



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN  
PROVINSI JAWA TENGAH

KEPUTUSAN WALI KOTA PEKALONGAN  
NOMOR 000.8.3/ 0215 TAHUN 2024

TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN  
PADA DINAS PENDIDIKAN KOTA PEKALONGAN

WALI KOTA PEKALONGAN,

- Menimbang : a. bahwa penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Dinas Pendidikan Kota Pekalongan dalam melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan;
- b. bahwa untuk kelancaran proses penanganan pengaduan masyarakat, perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Pekalongan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu ditetapkan Keputusan Wali Kota Pekalongan tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Pada Dinas Pendidikan Kota Pekalongan
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat, dan Daerah Istimewa Jogjakarta, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 16 dan 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Kota-kota Besar dan Kota-kota Kecil di Djawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3381);
3. 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 No 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang No. 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekalongan, Kabupaten Daerah Tingkat II Pekalongan dan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3381);
5. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Pekalongan Tahun 2019 Nomor 6).

Memperhatikan : Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191)

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN WALI KOTA PEKALONGAN TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PADA DINAS PENDIDIKAN KOTA PEKALONGAN

KESATU : Menetapkan pembentukan tim pengelola pengaduan Pada Dinas Pendidikan Kota Pekalongan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Tim pengelola pengaduan pada Dinas Pendidikan Kota Pekalongan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU mempunyai tugas :

1. Penanggungjawab
  - a. Memastikan pengaduan dikelola dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
  - b. Melakukan penilaian kinerja atas pengelolaan pengaduan
  - c. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap tim pengelola pengaduan pada Dinas Pendidikan Kota Pekalongan
2. Ketua
  - a. Memastikan pengelolaan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara yang cepat dan tepat;
  - b. Mengkoordinasikan proses penelaahan dan pengklasifikasian pengaduan yang diterima;
  - c. Memastikan bahwa aduan yang diterima menjadi kewenangan Dinas Pendidikan Kota Pekalongan,

- dan menyalurkan kepada penyelenggara lain yang berwenang apabila aduan yang diterima bukan menjadi kewenangannya;
- d. Menyampaikan saran penyelesaian pengaduan kepada pejabat terkait di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Pekalongan;
  - e. Melakukan pemantauan atas penyelesaian pengaduan;
  - f. Mengkoordinasikan penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan; dan
  - g. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap anggota tim pengaduan.
  - h. Memastikan bahwa kanal pengaduan mudah diakses oleh kelompok rentan atau berkebutuhan khusus
3. Anggota
- a. Menerima aduan, memeriksa kelengkapan aduan, melakukan pencatatan dan memberikan tanggapan kepada pengadu dengan cepat dan penuh empati;
  - b. Melakukan identifikasi masalah, memeriksa substansi pengaduan, melakukan klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi atas aduan yang masuk;
  - c. Memberikan pertimbangan kepada Ketua Tim Pengelola Pengaduan apakah Dinas Pendidikan Kota Pekalongan memiliki kewenangan untuk menyelesaikan aduan atau tidak;
  - d. Menyusun Form Penyaluran Pengaduan dan menyerahkan form tersebut kepada Unit Penyelenggara Pelayanan lain yang berwenang terhadap aduan yang diterima, apabila substansi aduan bukan menjadi kewenangan dari Dinas Pendidikan Kota Pekalongan;
  - e. Menyampaikan kepada pengadu bahwa aduan telah selesai atau dalam proses penyelesaian;
  - f. Menyusun laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
  - g. Melakukan pengarsipan;
  - h. Mempublikasikan laporan penyelesaian pengaduan melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik yang dikelola oleh Dinas Pendidikan Kota Pekalongan; dan
  - i. Mendampingi pengadu yang berkebutuhan khusus atau kelompok rentan agar dapat menyampaikan aduan dengan mudah.

memiliki kewajiban memberikan pelayanan dengan :

1. Empati, hormat, santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur pemaksaan;
2. Cepat, tepat, terbuka, adil, tidak diskriminatif, dan tidak memungut biaya;
3. Menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
4. Memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani;
5. Mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi dalam mengelola pengaduan; dan
6. Memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.

KEEMPAT : Dalam pengelolaan pengaduan Tim Pengelola Pengaduan dilarang :

1. Menggunakan fasilitas sarana prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok; dan
2. Menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat perubahan peraturan akan diadakan perbaikan/revisi sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Pekalongan  
pada tanggal 2 MEI 2024  
a.n WALI KOTA PEKALONGAN  
KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KOTA PEKALONGAN



LAMPIRAN  
KEPUTUSAN WALI KOTA PEKALONGAN  
NOMOR 000.8.3/ 0215 TAHUN 2024  
TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA  
PENGADUAN PADA DINAS PENDIDIKAN  
KOTA PEKALONGAN

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA PENGADUAN  
PADA DINAS PENDIDIKAN KOTA PEKALONGAN

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	ZAINUL HAKIM, S.H., M.Hum	Kepala Dinas Pendidikan Kota Pekalongan	Penanggung jawab
2	MABRURI, S.Pd	Sekretaris Dinas	Ketua
3	SHERLY IMANDA HIDAYAH, S.Psi	Kepala Bidang PAUD & PNF	Anggota
4	Dr. SITI NURUL IZZAH, S.Pd., M.Pd	Kepala Bidang SD	Anggota
5.	BUDI SUHERYANTO, S.Pd	Kepala Bidang SMP	Anggota
6.	MOCH. UBAIDILLAH, S.Kom	Kepala Bidang PTK	Anggota
7.	NOOR CHAMIDAH, S.E	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Anggota
8.	ENDANG SUSILOWATI, S.E	Widyaprada	Anggota
9.	INDAH BUDI UTAMI, S.Pd	Analisis Organisasi	Anggota
10.	AMIRUDIN, A.Md	Arsiparis	Anggota

a.n WALI KOTA PEKALONGAN  
KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KOTA PEKALONGAN



ZAINUL HAKIM