



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
**DINAS PENDIDIKAN**

Komplek Perkantoran dan Permukiman Terpadu Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung  
Jln. Pulau Bangka Kelurahan Air Itam Pangkalpinang Telp/Fax (0717) 439234  
Website : [Http://dindik.babelprov.go.id](http://dindik.babelprov.go.id) Email : [info@dindik.babelprov.go.id](mailto:info@dindik.babelprov.go.id) Kode pos : 33149

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

NOMOR: 188.4/020/DINDIK/2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat dan bertanggungjawab demi untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, maka perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi;
8. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 09 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2020 Nomor 2 Seri D);
9. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 06 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2021 Nomor 4 Seri D);

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan :

**KESATU** : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

**KEDUA** : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:

**A. Penanggung Jawab**

1. Memberikan arahan kebijakan dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di Lingkup Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
2. Bertanggung jawab secara umum atas pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di Lingkup Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

#### B. Ketua

1. Merencanakan, mengorganisir dan mengontrol pelaksanaan penangan pengaduan masyarakat;
2. Mengkoordinir penerimaan laporan pengaduan masyarakat;
3. Mengkoordinir tindaklanjut penanganan pengaduan masyarakat;
4. Menyampaikan laporan penanganan pengaduan masyarakat kepada kepala dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
5. Bertanggung jawab atas penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

#### C. Sekretaris

1. Menghimpun dan mengadministrasikan rangkaian pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di lingkup Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
2. Menghimpun hasil Monitoring dan evaluasi pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di lingkup Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
3. Menyiapkan kelengkapan sarana dan prasarana pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di lingkup Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
4. Menyiapkan laporan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di lingkup Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;

#### D. Anggota

1. Menindaklanjuti pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya berdasarkan ketentuan dan aturan yang berlaku;
2. Menyiapkan data dan informasi sebagai tindak lanjut dan bukti dukung dalam penanganan pengaduan masyarakat;
3. Melaporkan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di lingkup Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung kepada ketua tim.

#### E. Petugas Layanan

1. Menerima pengaduan baik secara langsung/tatap muka maupun melalui media online;
2. Menyampaikan pengaduan kepada Sekretaris dan/atau Ketua Tim Pengelolaan Pengaduan;
3. Menyalurkan pengaduan kepada Anggota Tim Pengelola Pengaduan sesuai dengan bidang tugasnya.
4. Menyiapkan dan menyusun rekapitulasi pengelolaan pengaduan pelayanan secara berkala.

KETIGA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU berkedudukan di Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pangkalpinang  
pada tanggal 24 Januari 2022

a.n. GUBERNUR  
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
PLT. KEPALA DINAS PENDIDIKAN,



ERVAWI, S.Pd., M.Pd., M.M.  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19710810 199903 1 003


Tembusan:

1. Gubernur Kepulauan Bangka Belitung (sebagai laporan);
2. Inspektur Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
3. Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
4. Yang bersangkutan.

Lampiran Keputusan Kepala Dinas Pendidikan  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung  
Nomor : 188.4/ 020 /DINDIK/2022  
Tanggal : 24 Januari 2022

SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DINAS PENDIDIKAN PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG TAHUN 2021

1. Penanggung Jawab : Kepala Dinas
2. Ketua : Sekretaris
3. Sekretaris : Kepala Sub Bagian Umum
4. Anggota :
  1. Kepala Bidang Pembinaan SMA
  2. Kepala Bidang Pembinaan SMK
  3. Kepala Bidang Pembinaan PK
  4. Kepala Bidang GTK
  5. Kepala Sub Bagian Perencanaan
  6. Kepala Sub Bagian Keuangan
5. Petugas Layanan :
  1. Rahma Dony, A.Md.
  2. Bella Anggar Kusuma, A.Md.
  3. Martarizan, A.Md.

a.n. GUBERNUR  
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
PET. KEPALA DINAS PENDIDIKAN,  
  
ERVAWI, S.Pd., M.Pd., M.M.  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19710810 199903 1 003