



# PEMERINTAH KOTA TARAKAN

## DINAS PENDIDIKAN

Jalan Jenderal Sudirman No. 11 Tarakan – Kalimantan Utara  
Telp. (0551) 32867, Fax. 23811, E-mail: [disdik@tarakankota.go.id](mailto:disdik@tarakankota.go.id)

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
NOMOR : 400.3/10.1/DISDIK

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN  
DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KOTA TARAKAN  
TAHUN 2023

KEPALA DINAS PENDIDIKAN

- Menimbang : a. bahwa penanganan pengaduan masyarakat yang efektif, efisien, cepat dan dapat di pertanggung jawabkan merupakan bagian dari komitmen Dinas Pendidikan Kota Tarakan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat;
- b. bahwa penanganan pengaduan masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Tarakan dilaksanakan melalui meja informasi, kotak pengaduan, website dinas, instagram, serta wa pengaduan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud pada huruf a dan b, perlu penetapan tim pengelola pengaduan masyarakat;
- mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1997 Tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Tarakan;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoneisa Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaraan Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyenggaraan Negara;

5. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Masyarakat dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Penanganan Pengaduan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
12. Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
13. Peraturan Walikota Tarakan Nomor 63 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA TARAKAN TENTANG PENETAPAN TIM PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KOTA TARAKAN TAHUN 2023
- KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Tarakan Tahun 2023, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kota Tarakan ini;
- KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana Diktum PERTAMA agar dapat mendukung pelaksanaan tugas Pokok dan fungsi serta mewujudkan tercapainya visi dan misi Dinas Pendidikan Kota Tarakan, memiliki tugas

sebagai berikut :

- a. Menerima pengaduan dari masyarakat;
- b. Menentukan klarifikasi materi pengaduan masyarakat;
- c. Menverifikasi dan mengklarifikasi atas kebenaran materi pengaduan masyarakat;
- d. Menyampaikan materi pengaduan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik;
- e. Melaksanakan pemantauan penyelesaian pengaduan masyarakat;
- f. Memberikan informasi kepada pelapor terhadap hasil penyelesaian pengaduan masyarakat;
- g. Menyusun dan menyampaikan laporan kepada Kepala Dinas Pendidikan Kota Tarakan;
- h. Mendokumentasikan pengaduan masyarakat dan penyelesaiannya.

KETIGA

: Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terhadap kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya;

Ditetapkan di Tarakan  
Pada tanggal 3 Januari 2023

PEMERINTAH KOTA  
KOTA TARAKAN  
DINAS PENDIDIKAN  
TARAKAN

KEPALA DINAS PENDIDIKAN

*[Signature]*

ELKENY SURYANI, SH  
NIP. 196606121995032004

Tembusan:

1. Walikota Tarakan di Tarakan (sebagai laporan)
2. Asisten Pemerintah Setda Kota Tarakan
3. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Tarakan
4. Arsip

Lampiran : Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kota Tarakan tentang Penetapan Petugas Pengelola Pelayanan Pengaduan Masyarakat Dinas Pendidikan Kota Tarakan Tahun 2023

Nomor : 400.3/10.1/DISDIK

Tanggal : 3 Januari 2023

**PENETAPAN PETUGAS PENGELOLA PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DINAS PENDIDIKAN KOTA TARAKAN TAHUN 2023**

<b>KEDUDUKAN</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>
Penanggung Jawab	Tamrin Toha, ST, M.Sc	Kepala Dinas Pendidikan
Ketua	Eny Suryani, SH	Sekretaris
Wakil Ketua I	Kamal, SH, M.Pd	Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar
Wakil Ketua II	Agung Suryawan Aribowo, SE, MH	Kepala Bidang Pembinaan Ketenagaan dan Sarana Prasarana
Wakil Ketua III	Endah Sarastiningsih, S.Pd, M.Pd	Kepala Bidang Pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non Formal
Sekertaris	Iskandar Dinata, SE	Kasubbag Perencanaan dan Keuangan
Wakil Sekertaris	Wijianto, SE	Kasubbag Umum
Penghubung	Suriyanti, SE	Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan
Operator	Muhammad Faisal Fajrin, S.Kom	Pengadministrasi Perencanaan dan Program
Anggota	Try Juniarto, S.Pd, M.Pd	Kasi Pembinaan Pendidikan Menengah Pertama
	Intang, SE	Kasi Pembinaan Pendidikan Dasar
	Nordiah, S.Pd	Kasi Ketenagaan
	Jabir, S.AP, M.Si	Kasi Sarana Prasarana
	Abdul Razaq, SE	Kasi Pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini

	Burhan, SE, M.Si	Kasi Pembinaan Pendidikan Non Formal
	Endang Agustinah, SH	Kasubbag Kepegawaian
	Syarifah Tuti, S.Pd	Pengawas Sekolah
	Nurjanah Domili, S.Pd	Pengawas Sekolah
	Puji Astuti, S.Pd	Pengawas Sekolah
	Wiji Lestari, S.Pd	Pengawas Sekolah

Ditetapkan di Tarakan  
 Pada tanggal 3 Januari 2023

KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
  
 HUSNAN SURYANI, SH  
 NIP. 196606121995032004