



**PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI**  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

Jalan Ahmad Yani, No. 05 Ngawi Kode Pos : 63202, Tromol Pos 09  
Tlp. (0351) 749198 Fax. (0351) 749078 Email : pendidikan@ngawikab.go.id  
Website : <http://www.pendidikan.ngawikab.go.id>

**KEPUTUSAN**  
**KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**KABUPATEN NGAWI**  
**NOMOR : 100.3/ 02.4/404.301/2023**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN PELAYANAN MASYARAKAT**  
**DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**KABUPATEN NGAWI TAHUN 2023**

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**KABUPATEN NGAWI,**

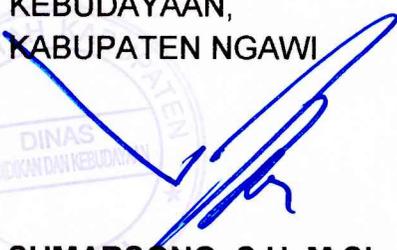
- Menimbang** :
- bahwa keluhan dari masyarakat perlu diperhatikan untuk perbaikan mutu dan kinerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat;
  - bahwa keluhan dari masyarakat perlu segera ditanggapi dan ditangani dengan baik oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan;
  - bahwa untuk memberi umpan balik terhadap keluhan masyarakat perlu dibentuk Tim Pengaduan Pelayanan Masyarakat;
  - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Ngawi Tentang Pembentukan Tim Pengaduan Pelayanan Masyarakat Di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Ngawi Tahun 2023;
- Mengingat** :
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
  - Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia ;
  - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan ;
  - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 ;
  - Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan ;
  - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik ;
  - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional ;
  - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map

- Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional ;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik ;
  12. Peraturan Daerah Kabupaten Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Ngawi Tentang Pembentukan Tim Pengaduan Pelayanan Masyarakat Di Lingkungan Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Ngawi Tahun 2023.
- KESATU : Membentuk Tim Pengaduan Pelayanan Masyarakat Di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Ngawi Tahun 2023, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Surat Keputusan ini.
- KEDUA : Uraian tugas Tim Pengaduan Pelayanan Masyarakat Di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Ngawi Tahun 2023 tercantum dalam Lampiran II Surat Keputusan ini.
- KETIGA : Sarana dan media Tim Pengaduan Pelayanan Masyarakat Di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Ngawi Tahun 2023 tercantum dalam Lampiran III Surat Keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab.
- KELIMA : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan dan perubahan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Ngawi  
Pada tanggal : 2 Januari 2023  
KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN  
KEBUDAYAAN,  
KABUPATEN NGAWI

  
**SUMARSONO, S.H, M.Si.**

Pembina Tingkat.I

NIP.19690705 199003 1 012

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN NGAWI  
NOMOR : 100.3/ 02.4 /404.301/2023  
TANGGAL : 2 JANUARI2023

**SUSUNAN TIM PENGADUAN PELAYANAN MASYARAKAT  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN NGAWI  
TAHUN 2023**

NO	NAMA	JABATAN DALAM KEDINASAN	JABATAN DALAM TIM
1.	Drs. M. FACHRUDIN	SEKRETARIS	Ketua
2.	WAHYUDI TRI ATMAJI, SE	KEPALA SUB BAGIAN UMUM	Sekretaris
3.	Dra. TITIK SUHARTI, M.Pd	KASI DISTRIBUSI PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN	Anggota
4.	RENNY AGUSTYANINGSIH, SE	KASI KURIKULUM PENDIDIKAN DASAR	Anggota
5.	YULIANA IRAWANI, S.Sn	ANALIS KEBIJAKAN AHLI MUDA	Anggota
6.	NOVI WAHYUNI, S.Pd	PENGELOLA PEMBINAAN DAN PENYELENGGARAAN PAUD	Anggota
7.	NINIK, S.Pd. SD	PENGADMINISTRASI UMUM	Anggota

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN  
KEBUDAYAAN,  
KABUPATEN NGAWI



**SUMARSONO, S.H, M.Si.**

Pembina Tingkat.I

NIP.19690705 199003 1 012

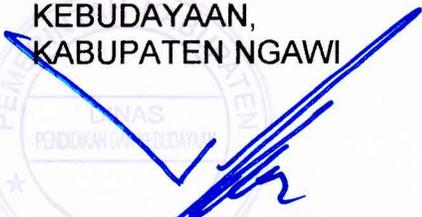
LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN NGAWI  
NOMOR : 100.3/ 02.4 /404.301/2023  
TANGGAL : 2 JANUARI2023

---

**URAIAN TUGAS TIM PENGADUAN PELAYANAN MASYARAKAT  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN NGAWI  
TAHUN 2023**

1. Ketua :
  - a. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Ngawi ;
  - b. Membina Tim Pengaduan Pelayanan Masyarakat ;
  - c. Monitor dan evaluasi.
  
2. Sekretaris
  - a. Menginventaris dan mengelola hasil penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Ngawi ;
  - b. Melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan masyarakat yang bersifat lintas satuan/unit kerja
  - c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan ; penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Ngawi ;
  - d. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Ngawi ;
  - e. Menyiapkan bahan laporan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan.
  
3. Anggota
  - a. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media pengaduan, respon terhadap pengaduan diberikan 5 menit setelah pengaduan diterima. Apabila permasalahan atau pengaduan membutuhkan tindak lanjut yang lama, maka akan segera dikonfirmasi kepada pemohon;
  - b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima ke dalam buku register pengaduan, identitas pengadu harus tercantum dengan lengkap;
  - c. Meneruskan pengaduan kepada yang berwenang untuk mendapat klarifikasi dan tindak lanjut;
  - d. Menyusun laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat;
  - e. Mengirimkan laporan hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada pelapor.

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN  
KEBUDAYAAN,  
KABUPATEN NGAWI

  
**SUMARSONO, S.H, M.Si.**

Pembina Tingkat.I

NIP.19690705 199003 1 012

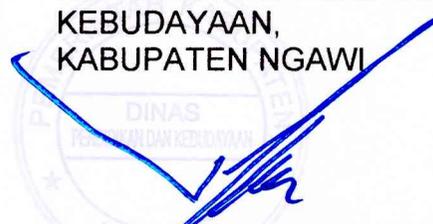
LAMPIRAN III : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN NGAWI  
NOMOR : 100.3/ 02.4/404.301/2023  
TANGGAL : 2 JANUARI2023

---

**MEDIA DAN SARANA PENGADUAN PELAYANAN MASYARAKAT  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN NGAWI  
TAHUN 2023**

1. Kotak saran/pengaduan di ruang pelayanan
2. Petugas pelayanan pengaduan masyarakat
3. WA : 0856 4269 7269
4. Instagram : @dikbudngawi
5. Email : pendidikan@ngawikab.go.id
6. Website : <http://www.pendidikan.ngawikab.go.id>
7. Facebook : dikbudngawi

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN  
KEBUDAYAAN,  
KABUPATEN NGAWI



**SUMARSONO, S.H, M.Si.**

Pembina Tingkat.I

NIP.19690705 199003 1 012