkait layanan pendidikan dan kebudayaan.
 2. Melakukan verifikasi awal terhadap kelengkapan dan kebenaran data pengaduan yang masuk.
 3. Menganalisis dan mengklasifikasikan jenis pengaduan (administratif, layanan publik, etika pegawai, dan sebagainya)
 4. Menindaklanjuti pengaduan sesuai SOP yang berlaku, termasuk berkoordinasi dengan bidang/unit terkait.
 5. Memberikan informasi atau penjelasan kepada pelapor terkait perkembangan tindak lanjut pengaduan.
 6. Menyusun laporan berkala tentang jumlah, jenis, dan status penyelesaian pengaduan.
 7. Membantu menyelesaikan sengketa layanan secara musyawarah atau fasilitasi mediasi.
 8. Mengelola sistem informasi pengaduan secara efektif dan terintegrasi (jika tersedia sistem elektronik).
- KEEMPAT : Fungsi tim sebagaimana dimaksud pada diktum kedua, yaitu
1. Fungsi pelayanan masyarakat dalam menjamin hak masyarakat menyampaikan keluhan.
 2. Fungsi pengawasan internal terhadap kinerja dan integritas aparatur dinas.
 3. Fungsi mediasi antara masyarakat/instansi pelapor dengan pihak yang diadukan.
 4. Fungsi dokumentasi dan evaluasi pengaduan sebagai bahan perbaikan layanan publik.
 5. Fungsi pencegahan potensi pelanggaran dengan menyampaikan rekomendasi perbaikan sistem kerja.
 6. Fungsi koordinasi lintas bidang/unit dalam proses klarifikasi dan penyelesaian pengaduan.
- KELIMA : Bahwa dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagaimana diktum ketiga dan keempat, Tim memiliki tanggung jawab diantaranya :
1. Menjamin kerahasiaan data pelapor sesuai prinsip perlindungan informasi pribadi.
 2. Bersikap profesional dan netral dalam menangani setiap laporan.
 3. Menyelesaikan pengaduan tepat waktu
 4. Melaporkan tindak lanjut pengaduan kepada pimpinan dinas secara berkala.
 5. Menjaga kualitas layanan pengaduan, termasuk responsivitas dan keakuratan informasi.

KEENAM : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan : di Kabupaten Kepahiang
Pada tanggal : 6 Januari 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Kepahiang



Dr. NINING FAWELY PASJU, S.Pt., MM
NIP. 19780715 200604 010

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Kepahiang
Nomor : 100.03/ Tahun 2025
Tanggal : 6 Januari 2025
Tentang : PENUNJUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT PADA DINAS PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN KABUPATEN KEPAHIANG
TAHUN 2025

**STRUKTUR TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KEPAHIANG
TAHUN 2025**

NO	NAMA/NIP	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM
1	Dr. NINING FAWELY PASJU, S.Pt., MM NIP 19780715 200604 010	Kepala Dinas	Penanggung Jawab
2	AKBARANI SITI NURSA'I, S.Psi NIP 19780524 200804 2 001	Pamong Budaya Ahli Muda	Ketua
3	YOZAR FAROLA NIP 19790627 200604 1 006	Staf Subbag Umum dan Kepegawaian	Anggota

Ditetapkan : di Kabupaten Kepahiang
Pada tanggal : 6 Januari 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Kepahiang



Dr. NINING FAWELY PASJU, S.Pt., MM
NIP. 19780715 200604 010