



PEMERINTAH KABUPATEN FLORES TIMUR
DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA

Jln. Achmad Yani – Larantuka – Flores Timur – NTT

Telp. : (0383) 21147 - Fax (0383) 21837

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA

KABUPATEN FLORES TIMUR

NOMOR 18 TAHUN 2024

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA TAHUN 2024

KEPALA DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA

KABUPATEN FLORES TIMUR,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;

b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsive, akuntabel, berkesinambungan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;

Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik;

4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Flores Timur.

KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :

- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
- b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
- c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
- d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
- e. Tata Cara Penanganan Pengaduan; dan
- f. Alur Penanganan Pengaduan; dan
- g. Format Buku Pengaduan

KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, dan Format Buku pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktu KEDUA huruf a, b, c, d, f, dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Flores Timur.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat Keputusan ini, maka akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Larantuka

Pada Tanggal : 11 Januari 2024

Kepala Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga
Kabupaten Flores Timur,



Felix Suban Hoda, S.S., M.Ed.

Pembina Tk 1

Nip. 196903291999031003

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN, KEMUDAAN DAN
OLAHRAGA KABUPATEN FLORES TIMUR

NOMOR 18 TAHUN 2024

TENTANG : PENGELOLAN PENGADUAN PELAYANAAN PUBLIK PADA
LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN, KEMUDAAN DAN
OLAHRAGA KABUPATEN FLORES TIMUR

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Pendidikan, Kemudaan dan olahraga Kabupaten Flores Timur;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Pendidikan, Kemudaan dan Olahraga Kabupaten Flores Timur.
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Front Office atau surat yang dialamatkan ke Dinas Pendidikan, Kemudaan dan Olahraga Kabupaten Flores Timur.
 - c. SMS/WA : 081292971583/082225117442/081237473389/082145219423/081236500809
 - d. Telepon : 081292971583/082225117442/081237473389/082145219423/081236500809
 - e. Website : -
 - f. Email : -
 - g. Facebook : -

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

NO	NAMA	NIP	JABATAN	NO TLP/WA/SMS
1.	Awaludin Aman Take, SE	198307072023211015	Ahli Pertama Perencana Bidang Pembinaan PAUD dan DIKMAS	081292971583
2.	Fabianus Gariman Tupen Masan, S.IP	198201202024211 001	Analisis sumberdaya manusia aparatur ahli pertama Bidang Pendidikan Dasar	082225117442
3.	Paula Hokeng Manuk	197707272012122006	Pelaksana pada Sub Bagian Keuangan	081237473389
4.	Marianus Fransiskus Uran, S.IP	198703252023211017	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Sub Bagian Kepegawaian	082145219423
5.	Sriningsih Irenawati, S.IP	199007082024212003	Ahli Pertama Perencana Sub Bagian Program Data dan Evaluasi	081236500809

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan , terdiri atas :

NO	NAMA	NIP	JABATAN
1.	Felix Suban Hoda, S.S., M.Ed.	196903291999031003	Kepala Dinas Pendidikan, Kemudaan dan Olahraga Kabupaten Flores Timur
2.	Simon Soge Makin, S.Si	1971051001994021002	Sekretaris Dinas PKO Kabupaten Flores Timur
3.	Sergius Okri Kelen, S.Pd, M.Pd	198410082008031001	Kasie Pengembang Kurikulum Bidang Pendidikan Dasar
4.	Maria Goretty A. C Nebo Tukan, SE	197412182005012006	Kepala Bidang Pembinaan PAUD dan DIKMAS
5.	Francy Antoni M. Langakamau, A.Md	197808092009011011	Kepala Sub Bagian Program Data dan Evaluasi
6.	David Dason Bulu Ama, S.A.P	197412112007011022	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Muda Pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian