PEMERINTAH KOTA CILEGON
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jl. Pangeran Jayakarta - Masigit Cilegon
Telp/Fax (0254) 374 273
Website : www.dindik.cilegon.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA CILEGON
Nomor : 000.8.3.4 / 46 – Dindikbud / 2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA CILEGON
TAHUN 2025

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,

Menimbang :

a. Bahwa berdasarkan ketentuan dalam Pasal 4 ayat (1) dan ayat (2) a Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, perlu membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat;

b. Bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Cilegon, maka dipandang perlu membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat;

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Cilegon tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Cilegon Tahun 2025;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Depok dan Kotamadya Daerah Tingkat II Cilegon (Lembaran Negara RepublikIndonesia Tahun 1999 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3828);
2. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Ppendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi No. 38 tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
6. 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 egara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
8. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Cilegon Tahun 2016 Nomor 3);
9. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2016-2021 (Lembaran Daerah Kota Cilegon Tahun 2016, Nomor 4);
10. Peraturan Wali Kota Cilegon Nomor 3 Tahun 2022 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Cilegon tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Cilegon;

KEDUA : Susunan Personalia Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Cilegon, sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;

KETIGA : Tugas Pokok Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Cilegon, sebagaimana tercantum dalam diktum KESATU adalah sebagai berikut :

A. Pengarah

Memberikan arahan kebijakan dalam pelaksanaan dan pengendalian pengaduan Masyarakat di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

B. Pelaksana

1. Penanggung Jawab :

   Bertanggung jawab secara umum atas pelaksanaan kegiatan dan menentukan kebijakan – kebijakan mengenai pelaksanaan kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan;

2. Ketua :

   a. Merencanakan, mengorganisir dan mengontrol pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat;

   b. Menerima laporan pengaduan dari masyarakat, badan hukum dan stakeholder;

   c. Menanggapi pengaduan pelayanan dari masyarakat, badan hukum dan stakeholder;

   d. Menyampaikan laporan berkala kepada Kepala Dinas;

   e. Bertanggung jawab atas penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

3. Wakil Ketua :

   a. Membantu ketua dalam merencanakan, mengorganisir dan mengontrol pelaksanaan kegiatan pengaduan masyarakat;

   b. Membantu ketua dalam menerima laporan pengaduan dari masyarakat, badan hukum dan stakeholder;

   c. Membantu ketua dalam penanganan pengaduan pelayanan dari masyarakat, badan hukum dan stakeholder;

   d. Membantu ketua dalam menyampaikan laporan berkala kepada Kepala Dinas;

   e. Bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan penanganan pengaduan masyarakat;

4. Sekretaris :

   a. Melakukan inventarisasi data IKM persemester;

   b. Menyiapkan rekapitulasi pengaduan masyarakat persemester;

   c. Menyiapkan survey kepuasan masyarakat (SKM) persemester;

   d. Menyiapkan komponen Standar Pelayanan Publik;

   e. Menyiapkan administrasi pelayanan publik;

f. Menyiapkan SOP Pengaduan pelayanan publik;

g. Menyiapkan laporan pelayanan publik persemester;

5. Koordinator Bagian Sekretariat :

a. Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan semua bidang, badan hukum dan stakeholder;

b. Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik;

c. Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat serta tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;

d. Melakukan Pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat;

6. Koordinator Bidang Pembinaan PAUD dan PNF :

a. Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan satuan pendidikan PAUD dan Pendidikan Non formal;

b. Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan penanganan pengaduan

c. masyarakat;

d. Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat serta tindak lanjut pengaduan pelayanan publik dari semua satuan pendidikan PAUD dan Pendidikan Non formal;

e. Melakukan Pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dari semua satuan pendidikan PAUD dan Pendidikan Non formal;

7. Koordinator Bidang Pendidikan Dasar :

a. Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan satuan pendidikan SD dan SMP;

b. Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat;

c. Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat serta tindak lanjut pengaduan pelayanan publik dari semua satuan pendidikan SD dan SMP;

d. Melakukan Pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dari semua satuan pendidikan SD dan SMP;

8. Koordinator Bidang Pembinaan Ketenagaan:
   a. Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan semua unsur Pendidik dan Tenaga Kependidikan;
   b. Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat terkait dengan pelayanan terhadap Pendidik dan Tenaga Kependidikan;
   c. Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat serta tindak lanjut pengaduan pelayanan publik dari semua Pendidik dan Tenaga Kependidikan;
   d. Melakukan Pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dari semua Pendidik dan Tenaga Kependidikan;
9. Koordinator Bidang Kebudayaan :
   a. Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan semua unsur kebudayaan;
   b. Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat terkait dengan pelayanan terhadap kebudayaan;
   c. Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat serta tindak lanjut pengaduan pelayanan publik dari kebudayaan;
   d. Melakukan Pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat;
10. Anggota :
   a. Melaksanakan dan menyiapkan laporan perkembangan pelaksanaan program kegiatan pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan;
   b. Melaksanakan pengumpulan data serta penyiapan bahan dan dukungan penyiapan kebijakan dan pelaksanaan program kegiatan pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan;
   c. Melakukan rekapitulasi pengaduan masyarakat persemester;
   d. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) persemester;
   e. Menyiapkan komponen standar pelayanan publik;
   f. Melakukan pengadministrasian pelayanan publik;

g. Menangani pengaduan pelayanan publik;

h. Membuat laporan pelayanan publik persemester.

KEEMPAT : Masa kerja Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2025 sebagaimana dimaksud diktum KEDUA, terhitung mulai sejak ditetapkan keputusan ini hingga 31 Desember 2025.

KELIMA : Biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Daftar Penggunaan Anggaran Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tahun Anggaran 2025.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan diadakan perbaikan bila diperlukan.

Ditetapkan di : Cilegon
Pada Tanggal : 13 Januari 2025

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
DAN KEBUDAYAAN KOTA CILEGON,

Drs. Hj. HENI ANITA SUSILA, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP. 196802251993032005

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA CILEGON
NOMOR : 000.8.3.4 / 46 – Dindikbud / 2025
TANGGAL : 13 Januari 2025
TENTANG : TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS PENDIDIKAN KOTA CILEGON

SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA CILEGON

Pengarah	:	KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA CILEGON
Penanggung Jawab	:	KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA CILEGON
Ketua	:	SEKRETARIS DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA CILEGON
Sekretaris	:	KASUBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN

A. KOORDINATOR BAGIAN SEKRETARIAT	KOORDINATOR	:	SEKRETARIS DINAS
	ANGGOTA	:	- KASUBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN - ANALIS PERENCANAAN - STAF BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN
B. KOORDINATOR BIDANG PEMBINAAN PAUD DAN PNF	KOORDINATOR	:	KABID P2PNFK
	ANGGOTA	:	- KASI PAUD - KASI KESETARAAN
C. KOORDINATOR BIDANG PENDIDIKAN DASAR	KOORDINATOR	:	KABID PENDIDIKAN DASAR
	ANGGOTA	:	- KASI SD - KASI SMP
D. KOORDINATOR BIDANG KETENAGAAN BAHASA SASTRA DAN PENGENDALIAN PERIZINAN	KOORDINATOR	:	KABID KETENAGAAN BAHASA SASTRA DAN PENGENDALIAN PERIZINAN
	ANGGOTA	:	- KASI GTK - KASI BAHASA SASTRA DAN PENGEDALIAN PERIZINAN

E. KASI KEBUDAYAAN	KOORDINATOR	-	KABID KEBUDAYAAN
	ANGGOTA	-	PAMONG BUDAYA

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
DAN KEBUDAYAAN
KOTA CILEGON,

Drs. Hj. HENI ANITA SUSILA, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP. 196802251993032005