



PEMERINTAH KABUPATEN GIANYAR
DINAS PENDIDIKAN

Alamat : Jalan Erlangga No. 1 Gianyar Telp. (0361) 943121, 943178 Kode Pos 80511

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN GIANYAR

NOMOR 2084/E-05/HK/2019

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PETUGAS ADMINISTRATOR

KEPALA DINAS PENDIDIKAN,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Dinas Pendidikan Kabupaten Gianyar;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Gianyar tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Dinas Pendidikan Kabupaten Gianyar;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);

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 4868);

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 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. 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);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan berbasis Elektronik;

10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Keputusan Bupati Gianyar Nomor 1379/E-12/HK/2018 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Dinas Pendidikan Kabupaten Gianyar;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA : Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Pembina

a. berkewajiban menjamin terselenggarakannya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Gianyar yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai; dan

b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Gianyar

2. Penanggungjawab/Ketua :

a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di organisasinya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;

- b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
 - c. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
3. Anggota
- a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila ada indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
 - b. merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
 - d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab; dan
 - e. anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung Jawab/Ketua.
4. Pengelola Pengaduan/Tim Admin
- a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
 - b. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau pejabat dilingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
 - c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggaraan dan Organisasi Penyelenggara;
 - d. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap

pengaduan; dan

- e. Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelola pengaduan Nasional, LAPOR!-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
5. Pejabat Penghubung/Petugas Penghubung
- a. menginformasikan pengaduan kepada Kepala Organisasi Penyelenggara untuk ditindaklanjuti;
 - b. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
 - c. menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara; dan
 - d. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada Kepala Organisasi Penyelenggara

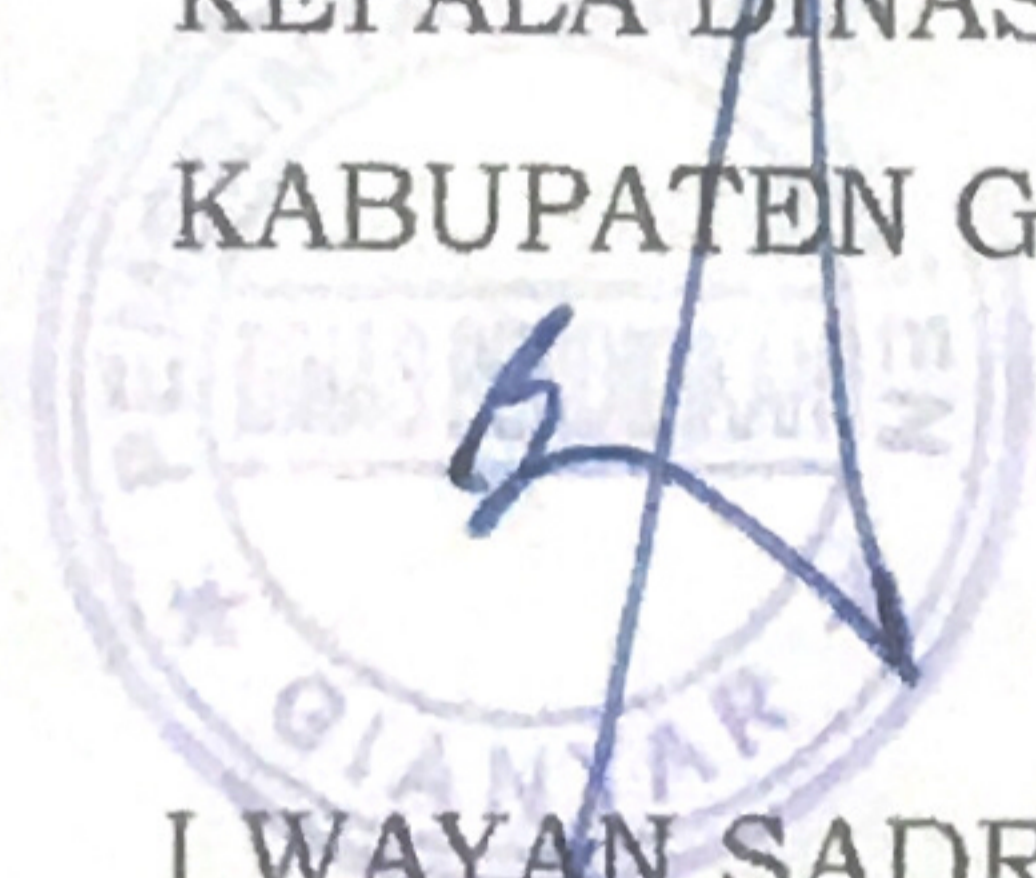
TETIGA

: Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kabupaten Gianyar Tahun Anggaran 2020.

KEEMPAT

: Keputusan Kepala Dinas ini berlaku pada tanggal 2 Januari 2020.

Ditetapkan di Gianyar
pada tanggal 26 Desember 2019
KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN GIANYAR,



I WAYAN SADRA

Tembusan disampaikan kepada Yth. :

1. Bupati Gianyar
2. Ketua DPRD Kabupaten Gianyar
3. Sekretaris Daerah Kabupaten Gianyar
4. Kepala Inspektorat Kabupaten Gianyar
5. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Gianyar
6. Kepala Bagian Keuangan Setda Kabupaten Gianyar

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN GIANYAR

NOMOR 2084/E-05/HK/2019

TENTANG PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN
PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PADA DINAS
PENDIDIKAN KABUPATEN GIANYAR

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN
DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PADA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN GIANYAR

Pembina : Kepala Dinas Pendidikan
Penanggung Jawab/Ketua : Kasubag Umum dan Kepegawaian
Anggota : 1. Kabid Pendidikan Dasar
2. Kabid Sarana dan Prasarana
3. Kabid Pendidikan Luar Sekolah
4. Kabid Pendidikan Anak Usia Dini

Pengelola Pengaduan Dinas Pendidikan : Ni Made Ariani, A.Md

Pejabat Penghubung : Sekretaris Dinas Pendidikan

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN GIANYAR,



I WAYAN SADRA