



PEMERINTAH KABUPATEN HALMAHERA UTARA  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

Jl. Kawasan Pemerintahan No. 1A  
Website : [www.halmaherautarakab.go.id](http://www.halmaherautarakab.go.id),  
<https://dikbud.halmaherautarakab.go.id>  
TOBELO



**KEPUTUSAN KEPALA DINAS**

NOMOR: 420/0171.c/SK.005.e/2023

**T E N T A N G**  
**PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN HALMAHERA UTARA**  
**TAHUN 2023**

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

Menimbang

- a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dalam bidang Pendidikan perlu ditingkatkan kepatuhan/pemenuhan standar pelayanan publik, dengan salah satu variabelnya adalah pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa variabel pengelolaan pengaduan memiliki indikator ketersediaan sarana pengaduan, pelaksana pengelola pengaduan, informasi tata cara pengaduan, ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan, ketersediaan Penanggungjawab, Ketua serta petugas pengelola pengaduan yang ditetapkan dengan keputusan;
- c. bahwa untuk maksud pada point a dan b tersebut diatas, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas.

Mengingat

1. Undang – Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI nomor 4674); sebagaimana telah diubah dengan Undang Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
2. Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
3. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 37 tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2007 nomor 80, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4736);
5. Peraturan Presiden RI Nomor 96 tahun 2018, tentang Persyaratan dan tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Taun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

**MEMUTUSKAN,**

Menetapkan

**KESATU**

- : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2023 sebagaimana tercantum dalam lampiran satu dari keputusan ini;

**KEDUA**

- : Ketua Tim Pengelola Pengaduan
1. Bertanggung jawab mengelola data pengaduan dan Memfasilitasi terselesainya pengaduan masyarakat tentang pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Halmahera Utara;
  2. Bertanggung jawab dalam sistem pencatatan dan pelaporan kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.
  3. Membantu kepala Dinas dalam manajemen Pelayanan Publik terutama yang berkaitan dalam hal perbaikan kualitas pelayanan publik.

Petugas Pengelolaan Pengaduan mempunyai tugas:

1. Berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Halmahera Utara;
2. Menginventarisir sumber pengaduan;
3. Menelaah dan mengklasifikasi berbagai pengaduan pengguna layanan;
4. Menyalurkan pengaduan kepada bidang atau sumber pemberi dan penanggungjawab layanan;
5. Membantu menyelesaikan pengaduan;
6. Membuat laporan hasil kegiatan dan penyampaian kepada pimpinan dan Melakukan pengelolaan pengaduan dan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan dan kemudian dilaporkan kepada Kepala Dinas;
7. Memberi masukan Kepada Kepala Dinas melalui Ketua Tim dan Skretaris dalam Menyusun Perencanaan perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Halmahera Utara.

KETIGA : Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, maka akan dilakukan peninjauan kembali.

Ditetapkan di : Tobelo  
Pada Tanggal : 31 Januari 2023

Kepala Dinas  
  
**Hertje Manuel, S.Pd.,M.M**  
NIP: 19740622 200501 1009

**Tembusan** disampaikan kepada Yth.

1. Bupati Halmahera Utara (sebagai laporan);
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Halmahera Utara;
3. Kepala Inspektorat Kabupaten Halmahera Utara di Tobelo.

Lampiran Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan  
Nomor : 420/0171.c/SK.005.e/2023  
Tanggal : 31 Januari 2023  
Tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2023

**DAFTAR NAMA TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN TAHUN 2023**

| No . | Nama NIP                                         | Jabatan                  | Tim Pengelolaan             | No. WA Email   | Ket. |
|------|--------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------|------|
| 1    | Hertje Manuel,S.Pd.,M.M<br>19740622 200501 1 009 | Kepala Dinas             | Penanggungjawab             | 0812 4164 3837 |      |
| 2    | Jantje, S.Pd, M.Hum<br>19730326 199903 1 008     | Kepala Bidang<br>SMP/MTs | Ketua                       | 0812 1440 2255 |      |
| 3    | Yermina Mussy<br>19791003 201001 2 006           | Staf                     | Petugas Pengelola Pengaduan | 0853 6000 0892 |      |

Ditetapkan di : Tobelo  
Pada Tanggal : 31 Januari 2023

Kepala Dinas  
  
**Hertje Manuel, S.Pd.,M.M**  
NIP: 19740622 200501 1009

- Tembusan** disampaikan kepada Yth.
- 1. Bupati Halmahera Utara (sebagai laporan);
  - 2. Sekretaris Daerah Kabupaten Halmahera Utara;
  - 3. Kepala Inspektorat Kabupaten Halmahera Utara di Tobelo.

