



PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
Jalan Raya Proppo Telephon; (0324) 327349 – Fax. (0324) 327276
PAMEKASAN 69351

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN PAMEKASAN
NOMOR: 000.8.3.4/ *dgk* 2 /432.301/2026

Tentang

TIM PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN PAMEKASAN TAHUN 2026

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN PAMEKASAN

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka memenuhi keinginan semua warga masyarakat yang berkenaan dengan pengembangan potensi dan kompetensi seluruh anak usia belajar mulai dari jenjang Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Sekolah Dasar (SD), dan Sekolah Menengah Pertama (SMP), Bidang Kebudayaan dan Bidang Ketenagaan Kependidikan diperlukan pelayanan yang optimal.
- b. Bahwa untuk memberikan pelayanan yang optimal seperti tersebut di atas diperlukan sarana dan prasarana yang memadai, pendidik dan tenaga kependidikan yang profesional, pemangku kebijakan dan regulasi yang berpihak kepada kepentingan stakeholder, serta suasana dan iklim pembelajaran yang kondusif untuk pengembangan kualitas pelayanan pendidikan.
- c. Bahwa sekalipun sudah diupayakan pelayanan yang optimal tentunya masih ada kepentingan stakeholder yang belum terakomodir/terlayani secara optimal.
- d. Bahwa untuk mewujudkan semua hal seperti terdapat pada diktum 1, 2, dan 3 di atas, perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pamekasan Tahun 2026, dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Pamekasan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
3. 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);
4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu satu Pintu;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1387);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Pamekasan Nomor 23 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pamekasan Tahun 2008 Nomor 1 Seri E);

7. Peraturan Daerah Kabupaten Pamekasan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah) Lembaran Daerah Kabupaten Pamekasan Tahun 2016 Nomor 10);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan
Kesatu : Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pamekasan Tahun 2026, sebagaimana terdapat dalam Lampiran Surat Keputusan ini.
- Kedua : Menugaskan Tim sebagaimana diktum kesatu untuk :
- A. Ketua Pengaduan
1. Merencanakan, mengorganisir dan melaksanakan pengelolaan pengaduan; dan
 2. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan
 3. Membina tim penanganan aduan/keluhan dan pengelolaan umpan balik masyarakat;
 4. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan aduan/keluhan dan pengelolaan umpan balik;
- B. Pelaksana Pengaduan
1. Mengkoordinir pelaksanaan penanganan aduan/keluan dan pengelolaan umpan balik masyarakat
 2. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan aduan/keluhan dan pengelolaan umpan balik
- C. Petugas Pengaduan
1. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
 2. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
 3. Menyampaikan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan tiap bulan baik Offline dan Online (SP4N L4POR, Website, Medsos, SMS Center).
 4. Petugas memberikan respon awal terhadap pengaduan yang diterima;
 - (1) Apabila substansi merupakan kewenangan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pamekasan , maka akan diselesaikan dan hasilnya langsung disampaikan ke pengadu.
 - (2) Apabila substansi merupakan bukan kewenangan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pamekasan, maka pengaduan akan disalurkan ke instansi terkait.
5. Pengaduan diselesaikan
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan, akan diperbaiki sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Pamekasan
Pada tanggal : 29 Januari 2026
Kepala Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan
Kabupaten Pamekasan



Akhmad Basri Yulianto, SH.,M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 1968073 199803 1 002

Lampiran:
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN PAMEKASAN
Nomor : 000.8.3.4/091.2/432.301/2026
Tanggal : 29 Januari 2026

SUSUNAN ANGGOTA
TIM PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN PAMEKASAN TAHUN 2026

No.	Jabatan dalam Tim	Nama / Jabatan Dalam Kedinasan	Uraian Tugas
1.	Ketua Pengaduan	Dr. Fatimatus Zahrah, S.Pd.,M.HP	➤ Merencanakan, mengorga nisir dan melaksanakan pengelolaan pengaduan; dan ➤ Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan ➤ Membina tim penanganan aduan/keluhan dan pengelolaan umpan balik masyarakat; ➤ Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan aduan/keluhan dan pengelolaan umpan balik;
2.	Pelaksana Pengaduan	Raden Justiharini, S.Sos	➤ Mengkoordinir pelaksanaan penanganan aduan/keluan dan pengelolaan umpan balik masyarakat ➤ Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan ➤ penanganan aduan/keluhan dan pengelolaan umpan balik.
3.	Petugas Pengaduan	Aisyah Melyna Salam, S.Pd Amirul Mukminin, S.Pd	➤ Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan; ➤ Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan; ➤ Menyampaikan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan tiap bulan baik Offline dan Online (SP4N L4POR, Website, Medsos, SMS Center). ➤ Petugas memberikan respon awal terhadap pengaduan yang diterima;

			(1) Apabila substansi merupakan kewenangan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pamekasan , maka akan diselesaikan dan hasilnya langsung disampaikan ke pengadu. (2) Apabila substansi merupakan bukan kewenangan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pamekasan, maka pengaduan akan disalurkan ke instansi terkait. 5. Pengaduan Diselesaikan
--	--	--	--

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Pamekasan



Akhmad Basri Yulianto, SH.,M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 1968073 199803 1 002