



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS PENDIDIKAN

Jalan Pemuda Nomor 134 Semarang Jawa Tengah, Kode Pos 50132, Telepon 024-3515301,
Faksimile 024-3520071, Laman <https://pdk.jatengprov.go.id>,
Pos-el disdik@jatengprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN

PROVINSI JAWA TENGAH

NOMOR : 000.8.3.4/08641

TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TENGAH

KEPALA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TENGAH,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan layanan pengaduan pelayanan publik melalui Sistem LapoGub dan SP4N LAPOR!, telah ditetapkan Petugas Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui SMS dan Telepon Lapo Gubernur berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Provinsi Jawa Tengah Nomor 800/00581/2017 tentang Pembentukan Petugas Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui SMS Dan Telepon Lapo Gubernur;
- b. bahwa dengan ditetapkannya Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah, maka Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Tengah Nomor 800/00581/2017 sebagaimana dimaksud pada huruf a sudah tidak sesuai, oleh karena itu perlu ditinjau kembali;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b serta agar pelaksanaannya dapat berdayaguna dan berhasil guna, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Tengah;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah (Himpunan Peraturan Perundang-undangan Negara hal 86-92);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. 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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 78);
8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 85);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
10. Peraturan Gubernur 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018 Nomor 13);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Tengah, yang terdiri atas:

- a. Pimpinan Perangkat Daerah;
- b. Supervisor; dan
- c. *Person In Charge* (PIC),

dengan susunan keanggotaan Tim sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Kepala Dinas ini.

KEDUA : Tugas Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Tengah sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU adalah :

- a. Pimpinan Perangkat Daerah :
 1. bertanggungjawab atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat di Perangkat Daerah masing-masing;
 2. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang diterima;

3. melakukan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat sesuai bidang masing-masing; dan
4. menyampaikan laporan penanganan pengaduan setiap bulan kepada Gubernur Jawa Tengah up. Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah.

b. Supervisor :

1. melakukan pengawasan terhadap PIC dalam penanganan pengaduan di Perangkat Daerah masing-masing; dan
2. menyampaikan laporan penanganan pengaduan setiap bulan kepada Pimpinan Perangkat Daerah.

c. Person In Charge (PIC) :

1. menjawab setiap aduan yang masuk di masing-masing Perangkat Daerah maksimal 3 x 24 jam;
2. melakukan koordinasi dan konsultasi dengan bidang terkait di Perangkat Daerah masing-masing dalam menjawab aduan;
3. melakukan koordinasi dengan admin LaporGub dan SPANLAPOR; dan
4. menyampaikan laporan penanganan pengaduan setiap bulan kepada Supervisor.

KETIGA : Semua biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Tengah Tahun Anggaran 2026 yang sesuai.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, serta apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Semarang
Pada tanggal 4 Mei 2026

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI JAWA TENGAH



SALINAN : Keputusan Kepala Dinas ini disampaikan Kepada Yth.

1. Gubernur Jawa Tengah;
2. Wakil Gubernur Jawa Tengah;
3. Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah;
4. Anggota Tim.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI JAWATENGAH
NOMOR : 000.8.3.4/08641
TANGGAL : 4 Mei 2026

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TENGAH

NO	NAMA INSTANSI	PENANGGUNG JAWAB	SUPERVISOR	PERSON IN CHARGE	
				LAPORGUB	SP4N LAPOR!
1.	Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Tengah	Dr. Sadimin, S.Pd, S.Sos, S.IPem, M.Eng (Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Tengah)	1. Angky Mayang S, S.Psi, M.Psi (Kasubbag UK) 2. M. Akhirudin Fajar, S.Kom (Pranata Komputer Ahli Muda)	Indah Kartika Dewi Bayu Putri, S.Psi (Staff Subbag UK)	Vicky Dewangga Suparjo (Staff Subbag UK)

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI JAWA TENGAH



SADIMIN