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: 890/449/DIKBUD/I/2025

TENTANG
PEMBENTUKAN KANAL INTERNAL PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN MAMUJU TENGAH
TAHUN 2025

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Menimbang :
a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjamin kemudahan akses masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, diperlukan kanal pengaduan yang terintegrasi dan mudah diakses;
b. bahwa untuk menjamin pengelolaan pengaduan yang cepat, transparan, dan akuntabel, perlu menetapkan kanal internal pengaduan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mamuju Tengah;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas.

Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Kanal Internal Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mamuju Tengah.

KEDUA : Kanal internal pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi:
1. Layanan Langsung (Tatap Muka) pada Unit Layanan Terpadu
2. WhatsApp Resmi: +62 852-3110-5882
3. Email Resmi: dikbudmamujutengah@gmail.com
4. SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)

5. Website Resmi Dikbud (dikbud.mamujutengahkab.go.id)
6. Kotak Pengaduan di lingkungan kantor

KETIGA : Kanal internal pengaduan digunakan untuk:
1. Menerima pengaduan masyarakat
2. Menyampaikan aspirasi dan saran
3. Menyampaikan informasi pelayanan
4. Memantau tindak lanjut pengaduan

KEEMPAT : Pengelolaan kanal internal pengaduan dilaksanakan oleh **Tim Pengelola Pengaduan** yang telah ditetapkan melalui keputusan tersendiri.

KELIMA : Dalam pengelolaan kanal pengaduan, wajib memperhatikan:
1. Kerahasiaan data pengguna layanan
2. Kecepatan dan ketepatan respon
3. Pelayanan tanpa diskriminasi
4. Tidak dipungut biaya (gratis)

KEENAM : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada anggaran yang sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Topoyo
Pada Tanggal : 22 Januari 2025
Plt. Kepala Dinas,

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