



PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA

Jalan Karya Dharma No. 179 Magetan Kode Pos 63351

Telepon : (0351) 895150 Laman dikpora.magetan.go.id

Pos-el dikpora@magetan.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN MAGETAN**

NOMOR : 600.4.16.1/350/403.101/2026

TENTANG

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN MAGETAN TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN PADA
DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN MAGETAN**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan selanjutnya menerapkan standar pelayanan;

b. bahwa agar Standar Pelayanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan dapat diterapkan dengan baik maka diperlukan petugas pelayanan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan tentang Penunjukan Petugas Pelayanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. 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);
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
 5. Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Magetan Tahun 2016 Nomor 3);
 6. Peraturan Bupati Magetan Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan;
 7. Peraturan Bupati Magetan Nomor 78 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

PERTAMA : Tim Pengaduan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.

KEDUA Dalam melaksanakan tugas pekerjaannya, Petugas Pengaduan sebagaimana dimaksud Diktum Pertama bertugas :

- a. Menerima berkas pengaduan dari pengguna layanan;
- b. Melakukan verifikasi serta pencatatan jenis pengaduan;
- c. Memproses pengajuan pengaduan sesuai jenis pengaduan pelayanan;
- d. Mendokumentasikan dan menyusun laporan pengelolaan pengaduan kepada Kepala Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan.

KETIGA

: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan 3 tahun kedepan, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Magetan
Pada tanggal : 13 April 2026

KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN MAGETAN



SUHARDI

LAMPIRAN : SK Kepala Dinas Tentang Pembentukan Tim Pengaduan
NOMOR : 600.4.16.1/350/403.101/2026
TANGGAL : 13 April 2026

**TIM PENGADUAN PADA
DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN MAGETAN**

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TUGAS
1	Suhardi, S.Pd., M.M.Pd	Kepala Dinas	Penanggung Jawab Pengelola Pengaduan
2	Dian Astuti Purwandani, SE., M.M	Sekretaris Dinas	Ketua Tim Pengaduan
3	Aviv Ika Prasetyowati, S.lkom	Kasi Kurikulum Pendidikan Dasar	Anggota Pengelola Pengaduan

KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN MAGETAN



SUHARDI

LAMPIRAN II : SK Kepala Dinas Tentang Pembentukan Petugas Pengaduan
NOMOR : 600.4.16.1/350/403.101/2026
TANGGAL : 13 April 2026

TUGAS DAN FUNGSI TIM PENGADUAN

A. TUGAS POKOK

Melaksanakan pengelolaan pengaduan/keberatan Informasi Publik, termasuk penerimaan, pencatatan, verifikasi, penanganan, penyelesaian, serta pelaporan pengaduan guna menjamin pelayanan informasi publik yang transparan, cepat, dan akuntabel..

B. FUNGSI

1. Pelayanan penerimaan pengaduan/keberatan dari Pemohon Informasi Publik.
2. Pencatatan dan registrasi pengaduan dalam buku register.
3. Verifikasi dan pemeriksaan kelengkapan pengaduan.
4. Koordinasi penanganan pengaduan dengan PPID Utama/PPID Pelaksana dan unit terkait.
5. Penyusunan dan penyampaian tanggapan atas pengaduan.
6. Fasilitasi penyelesaian sengketa informasi publik.
7. Dokumentasi dan pengarsipan pengaduan serta tindak lanjutnya.
8. Penyusunan laporan layanan pengaduan sebagai bagian dari LLID.

C. RINCIAN TUGAS

1. Penanggung Jawab
 - a. Mengarahkan kebijakan penanganan pengaduan dan keberatan informasi publik.
 - b. Menetapkan keputusan strategis dalam penyelesaian pengaduan.
 - c. Mengawasi pelaksanaan tugas Tim Pengaduan.
 - d. Memberikan persetujuan atas hasil penanganan pengaduan.
2. Ketua
 - a. Mengkoordinasikan seluruh kegiatan penanganan pengaduan.
 - b. Memastikan proses pengaduan sesuai prosedur (penerimaan, verifikasi, tindak lanjut).
 - c. Mengendalikan pencatatan pengaduan dalam register.
 - d. Menyusun dan menyampaikan laporan penanganan pengaduan.
 - e. Berkoordinasi dengan Atasan PPID dalam penyelesaian keberatan.
3. Anggota
 - a. Menerima dan mencatat pengaduan/keberatan dari pemohon.
 - b. Melakukan verifikasi kelengkapan administrasi pengaduan.
 - c. Membantu proses registrasi dan dokumentasi pengaduan.

- d. Melakukan penelusuran dan pengumpulan data/informasi terkait pengaduan.
- e. Menyiapkan bahan tanggapan atas pengaduan.
- f. Mendokumentasikan seluruh proses dan hasil penanganan pengaduan.
- g. Membantu penyusunan laporan pengaduan secara berkala.

KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN MAGETAN



SUHARDI

LAMPIRAN III : SK Kepala Dinas Tentang Pembentukan Petugas Pengaduan
NOMOR : 600.4.16.1/350/403.101/2026
TANGGAL : 13 April 2026

PENGELOLAAN PENGADUAN

A. Unsur Pengaduan

1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat dan nomor telepon dan/atau nomor handphone yang bias dihubungi.
2. Objek pengaduan harus jelas.

B. Tata Cara Pengaduan Prosedur dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan.

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan.
 - b. Tertulis di sampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan yang disediakan di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan.

Telepon : 0351 8951150

Nomor Pengaduan : 0856 9784 0409

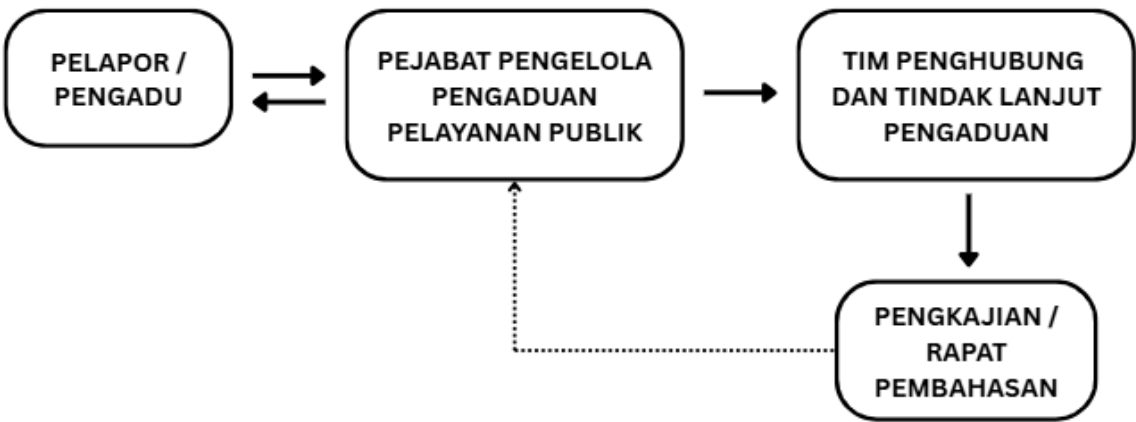
E-mail : dikpora@magetan.go.id

Website : dikpora.magetan.go.id

C. Tata Cara Penanganan Pengaduan

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat pengelola pengaduan
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media telepon dan email kedalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penjawab Aduan.
3. Pejabat pengelola pengaduan berkoordinasi dengan tim penghubung dan tindak lanjut membuat jadwal pertemuan / pembahasan (jika diperlukan).
4. Pejabat pengelola pengaduan menyampaikan hasil jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
5. Pejabat pengelola pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistic pengelolaan pengaduan kepada Kepala Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman diruang pengaduan setiap bulannya.

- D. Pejabat penghubung dan tindak lanjut pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan penanggung jawab dalam menerima, mengkoordinasikan, mengkonsultasikan pengaduan, termasuk yang diarahkan oleh Tim Pengelola pengaduan Kabupaten kepada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan.
- E. Pejabat pengelola pengaduan melakukan pencatatan setiap adanya pihak-pihak yang mengadu.
- F. Alur penanganan pengaduan pelayanan publik sebagai berikut :



KET :

- > Berkas Administrasi
- ←----- Jalur Administrasi

KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN MAGETAN



SUHARDI