



PEMERINTAH KABUPATEN KOLAKA UTARA  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

Kompleks Perkantoran Pemkab Kolaka Utara Desa Ponggiha Kec. Lasusua Kolaka Utara (93911)  
Website : <https://dikbud.kolutkab.go.id> Email : [dinas.dikbudkolut@gmail.com](mailto:dinas.dikbudkolut@gmail.com)

**KEPUTUSAN**  
**KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**KABUPATEN KOLAKA UTARA**  
**NOMOR : 700.1.2 / 31 /2024**

**T E N T A N G**

**PENGELOLA PENGADUAN DAN PENELAAH/PENJAWAB PENGADUAN**  
**PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**KABUPATEN KOLAKA UTARA**

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**KABUPATEN KOLAKA UTARA**

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan tugas pelayanan pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara perlu ditetapkan Petugas Loker Pelayanan;  
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok -pokok Kepegawaian (LNRI Tahun 1999 Nomor 69, TLNR Nomor 3890);  
2. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional LNRI Tahun 2003 Nomor 78, TLNRI 4301);  
3. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Kabupaten Bombana, Wakatobi dan Kabupaten Kolaka Utara Provinsi Sulawesi Tenggara (LNRI Tahun 2003 Nomor : 144, TLNRI Nomor 4339);  
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (LNRI Tahun 2014 Nomor 244, TLNRI Nomor 4437) sebagaimana telah diubah kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang - undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (LNRI tahun 2015 Nomor 58, TLNRI Nomor 5679);  
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (LNRI Tahun 1999 Nomor 129, TLNRI Nomor 3866)  
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;  
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (LNRI Tahun 2016 Nomor 114, TLNRI Nomor 5887);  
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;

9. Peraturan Menteri Negara Pandayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten / Kota;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Kolaka Utara Nomor 6 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kolaka Utara Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kolaka Utara;
13. Peraturan Bupati Kolaka Utara Nomor 22 Tahun 2022 tentang tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara

### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
- KESATU** : Struktur Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebagaimana tercantum pada lampiran 1 keputusan ini;
- KEDUA** : Uraian tugas, fungsi dan tanggung jawab Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebagaimana tercantum pada lampiran 2 Keputusan ini.
- KETIGA** : Penelaah/Penjawab Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebagaimana tercantum pada lampiran 3 Keputusan ini.
- KEEMPAT** : Dalam melaksanakan melaksanakan pengelolaan pengaduan, pengelola pengaduan dan penelaah/penjawab pengaduan bekerja sesuai dengan standar pelayanan pengaduan;
- KELIMA** : Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada DPA Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara;
- KEENAM** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kesalahan di dalam keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

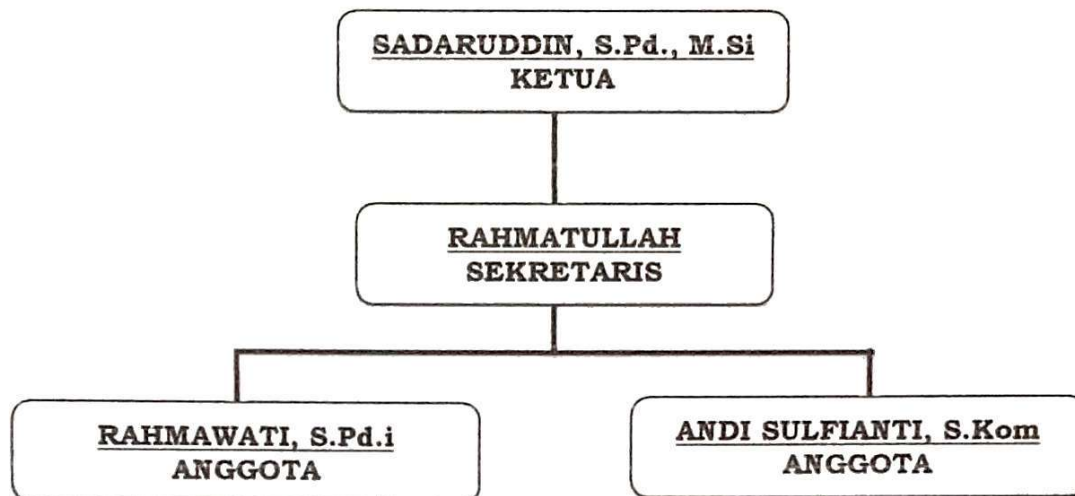
Ditetapkan di Lasusua  
Pada tanggal 03 JANUARI 2024  
KEPALA DINAS  
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KAB. KOLAKA UTARA



H. MUHAMMAD. IDRUS, S.Sos., M.Si.  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 197603171996031004

Lampiran 1 : Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan  
Nomor :  
Tanggal :  
Tentang : Pengelola Pengaduan Dan Penelaah/Penjawab  
Pengaduan Pelayanan Publik Pada Dinas Pendidikan  
Dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara

STUKTUR PENGELOLA PENGADUAN  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KAB.KOLAKA UTARA



Ditetapkan di Lasusua  
Pada Tanggal 03 JANUARI 2024

KEPALA DINAS  
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KAB. KOLAKA UTARA



H. MUHAMMAD IDRUS, S.Sos., M.Si.  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 197603171996031004

Lampiran 2 : Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan  
Nomor :  
Tanggal :  
Tentang : Pengelola Pengaduan Dan Penelaah/Penjawab  
Pengaduan Pelayanan Publik Pada Dinas Pendidikan  
Dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara

URAIAN TUGAS, FUNGSI DAN TANGGUNG JAWAB  
TIM PENGELOLA PENGADUAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

1. Uraian Tugas

- a) Menerima pengaduan: Menerima pengaduan dari masyarakat melalui berbagai saluran seperti tatap muka, kotak saran, surat, email, SMS, telepon, atau media sosial.
- b) Mencatat dan mengklasifikasikan: Melakukan pencatatan terhadap setiap aduan yang diterima dan menelaah serta mengklasifikasikan jenis pengaduan yang masuk.
- c) Meneruskan pengaduan: Meneruskan pengaduan kepada pejabat atau unit yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian.
- d) Menyelesaikan dan menindaklanjuti: Melakukan analisis dan penelitian terhadap pengaduan, mengambil langkah penyelesaian, dan menyampaikan hasil penyelesaian kepada pengadu.
- e) Menyusun laporan: Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidental.
- f) Mengelola arsip: Mengelola dan mengarsipkan seluruh dokumen hasil penanganan pengaduan.
- g) Melakukan koordinasi: Mengkoordinasikan kegiatan penanganan pengaduan dengan berbagai pihak terkait.

2. Fungsi Pengelola Pengaduan

- a) Menerima dan mencatat pengaduan: Menjadi titik sentral untuk menerima keluhan, saran, atau masukan dari masyarakat melalui berbagai kanal (online dan offline).
- b) Melakukan verifikasi dan klarifikasi: Memastikan keabsahan dan kelengkapan informasi dalam pengaduan sebelum ditindaklanjuti.
- c) Menyalurkan dan menindaklanjuti: Mendistribusikan pengaduan ke instansi atau unit yang berwenang untuk diproses lebih lanjut dan menyelesaikan masalah yang dilaporkan.
- d) Memberikan solusi dan konfirmasi: Memberikan tanggapan atau alternatif solusi kepada pengadu dan mengonfirmasi bahwa pengaduan telah ditangani.
- e) Melakukan evaluasi dan pelaporan: Mengevaluasi hasil penanganan pengaduan, mendokumentasikan, dan melaporkan hasilnya untuk perbaikan pelayanan di masa depan.
- f) Meningkatkan kualitas pelayanan: Memanfaatkan data pengaduan untuk mengidentifikasi kelemahan dan mendorong perbaikan kebijakan serta sistem layanan publik.
- g) Memastikan akuntabilitas: Mendorong penyelenggara layanan untuk bertanggung jawab atas pelayanan mereka dan menjaga akuntabilitas di hadapan masyarakat.

3. Tanggung Jawab Utama Pengelola Pengaduan

- a) Menerima dan mencatat pengaduan: Mengelola sarana pengaduan (misalnya kotak saran, telepon, email, website) dan mencatat setiap laporan yang masuk secara detail.
- b) Memverifikasi dan menelaah pengaduan: Memastikan laporan lengkap dan sesuai dengan standar yang berlaku, serta melakukan klarifikasi jika diperlukan.
- c) Menindaklanjuti dan menyalurkan pengaduan: Menganalisis pengaduan dan menyalurkannya ke unit atau instansi yang berwenang untuk ditangani lebih lanjut.
- d) Memberikan solusi dan konfirmasi: Memberikan alternatif solusi atas masalah yang diadukan dan melakukan konfirmasi kepada pengadu mengenai tindak lanjutnya.
- e) Menyusun laporan: Membuat laporan mengenai hasil penanganan pengaduan, baik untuk pengadu maupun untuk keperluan evaluasi dan pelaporan kepada pimpinan atau publik.
- f) Mengelola data dan arsip: Mendokumentasikan seluruh proses pengelolaan pengaduan untuk keperluan arsip dan pemantauan.
- g) Melakukan evaluasi: Mengevaluasi kinerja tim penanganan pengaduan dan mengusulkan perbaikan berkelanjutan.

Ditetapkan di Lasusua  
Pada Tanggal 03 JANUARI 2024

KEPALA DINAS  
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KAB. KOLAKA UTARA



H. MUHAMMAD IDRUS, S.Sos., M.Si.  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 197603171996031004

Lampiran 3 : Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan  
Nomor :  
Tanggal :  
Tentang : Pengelola Pengaduan Dan Penelaah/Penjawab Pengaduan  
Pelayanan Publik Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan  
Kabupaten Kolaka Utara

H. Muh. Idrus, S.Sos., M.Si.	:	Kepala Dinas
H. Hasanudin, S.Pd., M.M.	:	Sekretaris
Ismail, S.Pd., M.Si.	:	Kepala Bidang Pembinaan Pendidikan Dasar
Hasbi Latif, S.Pd., M.Si.	:	Kepala Bidang Pembinaan PAUD dan PNF
Sudarta, S.Pd., M.M.	:	Kepala Bidang Pembinaan Ketenagaan
Sadaruddin, S.Pd., M.Si.	:	Kepala Bidang Kebudayaan
H. Hasnah, SH., M.Si.	:	Kepala Sub Bagian TU dan Kepegawaian

Ditetapkan di Lasusua  
Pada Tanggal 03 JANUARI 2024

KEPALA DINAS  
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KAB. KOLAKA UTARA



H. MUHAMMAD IDRUS, S.Sos., M.Si.  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 197603171996031004