



**PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA TENGAH**  
**DINAS PENDIDIKAN**

Kompleks Perkantoran Terpadu Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah  
Jalan Titian Puspa II, Koba, Kepulauan Bangka Belitung, 33681  
Laman [dinaspendidikan.bangkatengahkab.go.id](http://dinaspendidikan.bangkatengahkab.go.id)

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN**  
**KABUPATEN BANGKA TENGAH**  
**NOMOR : 067/59/DINDIK/2024**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANGKA TENGAH**  
**TAHUN 2024**

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANGKA TENGAH,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi Pendidikan terhadap pelapor dan pencatat atas peristiwa Pendidikan dan peristiwa penting lainnya sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
- b. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan yang baik dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilaksanakan penanganan pengaduan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, perlu diterbitkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka Tengah tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka Tengah.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bangka Selatan, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat dan Kabupaten Belitung Timur di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4268);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaga Negara Republik Indonesia 2014 Nomor 244, tambahan Lembaga 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 (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara pelayanan Publik;
10. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
11. Peraturan Bupati Bangka Tengah Nomor 175 Tahun 2021 tentang tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka Tengah (Berita Daerah Kabupaten Bangka Tengah Tahun 2021 Nomor 1150).

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANGKA TENGAH TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANGKA TENGAH TAHUN 2024.

KESATU : Menunjuk mereka yang namanya tercantum dalam Keputusan ini, untuk melaksanakan tugas sebagai Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka Tengah Tahun 2024, sebagai berikut :

NO	NAMA	JABATAN KEDINASAN	JABATAN DALAM TIM
1.	Pangihutan Sihombing, S.Pd	Sekretaris	Ketua
2.	Asmini, S.Sos., MPSSp	Kabid PAUD Non Formal dan Infolmal	Anggota
3.	Alamsyah, S.Pd	Kabid Pembinaan SD	Anggota
4.	Esdras Silverius Bangun, SH	Kabid Pembinaan SMP	Anggota
5.	Hamdani, SE	Kabid GTK	Anggota
6.	Fediari, A.Md	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Anggota
7.	Adi Suhendra, S.Pd	Kasi Kurikulum Pembinaan SD	Anggota

- KEDUA : Tim sebagaimana tersebut dictum KESATU mempunyai tugas yaitu Menerima, Menyelesaikan dan Memberikan Informasi terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sehingga Masyarakat yang merasa tidak puas terhadap Pelayanan Publik dapat tertampung/tertangani.
- KETIGA : Dalam Melaksanakan Tugasnya Tim sebagaimana dimaksud diktum KESATU bertanggung jawab dan melaporkan hasilnya kepada Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka Tengah.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Koba  
pada tanggal 02 Januari 2024

Kepala Dinas,



Drs. Iskandar, M.M.  
Pembina Utama Muda  
NIP 196408111994121002

- Tembusan :
- 1. Bupati Bangka Tengah;
  - 2. Wakil Bupati Bangka Tengah;
  - 3. Sekretaris Daerah Bangka Tengah.

**TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANGKA TENGAH  
TAHUN 2024**

NO	NAMA/JABATAN DINAS	JABATAN DALAM TIM	URAIAN TUGAS
1.	Pangihutan Sihombing, S.Pd Sekretaris	Ketua Tim Pengaduan Pelayanan Publik	a. Melakukan Koordinasi dan mengarahkan tim sesuai SOP yang berlaku b. Mendisposisi laporan dan kebijakan yang timbul dari pengaduan pelayanan publik
2.	Asmini, S.Sos., MPSSp Kabid PAUD Non Formal dan Infolmal	Anggota Tim Pengaduan Pelayanan Publik Bidang PAUD	a. Mengumpulkan data dan bahan yang masuk untuk diteruskan dan diverifikasi dan disetujui oleh Ketua Tim Pengaduan Pelayanan Publik b. Menghimpun keluhan masyarakat yang masuk dan meneruskan ke pihak terkait c. Menyiapkan kelengkapan administrasi pengaduan, mendokumentasikan pengaduan dan solusi jawaban.
3.	Alamsyah, S.Pd Kabid Pembinaan SD	Anggota Tim Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pembinaan Sekolah Dasar	b. Mengumpulkan data dan bahan yang masuk untuk diteruskan dan diverifikasi dan disetujui oleh Ketua Tim Pengaduan Pelayanan Publik c. Menghimpun keluhan masyarakat yang masuk

			<p>dan meneruskan ke pihak terkait</p> <p>d. Menyiapkan kelengkapan administrasi pengaduan, mendokumentasikan pengaduan dan solusi jawaban.</p>
4.	Esdras Silverius Bangun, SH Kabid Pembinaan SMP	Anggota Tim Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama	<p>a. Mengumpulkan data dan bahan yang masuk untuk diteruskan dan diverifikasi dan disetujui oleh Ketua Tim Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>b. Menghimpun keluhan masyarakat yang masuk dan meneruskan ke pihak terkait</p> <p>c. Menyiapkan kelengkapan administrasi pengaduan, mendokumentasikan pengaduan dan solusi jawaban.</p>
5.	Hamdani, SE Kabid GTK	Anggota Tim Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Guru dan Tenaga Kependidikan	<p>a. Mengumpulkan data dan bahan yang masuk untuk diteruskan dan diverifikasi dan disetujui oleh Ketua Tim Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>b. Menghimpun keluhan masyarakat yang masuk dan meneruskan ke pihak terkait</p> <p>c. Menyiapkan kelengkapan administrasi pengaduan, mendokumentasikan pengaduan dan solusi jawaban.</p>

6.	Fediari, A.Md Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Admin Penerima Pengaduan Pelayanan Publik	a. Mengelola/menerima pengaduan b. Meneruskan Laporan ke Ketua Tim Pelayanan Pengaduan Publik c. Mengarsipkan Pengaduan dan jawaban pengaduan.
7	Adi Suhendra, S.Pd Kasi Kurikulum Pembinaan Sekolah Dasar	Admin Penerima Pengaduan Pelayanan Publik Aplikasi SP4N Lapor	a. Mengelola/menerima pengaduan b. Meneruskan Laporan ke Ketua Tim Pelayanan Pengaduan Publik c. Mengarsipkan Pengaduan dan jawaban pengaduan.

Kepala Dinas,



Drs. Iskandar, M.M.  
Pembina Utama Muda  
NIP 196408111994121002