



PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN
DINAS PENDIDIKAN

Jl. Dewi Sartika No. 17 Pacitan 63514
Telp. (0357) 881042

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN PACITAN

Nomor : 100.3.3.7/005.3/408.37/2026

TENTANG

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN PACITAN TAHUN 2026**

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN PACITAN

- Menimbang : a. bahwa penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Dinas Pendidikan kabupaten Pacitan dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Pacitan;
- b. bahwa untuk peningkatan pelayanan terkait dengan aduan masyarakat perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Pacitan tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Kabupaten Pacitan.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. 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).
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5587);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2015 Tentang Roadmap pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
7. Peraturan Bupati Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Wadah Aspirasi dan pengaduan Secara Elektronik;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Pacitan Tahun 2026
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi:
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
 - b. Tugas dan Susunan Tim Pengelola Pengaduan;
 - c. Tugas dan Susunan Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
 - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - e. Tata cara penanganan pengaduan;
 - f. Alur penanganan pengaduan;
 - g. Format buku pengaduan.
- KEEMPAT : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Tugas dan Susunan Tim Pengelola Pengaduan, Tugas dan Susunan Tim Penelaah/Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata cara penanganan pengaduan, Alur penanganan pengaduan dan Format buku pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kesalahan dalam penetapannya akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pacitan
Pada Tanggal : 02 Januari 2026



KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN PACITAN

KHEMAL PANDU PRATIKNA, S.STP
Pembina Tingkat I
NIP. 19850520 200312 1 003

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PENDIDIKAN KABUPATEN PACITAN
NOMOR : 100.3.3.7/ 005.3 /408.37/2026
TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PENDIDIKAN KABUPATEN PACITAN
TAHUN 2025

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Pacitan;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui:
 - a. Tatap muka langsung kepada Tim Pengelola Pengaduan di Dinas Pendidikan Kabupaten Pacitan;
 - b. Melalui media/saluran pengaduan Dinas Pendidikan kabupaten Pacitan sebagai berikut:
 - 1) Kotak Saran/Pengaduan Dinas Pendidikan Kabupaten Pacitan;
 - 2) WA Center 0811 3130 319;
 - 3) Aplikasi Pengaduan Pemerintah SPAN LAPOR;
 - 4) Website Dinas Pendidikan Kabupaten Pacitan
<https://dindik.pacitankab.go.id/>
 - 5) Email Dinas Pendidikan Kabupaten Pacitan
dinaspendidikankabpacitan@gmail.com

B. Tugas dan Susunan Tim Pengelola Pengaduan

1. Tugas Ketua Tim Pengelola Pengaduan adalah melakukan koordinasi dengan Tim dan Penelaah/Penjawab aduan dalam penanganan pengaduan pelayanan publik;
2. Tugas Tim Pengelola Pengaduan sebagai berikut:
 - a. Menerima dan mengadministrasikan/mencatat pengaduan yang diterima ke buku pengaduan;
 - b. Menyampaikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan dari publik;
 - c. Melakukan koordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
 - d. Menyampaikan jawaban aduan kepada pengadu;
 - e. Mencatat jawaban yang disampaikan kepada pengadu kedalam buku pengaduan.

3. Susunan Tim Pengelola Pengaduan sebagai berikut:

NAMA	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM
RIRIH ENGGAR MURWATI, S.P.,M.Pd	Sekretaris Dinas	Ketua
NANING HARYANI, S.E.I., M.M.	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Sekretaris
VIVI AGUS S	Jasa Teknis Administrasi	Anggota
TONY MARYANTO	Jasa Teknis Administrasi	Anggota

C. Tugas dan Susunan Tim Penelaah/Penjawab Aduan

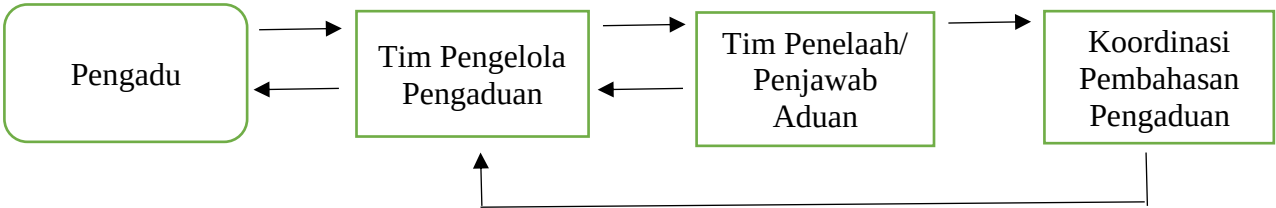
1. Tugas Tim Pengelola Pengaduan Pengaduan sebagai berikut:
 - a. Menerima pengaduan publik dari Tim Pengelola Pengaduan;
 - b. Menelaah dan menjawab aduan dari publik;
 - c. Mengkoordinasikan hasil telaahan/jawaban dengan Tim Pengelola Pengaduan;
 - d. Menyampaikan jawaban kepada Tim Pengelola Pengaduan.
2. Susunan Tim Penelaah/Penjawab Aduan sebagai berikut:

NAMA	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM
KHEMAL PANDU PRATIKNA, S.STP	Kepala Dinas	Ketua
WAHYONO, ST, MM	Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar	Anggota
FANDI NORMANSYAH, S.Pd	Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama	Anggota
TINA DESPITASARI, S.Pd.,M.MPd	Kepala Bidang Pembinaan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non Formal	Anggota
RINO BUDI SANTOSO, S.Sos	Kepala Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan	Anggota

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi

1. Identitas pelapor/pengadu jelas;
2. Informasi pengaduan yang disampaikan harus valid dan jelas;

E. Alur penanganan pengaduan



F. Format buku pengaduan

Nomor	:	
Tanggal Pengaduan	:	
Nama Pengadu	:	
Nomor Telp./HP	:	
Alamat	:	
Email	:	
Pekerjaan	:	
Tanggal Kejadian	:	
Mekanisme Pengaduan	:	
Isi Pengaduan	:	
Nama Layanan yang Diadukan	:	
Hasil Penelaahan dan Jawaban	:	
Tindak Lanjut	:	

NO	SALURAN PENGADUAN	KANAL
1.	Petugas Layanan Pengaduan	Kotak Saran/Pengaduan Dinas Pendidikan Kabupaten Pacitan
2.	WA Center	0811 3130 319
3.	Online	SPAN LAPOR
4.	Website	https://dindik.pacitankab.go.id/
5.	Email	dinaspendidikankabpacitan@gmail.com



KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN PACITAN

KHEMAL PANDU PRATIKNA, S.STP
Pembina Tingkat I
NIP. 19850520 200312 1 003