



**PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS**  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
Jalan Pembangunan Sambas, Kode Pos 79460  
e-mail: dikbud.sbs@gmail.com, diknas\_sambas@yahoo.co.id  
laman: <https://disdikbud.sambas.go.id>

---

**KEPUTUSAN**  
**KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN SAMBAS**  
**NOMOR 008/DISDIKBUD/2024**

**TENTANG**

**TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN MEKANISME PENGADUAN PADA  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN SAMBAS**

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN SAMBAS,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, maka perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan dan Mekanisme Pengaduan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas tentang Tim Penanganan Pengaduan dan Mekanisme Pengaduan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 352) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);

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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 1992 tentang Peran Serta Masyarakat dalam Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3485);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496) sebagaimana yang telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Nasional Pendidikan Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5410);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5105) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5157);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2005 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;

11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2014 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Nomor 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 6 Tahun 2013, tentang Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2017 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Nomor 39);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Nomor 28);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 7 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sambas Tahun Anggaran 2024 (Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2023 Nomor 7);
15. Peraturan Bupati Sambas Nomor 79 Tahun 2021 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Berita Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2021 Nomor 79);
16. Peraturan Bupati Sambas Nomor 73 Tahun 2023 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sambas Tahun Anggaran 2024 (Berita Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2023 Nomor 73);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :  
KESATU : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan dan Mekanisme Pengaduan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA : Tim Penanganan Pengaduan dan Mekanisme Pengaduan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas sebagaimana dimaksud Diktum KESATU mempunyai tugas;  
a. Pembina  
1. Memberi pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas.

2. Memberi arahan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas.
- b. Penanggungjawab
  1. Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas.
  2. Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim Pengaduan Masyarakat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas.
  3. Melakukan koordinasi dengan SKPD lain yang terkait masalah yang diadukan masyarakat.
  4. Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas.
  5. Menyampaikan laporan secara berkala hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas.
- c. Ketua
  1. Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim Pengelola Pengaduan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas.
  2. Membagi tugas dan memberikan arahan kepada seluruh anggota Tim Pengelola Pengaduan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas.
  3. Memimpin dan melaksanakan rapat secara berkala terkait laporan bulanan masing-masing petugas pengelola pengaduan (tatap muka, Whatsapp, Facebook, Instagram, Website, e-mail dan SP4N LAPOR).
  4. Melakukan evaluasi secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang ditindaklanjuti, penyebab serta penyelesaian pengaduan.
  5. Melaporkan hasil tindak lanjut evaluasi berkala kepada Kepala Dinas.
- d. Sekretaris
  1. Merumuskan mekanisme pengaduan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas.
  2. Menyiapkan administrasi bahan rapat.
  3. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada ketua.
- e. Anggota
  1. Menerima, menaggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan.
  2. Memberikan informasi mengaduan kepada penanggung jawab pengaduan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas.
  3. Mengajukan pengaduan kepada ketua apabila tidak mampu diselesaikan atau diluar batas kewenangannya.
  4. Menyusun laporan bulanan meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang menerima, pengaduan yang ditindaklanjuti, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan.

- KEEMPAT : Pengaduan dilaksanakan dengan menggunakan sarana sebagai berikut:
1. Tatap muka
  2. WhatsApp
  3. Facebook
  4. Instagram
  5. Website
  6. E-mail
  7. SP4N LAPOR
- KELIMA : Mekanisme pengaduan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas sebagaimana pada Lampiran II Keputusan ini.
- KEENAM : Biaya yang timbul akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sambas, yang dialokasikan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas,
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sambas  
Pada tanggal 10 Januari 2024



Tembusan:

1. Bupati dan Wakil Bupati Sambas.
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Sambas.
3. Inspektur Kabupaten Sambas.
4. Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Daerah Kabupaten Sambas di Sambas; dan
5. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sambas.

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN  
SAMBAS

NOMOR 009 /DISDIKBUD/2024

TANGGAL 10 JANUARI 2024

TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN  
DAN MEKANISME PENGADUAN  
DINAS PENDIDIKAN DAN  
KEBUDAYAAN KABUPATEN SAMBAS

**SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN MEKANISME PENGADUAN  
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN SAMBAS**

NO	NAMA / JABATAN POKOK	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas	Pembina
2.	Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas	Penanggungjawab
3.	Kepala Bidang Pembinaan Ketenagaan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas	Ketua
4.	Kepala Bidang Pembinaan PAUD dan PNF pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas	Sekretaris
5.	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas	Anggota
6.	Kepala Seksi Kelembagaan dan Sarana Prasarana	
7.	Bidang Pembinaan PAUD dan PNF pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas	Anggota
8.	Kepala Seksi Peserta Didik dan Pembangunan Karakter	
9.	Bidang Pembinaan SD pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas	Anggota
10.	Kepala Seksi Kelembagaan dan Sarana Prasarana	
11.	Bidang Pembinaan SMP pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas	Anggota
12.	Pamong Budaya Ahli Muda Bidang Kebudayaan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas	Anggota
13.	Widyaprada Ahli Muda Bidang Kebudayaan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas	Anggota
14.	Kepala Seksi Pendidik dan Tenaga Kependidikan SD	
15.	Bidang Pembinaan Ketenagaan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas	Anggota



LAMPIRAN II KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN  
SAMBAS

NOMOR 009/DISDIKBUD/2024

TANGGAL 10 JANUARI 2024

TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN  
DAN MEKANISME PENGADUAN  
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN  
KEBUDAYAAN KABUPATEN SAMBAS

