PEMERINTAH KABUPATEN MAMUJU TENGAH
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
Alamat : Jl. Abd. Madjid Pattaro Pura Topoyo, Kode Pos 91564
e-mail: disdikmateng.gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN MAMUJU TENGAH
Nomor: 890/445/DIKBUD/I/2025

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN PENGELOLAAN PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN MAMUJU TENGAH
TAHUN 2025

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Menimbang :
a. bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kabupaten Mamuju Tengah dalam melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Mamuju Tengah;
b. bahwa untuk kelancaran proses penanganan pengaduan masyarakat, perlu di bentuk Tim Penanganan Pengaduan dan Pengelolaan Pelaksana Tim pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mamuju Tengah;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan dalam suatu Keputusan.

Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
2. Undang–Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2010 tentang Standart Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10/PER/M.KOMINFO/07/2010 tentang Pedoman Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementrian Komunikasi dan Informatika.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mamuju Tengah dengan susunan personalianya sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan didalamnya maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

KETIGA : Tim Penanganan Pengaduan masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mamuju Tengah mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Mengkoordinasikan pengumpulan data dan informasi serta dokumentasi kegiatan perencanaan kabupaten Mamuju Tengah;
b. Menghimpun laporan pengaduan masyarakat;
c. Mengkoordinasikan pengaduan masyarakat dengan bidang dan OPD terkait;
d. Menyiapkan jawaban dan/atau respon terhadap pengaduan masyarakat;
e. Memberikan masukan dan saran terkait pengaduan masyarakat kepada OPD terkait dan/atau pimpinan daerah.

KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kabupaten Mamuju Tengah bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kabupaten Mamuju Tengah.

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segalasesuatu akan diperbaiki kembali.

Ditetapkan di : Topoyo
Pada Tanggal : 21 Januari 2025
Plt. Kepala Dinas,



MARIFUDING, S.Pd.I.,M.M
Pangkat: Pembina, IV/a
NIP. 19820212 200701 1 009

Tembusan:
1. Bupati Mamuju Tengah sebagai laporan di Tobadak
2. Pertinggal

Lampiran 1.
Susunan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2025
Nomor : 890/445/DIKBUD/I/2025
Tanggal : 21 Januari 2025

No.	Jabatan	Kedudukan dalam Tim
1	Kepala Dinas	Penanggung Jawab
2	Sekretaris Dinas	Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat
3	Kepala Bidang Pembinaan SMP	Bidang Pelayanan Informasi & Aduan SMP
4	Kepala Bidang Pembinaan SD	Bidang Pelayanan Informasi & Aduan SD
5	Kepala Bidang Pembinaan PAUD/Dikmas	Bidang Pelayanan Informasi & Aduan PAUD/Dikmas
6	Kepala Bidang Pembinaan Ketenagaan	Bidang Pelayanan Informasi & Aduan GTK
7	Kepala Bidang Kebudayaan	Bidang Pelayanan Informasi & Aduan Kebudayaan
8	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Sekretariat
9	Semua Kepala Seksi, Kasubag pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mamuju Tengah	Anggota Bidang Pelayanan Informasi dan Aduan pada masing-masing Bidang/Bagian

Ditetapkan di : Topoyo
Pada Tanggal : 21 Januari 2025
Plt. Kepala Dinas,

MARHUDING, S.Pd.I.,M.M
Pangkat: Pembina, IV/a
NIP. 19820212 200701 1 009

Lampiran 2.
Rekap Jumlah Pelaksana Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mamuju Tengah Tahun 2025
Nomor : 890/445/DIKBUD/I/2025
Tanggal : 21 Januari 2025

A. Latar Belakang

Dalam rangka menjamin penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkualitas, perlu dilakukan pendataan terhadap jumlah pelaksana yang bertugas pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mamuju Tengah. Rekapitulasi ini digunakan sebagai dasar pengelolaan sumber daya manusia pelayanan publik serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Tujuan

a) Mengetahui jumlah pelaksana pelayanan
b) Menjamin ketersediaan petugas pada setiap jenis layanan
c) Menjadi dasar evaluasi kebutuhan SDM pelayanan
d) Mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

C. Rekapitulasi Pelaksana

No	Jabatan Pelaksana	Jumlah
1	Koordinator Unit Layanan Terpadu	1 Orang
2	Petugas Harian ULT	2 Orang
3	Petugas Administrasi Pelayanan	3 Orang
4	Operator Pelayanan	2 Orang
5	Petugas Pengelola Pengaduan	1 Orang
6	Verifikator Berkas	3 Orang
7	Petugas Arsip Pelayanan	1 Orang
8	Pejabat Penandatangan Dokumen	1 Orang

D. Distribusi Pelaksana

Jenis Layanan	Jumlah Pelaksana
Pelayanan Administrasi Umum	2 Orang
Pelayanan PTK	2 Orang
Pelayanan Kurikulum	3 Orang
Pelayanan Dapodik	1 Orang
Pelayanan NPSN	1 Orang
Pelayanan Ijazah	3 Orang
Pelayanan Mutasi	1 Orang

Jenis Layanan	Jumlah Pelaksana
Pengaduan Pelayanan	1 Orang

E. Kesimpulan

Berdasarkan rekapitulasi, Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mamuju Tengah memiliki 14 orang pelaksana yang mendukung penyelenggaraan layanan publik.

Ditetapkan di : Topoyo
Pada Tanggal : 21 Januari 2025
Plt. Kepala Dinas,



MARHUDING, S.Pd.I.,M.M
Pangkat: Pembina, IV/a
NIP. 19820212 200701 1 009

Lampiran 3.
Rekap Kebutuhan Pelaksana Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mamuju Tengah Tahun 2025
Nomor : 890/445/DIKBUD/I/2025
Tanggal : 21 Januari 2025

A. Maksud

Melakukan analisis kebutuhan pelaksana pada Unit Layanan Terpadu agar pelayanan publik dapat diselenggarakan secara optimal sesuai beban kerja.

B. Dasar Pertimbangan

Analisis dilakukan berdasarkan:

a) Jumlah layanan publik
b) Volume pelayanan
c) Waktu penyelesaian layanan
d) Kompleksitas pelayanan
e) Pengelolaan pengaduan
f) Pelayanan informasi.

C. Analisis Kebutuhan Pelaksana

No	Jabatan	Pelaksana Saat Ini	Kebutuhan Ideal	Selisih
1	Koordinator Pelayanan	1	1	0
2	Petugas Harian ULT	2	2	0
3	Administrasi Pelayanan	3	3	0
4	Operator Pelayanan	2	2	0
5	Verifikator	3	2	0
6	Pengelola Pengaduan	1	1	0
7	Arsiparis	1	1	0
8	Pejabat Penandatangan	1	1	0

Ditetapkan di : Topoyo
Pada Tanggal : 21 Januari 2025
Plt. Kepala Dinas,

MARNUDING, S.Pd.I.,M.M
Pangkat: Pembina, IV/a
NIP. 19820212 200701 1 009

Lampiran 4.
Pembagian Penanggung Jawab dan Pelaksana Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mamuju Tengah Tahun 2025
Nomor : 890/445/DIKBUD/I/2025
Tanggal : 21 Januari 2025

A. Tujuan

Dokumen ini disusun sebagai pedoman pembagian tugas pelaksana pelayanan publik pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mamuju Tengah guna menjamin kejelasan tugas, tanggung jawab, koordinasi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Pembagian Penanggung Jawab Pelayanan

No	Jenis Layanan	Unit Penanggung Jawab	Penanggung Jawab	Pelaksana
1	Pengurusan Mutasi Siswa	Subbagian Umum dan Program	Sekretaris Dinas	Petugas Pelayanan, Verifikator, Petugas Administrasi
2	Pembuatan Pengganti Ijazah Hilang/Rusak yang Dikeluarkan oleh Satuan Pendidikan yang Sudah Tutup	Subbagian Umum dan Program	Sekretaris Dinas	Petugas Pelayanan, Verifikator, Petugas Administrasi
3	Penerbitan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN)	Subbagian Umum dan Program	Sekretaris Dinas	Operator Verval SP, Petugas Pelayanan
4	Rekomendasi Mutasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK)	Bidang Pembinaan Ketenagaan	Kepala Bidang Pembinaan Ketenagaan	Kasi PTK, Petugas Pelayanan
5	Pengurusan Tunjangan Pendidikan	Bidang Pembinaan Ketenagaan	Kepala Bidang Pembinaan Ketenagaan	Kasi PTK, Operator Simtun, Petugas Pelayanan
6	Pengurusan Rekomendasi Teknis Izin Pendirian Satuan Pendidikan	Bidang Pembinaan SD/SMP dan Bidang PAUD-PNF	Kepala Bidang terkait	Kasi Kelembagaan, Tim Teknis, Petugas Pelayanan
7	Pengesahan Kurikulum Satuan Pendidikan (KSP)	Bidang Pembinaan SMP/SD	Kepala Bidang Pembinaan SMP/SD	Kasi Kurikulum, Tim Verifikasi
8	Pengesahan	Subbagian	Sekretaris	Petugas

No	Jenis Layanan	Unit Penanggung Jawab	Penanggung Jawab	Pelaksana
	Fotokopi Ijazah yang Dikeluarkan oleh Satuan Pendidikan yang Sudah Tutup	Umum dan Program	Dinas	Pelayanan, Verifikator
9	Layanan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB)	Bidang Pembinaan SMP/SD dan Bidang PAUD-PNF	Kepala Bidang terkait	Kasi Kurikulum dan Peserta Didik, Petugas Pelayanan
10	Pelayanan Dapodik	Subbagian Umum dan Program	Sekretaris Dinas	Operator Dapodik, Petugas Pelayanan

Pembagian jenis layanan di atas mengacu pada daftar layanan yang tercantum dalam Surat Keputusan Standar Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mamuju Tengah Tahun 2025 Nomor: 890/040/DIKBUD/I/2025.

C. Pembagian Tugas Pelaksana

Jabatan	Tugas Utama
Koordinator Unit Layanan	Mengkoordinasikan seluruh penyelenggaraan pelayanan publik.
Petugas Front Office	Menerima pemohon, memberikan informasi layanan, memeriksa kelengkapan administrasi awal, dan memberikan nomor antrean.
Verifikator	Melakukan pemeriksaan dan verifikasi kelengkapan persyaratan sesuai standar pelayanan.
Petugas Administrasi	Meregister permohonan, mengarsipkan dokumen, dan menyiapkan administrasi pelayanan.
Operator Pelayanan	Melakukan input data pada aplikasi layanan sesuai jenis pelayanan (Dapodik, Verval SP, Simtun, dan aplikasi lainnya).
Kepala Seksi	Melaksanakan telaah teknis, verifikasi substantif, serta memberikan rekomendasi sesuai kewenangan.
Kepala Bidang	Melakukan pengendalian teknis dan memberikan paraf terhadap dokumen pelayanan sesuai bidangnya.
Sekretaris Dinas	Melaksanakan koordinasi administrasi pelayanan dan melakukan pengendalian mutu pelayanan.

Jabatan	Tugas Utama
Kepala Dinas	Menetapkan atau menandatangani dokumen pelayanan yang menjadi kewenangannya.

D. Mekanisme Koordinasi

Pelaksanaan pelayanan dilakukan dengan pola koordinasi sebagai berikut:

a) Pemohon menyampaikan permohonan kepada Petugas Pelayanan
b) Petugas melakukan pemeriksaan administrasi awal
c) Berkas diverifikasi oleh Verifikator
d) Berkas diteruskan kepada unit teknis sesuai jenis layanan
e) Kepala Seksi/Kepala Bidang melakukan telaah dan verifikasi teknis
f) Dokumen ditandatangani pejabat yang berwenang sesuai ketentuan
g) Petugas meregister, mengarsipkan, dan menyerahkan hasil layanan kepada pemohon
h) Seluruh proses pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan dan SOP yang berlaku.

E. Ketentuan Pelaksanaan

a) Seluruh pelaksana wajib memberikan pelayanan sesuai Standar Pelayanan dan SOP
b) Pelaksana wajib menerapkan prinsip pelayanan yang cepat, mudah, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif
c) Pelaksana bertanggung jawab menjaga kerahasiaan data pemohon
d) Setiap pelaksana wajib memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan bebas dari pungutan liar
e) Pelaksana wajib menindaklanjuti setiap pengaduan masyarakat sesuai mekanisme yang berlaku.

Ditetapkan di : Topoyo
Pada Tanggal : 21 Januari 2025
Plt. Kepala Dinas,

MARNUDING, S.Pd.I.,M.M
Pangkat: Pembina, IV/a
NIP. 19820212 200701 1 009

Lampiran 5.
Standar Evaluasi Kinerja Pelaksana Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mamuju Tengah Tahun 2025
Nomor : 890/445/DIKBUD/I/2025
Tanggal : 21 Januari 2025

Dalam rangka menjamin kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mamuju Tengah melaksanakan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan secara berkala dan terukur.

A. Tujuan Evaluasi

Evaluasi kinerja pelaksana bertujuan untuk:

a) Menilai kinerja pelaksana pelayanan publik
b) Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelaksana
c) Menjamin pelayanan sesuai standar pelayanan dan SOP
d) Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat
e) Menjadi dasar pembinaan dan pengembangan kompetensi pelaksana.

B. Indikator Penilaian Kinerja

Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan berdasarkan indikator sebagai berikut:

No	Indikator	Uraian
1	Kedisiplinan	Kehadiran dan ketepatan waktu pelaksana
2	Kepatuhan SOP	Kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan SOP
3	Kecepatan Pelayanan	Ketepatan waktu penyelesaian layanan
4	Kualitas Pelayanan	Ketepatan dan keakuratan hasil layanan
5	Sikap Pelayanan	Keramahan, kesopanan, dan etika pelayanan
6	Penanganan Pengaduan	Respons terhadap pengaduan masyarakat
7	Integritas	Bebas dari pungutan liar dan penyalahgunaan wewenang

C. Metode Evaluasi

Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan melalui:

a) Monitoring langsung oleh atasan
b) Penilaian kinerja berkala
c) Evaluasi laporan pelayanan
d) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
e) Rekapitulasi pengaduan masyarakat
f) Evaluasi hasil tindak lanjut pengaduan.

D. Frekuensi Evaluasi

Jenis Evaluasi	Frekuensi
Monitoring Harian	Setiap hari kerja
Evaluasi Bulanan	1 kali setiap bulan

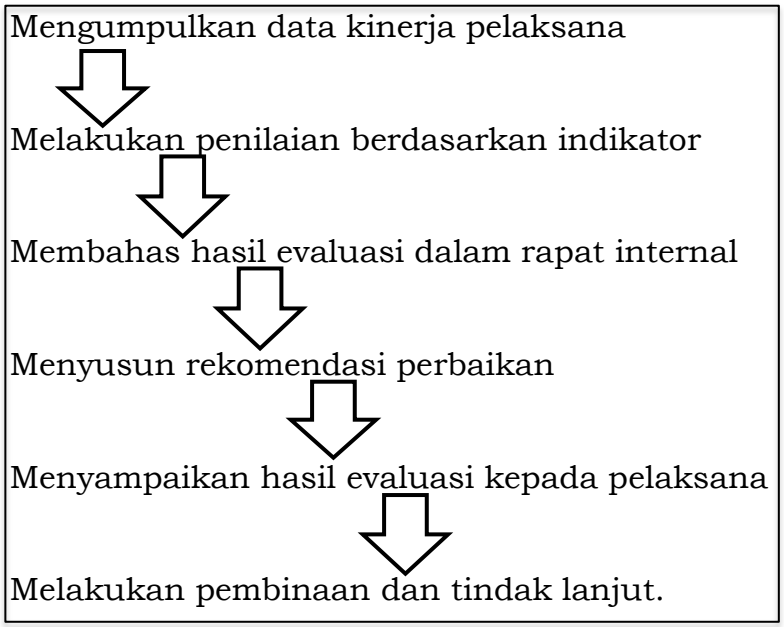
Jenis Evaluasi	Frekuensi
Evaluasi Triwulan	1 kali setiap 3 bulan
Evaluasi Tahunan	1 kali dalam setahun

E. Pelaksana Evaluasi

Evaluasi kinerja dilakukan oleh:

a) Kepala Dinas
b) Sekretaris Dinas
c) Kepala Bidang
d) Koordinator Unit Layanan Terpadu

F. Mekanisme Evaluasi



G. Tindak Lanjut Hasil Evaluasi

Hasil evaluasi kinerja pelaksana ditindaklanjuti melalui:

a) Pembinaan dan arahan langsung
b) Peningkatan kapasitas melalui pelatihan
c) Penyesuaian tugas dan beban kerja
d) Pemberian penghargaan bagi pelaksana berprestasi
e) Pemberian sanksi sesuai ketentuan bagi pelanggaran.

H. Dokumen Pendukung Evaluasi

Sebagai bukti pelaksanaan evaluasi kinerja, tersedia dokumen:

a) Laporan kinerja bulanan
b) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
c) Rekapitulasi pengaduan masyarakat
d) Laporan tindak lanjut pengaduan

I. Keterbukaan Informasi

Hasil evaluasi kinerja pelayanan dapat digunakan sebagai:

a) Bahan perbaikan pelayanan publik
b) Informasi internal organisasi
c) Dasar pengambilan kebijakan peningkatan pelayanan.

J. Kesimpulan

Evaluasi kinerja pelaksana merupakan bagian integral dari penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai standar, serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Ditetapkan di : Topoyo
Pada Tanggal : 21 Januari 2025
Plt. Kepala Dinas,



MARHUDING, S.Pd.I.,M.M
Pangkat: Pembina, IV/a
NIP. 19820212 200701 1 009