



KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KUTAI TIMUR

NOMOR : B-500.12.16 / 2591 / DISDIKBUD-1.1

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN
DI LINGKUP DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN KUTAI TIMUR

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KUTAI TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan akuntabel, diperlukan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang terpadu, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. bahwa terdapat dua cara pengaduan di lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yaitu melalui formulir pengaduan secara *offline* dan *online*;
- c. bahwa untuk efektivitas pelaksanaan pengelolaan pengaduan melalui formulir pengaduan secara *offline* dan *online* di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur, perlu dibentuk Tim Pengelola Pengaduan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. 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 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
5. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kutai Timur;
6. Peraturan Bupati Kutai Timur Nomor 9 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kepala Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan di Lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tugas tim sebagaimana dimaksud diktum KESATU memiliki tugas dan tanggung jawab untuk:
1. Melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara *offline* melalui pengaduan secara langsung atau tatap muka;
 2. Melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara *online* melalui *website*, sosial media dan aplikasi SP4N-LAPOR);
 3. Melakukan verifikasi, tindak lanjut, dan penyelesaian terhadap laporan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 4. Menyusun laporan hasil pengelolaan pengaduan secara berkala kepada Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan;
 5. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam pelaksanaan tugas.
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) serta Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul berkenaan dengan ditetapkannya keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Kutai Timur pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku dan menggantikan keputusan sebelumnya dengan SK Nomor : 800/387/Disdik-skt/II/2022 tentang Penunjukan Pejabat Penghubung Admin SP4N-Lapor sejak tanggal keputusan ini ditetapkan, dengan ketentuan bilamana di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan diadakan perbaikan atau perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sangatta

Pada tanggal : 30 Oktober 2025

Kepala Dinas Pendidikan
dan Kebudayaan Kab. Kutai Timur,



Mulyono, SSTP., M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 19770202 199703 1 004

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KUTAI TIMUR
NOMOR : B-500.12.16 / 2591 / DISDIKBUD-1.1
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA SP4N-LAPOR LINGKUP DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KUTAI TIMUR

No.	Nama / NIP	Jabatan	Jabatan dalam Tim	Uraian Tugas
1	Mulyono, SSTP., M.Si NIP. 197702021997031004	Kepala Dinas	Penanggung Jawab	Memberikan arahan, kebijakan, dan keputusan strategis terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan .
2	Irma Yuwinda, ST., M.Si NIP 198008152005022004	Sekretaris Dinas	Ketua	Mengkoordinasikan seluruh kegiatan pengelolaan pengaduan, mengawasi pelaksanaan tindak lanjut, dan melaporkan hasilnya kepada Penanggung Jawab.
3	Hajrah, S.Pd., M.A.P NIP 197707282006042020	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Sekretaris	Berkoordinasi untuk memberikan jawaban, solusi, atau klarifikasi terhadap laporan masyarakat baik pengaduan <i>offline</i> maupun <i>online</i> .
4	Maryati, S.Sos NIP 19810806 2007012008	Penelaah Teknis Kebijakan	Anggota	Melakukan verifikasi awal atas isi laporan masyarakat, memastikan kelengkapan data dan bukti sebelum diteruskan untuk ditindaklanjuti.
5	Brins Leonard Pailan, S.Kom NIP 199807262025031001	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama	Anggota	Mengelola administrasi, surat menyurat, dokumentasi laporan pengaduan, serta menyusun laporan bulanan.
6	Nia Ratmelia, S.Kom NIPPPK 199304012023212045	Pranata Komputer Ahli Pertama	Anggota	Mengelola publikasi tindak lanjut laporan, menyusun rekap kinerja pengaduan, dan membantu menyebarluaskan kepada masyarakat.
7	Riska Aminatun Zahroh, S.T NIPPPK 199205212025212003	Penata Layanan Operasional	Anggota	Melakukan pengelolaan pengaduan melalui akun website dan sosial media, menerima dan meneruskan pengaduan, memastikan setiap laporan mendapat tindak lanjut sesuai SOP.
8	Doli Supriadi NIPPPK 198501262025211005	Pengadministrasi Perkantoran	Anggota	Melakukan pengelolaan pengaduan melalui akun SP4N-LAPOR, menerima dan meneruskan pengaduan kepada bidang terkait, serta memastikan setiap laporan mendapat tindak lanjut sesuai SOP.



Kepala Dinas,
Mulyono, SSTP., M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 19770202 199703 1 004