



PEMERINTAH KABUPATEN BATANG
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jalan Slamet Riyadi No. 29 Telp. dan Fax (0285) 391321 Batang 51214
email : disdikbud@batangkab.go.id website : disdikbud.batangkab.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN BATANG
NOMOR : 100.3.3.7/155.1 TAHUN 2026

TENTANG

TIM PERCEPATAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN ADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN BATANG

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN BATANG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menjamin penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, objektif, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan kewenangan, perlu dilakukan pengelolaan dan percepatan penanganan pengaduan masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Batang;

b. bahwa penanganan pengaduan masyarakat memerlukan koordinasi dan pembagian tugas yang jelas antara fungsi penerimaan dan pengelolaan pengaduan dengan unit kerja yang memiliki kewenangan terhadap substansi pengaduan;

c. bahwa untuk menjamin pengaduan masyarakat ditindaklanjuti oleh unit kerja sesuai tugas dan kewenangannya serta mencegah terjadinya penumpukan tugas pada satu unit atau petugas, perlu membentuk Tim Percepatan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Batang;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Batang tentang Tim Percepatan Penanganan dan Penyelesaian Aduan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Batang.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;

4. 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);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 6 Tahun 2024 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Batang Tahun 2016 Nomor 8);
8. Peraturan Bupati Batang Nomor 11 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah (Berita Daerah Kabupaten Batang Tahun 2025 Nomor 11).

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN BATANG TENTANG TIM PERCEPATAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN ADUAN MASYARAKAT PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN BATANG
- KESATU : Membentuk Tim Percepatan Penanganan dan Penyelesaian Aduan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Batang, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Ini.
- KEDUA : Tim Percepatan Penanganan dan Penyelesaian Aduan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Batang sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, mempunyai tugas :
1. menerima, mencatat, menginventarisasi, dan mengadministrasikan aduan masyarakat yang disampaikan melalui kanal pengaduan yang tersedia;
 2. melakukan verifikasi dan telaah awal terhadap aduan masyarakat untuk mengetahui substansi, identitas dan informasi pendukung yang diperlukan;

3. mengklasifikasikan aduan masyarakat berdasarkan substansi, tingkat urgensi, lokasi, pihak yang terkait, serta kewenangan unit kerja;
4. meneruskan aduan masyarakat kepada unit kerja yang mempunyai tugas dan kewenangan terhadap substansi aduan masyarakat;
5. mengoordinasikan dan memfasilitasi tindak lanjut aduan masyarakat antarbidang dan subbagian, satuan pendidikan, dan/atau perangkat daerah/instansi terkait;
6. melakukan pemantauan terhadap perkembangan tindak lanjut dan penyelesaian aduan masyarakat;
7. melakukan klarifikasi atau meminta bahan klarifikasi kepada unit kerja atau pihak terkait sesuai kebutuhan;
8. menyusun bahan rekomendasi atau bahan tanggapan berdasarkan hasil tindak lanjut unit kerja yang berwenang;
9. menyiapkan bahan laporan kepada Kepala Dinas mengenai perkembangan dan penyelesaian aduan masyarakat;
10. mendokumentasikan seluruh proses penanganan aduan masyarakat;
11. melakukan evaluasi terhadap jenis, pola, dan kecenderungan aduan sebagai bahan peningkatan kualitas pelayanan publik; dan
12. melaksanakan tugas lain yang berkaitan dengan percepatan penanganan aduan masyarakat sesuai arahan Kepala Dinas.

- KETIGA : Dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA, pembagian tanggung jawab dilakukan berdasarkan kewenangan sebagai berikut:
1. Sekretariat/Tim Pelayanan dan Pengelola aduan masyarakat bertanggung jawab terhadap penerimaan, pencatatan, verifikasi awal, klasifikasi, pengadministrasian, pendistribusian, pemantauan, dan pelaporan aduan masyarakat;
 2. Bidang/Unit Kerja yang mempunyai kewenangan terhadap substansi aduan masyarakat bertanggung jawab terhadap telaah substansi, klarifikasi, penyusunan dan penanganan bahan tindak lanjut, dan kebenaran materi penyelesaian aduan;
 3. Kepala Bidang/Kepala Subbagian terkait bertanggung jawab mengendalikan dan memastikan penyelesaian aduan masyarakat yang menjadi kewenangan unit kerjanya;
 4. Sekretaris Dinas bertugas mengoordinasikan pelaksanaan penanganan aduan masyarakat secara keseluruhan dan melakukan pengendalian terhadap tindak lanjut lintas bidang maupun bagian; dan
 5. Kepala Dinas merupakan penanggung jawab keseluruhan pengelolaan dan penyelesaian aduan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Batang serta memberikan arahan dan keputusan terhadap aduan masyarakat yang memerlukan kebijakan pimpinan.

- KEEMPAT : Tim dalam melaksanakan tugasnya tidak mengambil alih kewenangan pejabat atau unit kerja yang secara kedinasan mempunyai tugas dan fungsi terhadap substansi aduan.
- KELIMA : Setiap aduan yang telah diklasifikasikan wajib ditindaklanjuti oleh unit kerja yang mempunyai kewenangan sesuai substansi aduan dan hasilnya disampaikan kepada Sekretariat/Tim Pengelola aduan masyarakat sebagai bahan pemantauan, dokumentasi, pelaporan, dan penyusunan tanggapan kepada pengirim aduan.
- KEENAM : Dalam hal aduan yang melibatkan lebih dari satu unit kerja, penyelesaiannya dilakukan secara terpadu dengan koordinasi Sekretaris Dinas dan/atau Koordinator Penyelesaian Aduan sesuai dengan tingkat dan kompleksitas permasalahan.
- KETUJUH : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim wajib:
- berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - menjaga objektivitas, integritas, kerahasiaan data dan informasi yang dilindungi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - menghindari konflik kepentingan;
 - memberikan pelayanan secara empatik dan tidak diskriminatif; dan
 - mendokumentasikan proses dan hasil penanganan aduan secara tertib.
- KEDELAPAN : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Batang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan ketersediaan anggaran.
- KESEMBILAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Batang
Pada tanggal 30 Januari 2026

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Batang


BAMBANG SURYANTORO S, SH, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP19671008 199203 1 014

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN BATANG
NOMOR : 100.3.3.7/155-1 TAHUN 2026
TENTANG
TIM PERCEPATAN PENANGANAN DAN
PENYELESAIAN ADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN KABUPATEN BATANG

SUSUNAN KEANGGOTAAN
TIM PERCEPATAN PENYELESAIAN ADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN BATANG

No.	Jabatan Kedinasan	Kedudukan dalam Tim
1	Kepala Dinas	Penanggung Jawab
2	Sekretaris Dinas	Ketua
3	Kepala Subbagian Program	Sekretaris
4	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian	Koordinator Administrasi Pendukung
5	Kepala Subbagian Keuangan	Koordinator Administrasi Pendukung
BIDANG I PELAYANAN DAN PENGELOLA ADUAN		
6	Staf Subbagian Program	Pelayanan dan Pengelola Aduan
7	Staf Subbagian Umum dan Kepegawaian	Pelayanan dan Pengelola Aduan
8	Staf Subbagian Keuangan	Pelayanan dan Pengelola Aduan
BIDANG II PENANGGUNGJAWAB PENYELESAIAN ADUAN		
9	Subkoordinator Program	Penanggung Jawab Penyelesaian Pengaduan Subbagian Program
10	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian	Penanggung Jawab Penyelesaian Pengaduan Subbagian Umum dan Kepegawaian
11	Kepala Subbagian Keuangan	Penanggung Jawab Penyelesaian Pengaduan Subbagian Keuangan
12	Kepala Bidang Pembinaan PAUD dan PNF	Penanggung Jawab Penyelesaian Pengaduan Bidang Pembinaan PAUD dan PNF
13	Kepala Bidang Pembinaan SD	Penanggung Jawab Penyelesaian Pengaduan Bidang Pembinaan SD
14	Kepala Bidang Pembinaan SMP	Penanggung Jawab Penyelesaian Pengaduan Bidang Pembinaan SMP
15	Kepala Bidang Ketenagaan	Penanggung Jawab Penyelesaian Pengaduan Bidang Ketenagaan
16	Kepala Bidang Kebudayaan	Penanggung Jawab Penyelesaian Pengaduan Bidang Kebudayaan
BIDANG III PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT ADUAN		
17	Staf Subkoordinator Program	Petugas Penanganan dan Tindak Lanjut Aduan Subbagian Program
18	Staf Subbagian Umum dan Kepegawaian	Petugas Penanganan dan Tindak Lanjut Aduan Subbagian Umum dan Kepegawaian
19	Staf Subbagian Keuangan	Petugas Penanganan dan Tindak Lanjut Aduan Subbagian Keuangan
20	Kasi Kurikulum Penilaian,	Petugas Penanganan dan Tindak Lanjut

No.	Jabatan Kedinasan	Kedudukan dalam Tim
	Pengembangan Peserta Didik dan Pembangunan karakter PNF	Aduan Kurikulum Penilaian, Pengembangan Peserta Didik dan Pembangunan karakter PNF
21	Kasi Pembinaan Kelembagaan & Sarpras PAUD/PNF	Petugas Penanganan dan Tindak Lanjut Aduan Pembinaan Kelembagaan & Sarpras PAUD/PNF
22	Subkoordinator, Kurikulum, Penilaian PPD & PK PNF	Petugas Penanganan dan Tindak Lanjut Aduan Kurikulum, Penilaian PPD & PK PNF
23	Kasi Peserta Didik dan Pembangunan Karakter SD	Petugas Penanganan dan Tindak Lanjut Aduan
24	Kasi Kelembagaan dan Sarpras SD	Petugas Penanganan dan Tindak Lanjut Aduan
25	Subkoordinator Kurikulum & Penilaian SD	Petugas Penanganan dan Tindak Lanjut Aduan Kurikulum & Penilaian SD
26	Kasi Peserta Didik dan Pembangunan Karakter SMP	Petugas Penanganan dan Tindak Lanjut Aduan Peserta Didik dan Pembangunan Karakter SMP
27	Kasi Kelembagaan dan Sarpras SMP	Petugas Penanganan dan Tindak Lanjut Aduan Kelembagaan dan Sarpras SMP
28	Subkoordinator Kurikulum & Penilaian SMP	Petugas Penanganan dan Tindak Lanjut Aduan Kurikulum & Penilaian SMP
29	Kasi Pembinaan Pendidik dan Kependidikan PAUD dan PNF	Petugas Penanganan dan Tindak Lanjut Aduan Pembinaan Pendidik dan Kependidikan PAUD dan PNF
30	Kasi Pembinaan Pendidik dan Kependidikan SD	Petugas Penanganan dan Tindak Lanjut Aduan Pembinaan Pendidik dan Kependidikan SD
31	Kasi Pembinaann Pendidik dan Kependidikan SMP	Petugas Penanganan dan Tindak Lanjut Aduan Pembinaann Pendidik dan Kependidikan SMP
32	Pamong Budaya	Petugas Penanganan dan Tindak Lanjut Aduan Bidang Kebudayaan
33	Pamong Budaya	Petugas Penanganan dan Tindak Lanjut Aduan Bidang Kebudayaan

Tugas Susunan Tim Percepatan Penanganan Dan Penyelesaian Aduan Masyarakat sebagai berikut :

1. Penanggung Jawab

Bertanggung jawab atas pelaksanaan penanganan dan penyelesaian aduan masyarakat; memberikan arahan dan kebijakan; melakukan pengawasan terhadap tindak lanjut aduan; serta memastikan penyelesaian aduan sesuai tugas, fungsi, kewenangan, dan ketentuan yang berlaku..

2. Ketua

- a. Memimpin dan mengoordinasikan pelaksanaan penanganan dan penyelesaian aduan masyarakat;
- b. mengarahkan tindak lanjut aduan kepada bidang/unit kerja terkait;
- c. memantau perkembangan penyelesaian aduan; serta
- d. melaporkan hasil pelaksanaan kepada Penanggung Jawab.

3. Sekretaris

- a. Melaksanakan administrasi dan pengelolaan data aduan;
- b. melakukan pencatatan, rekapitulasi, dan pemantauan status penyelesaian aduan;
- c. menyiapkan bahan koordinasi dan laporan; serta mendukung Ketua dalam pelaksanaan tugas Tim

4. Koordinator Administrasi Pendukung

Mengoordinasikan dukungan administrasi dalam penanganan aduan, meliputi persuratan, dokumentasi, pengarsipan, dan penyediaan kebutuhan administrasi lainnya; serta mendukung kelancaran pelaksanaan tindak lanjut aduan.

A. BIDANG I PELAYANAN DAN PENGELOLAAN ADUAN

Tugas Petugas Pelayanan Dan Pengelolaan Aduan:

1. Melakukan pelayanan aduan baik dariung maupun luring;
2. melakukan verifikasi awal dan melengkapi data administrasi;
3. mengelompokkan pengaduan berdasarkan substansi dan unit kerja;
4. meneruskan aduan kepada unit kerja yang berwenang;
5. memperbarui status tindak lanjut;
6. mengadministrasikan dokumen pengaduan; dan
7. menyiapkan bahan laporan pengelolaan pengaduan.

B. BIDANG II PENANGGUNGJAWAB TINDAK LANJUT ADUAN

Tugas Penanggung Jawab Tindak Lanjut Aduan :

1. menerima Aduan yang telah didistribusikan sesuai kewenangan unit kerja;
2. melakukan telaah terhadap substansi Aduan;
3. melakukan koordinasi dan klarifikasi dengan pejabat, staf, satuan pendidikan, atau pihak terkait;
4. memastikan data dan fakta yang digunakan dalam penyelesaian Aduan dapat dipertanggungjawabkan;
5. menyusun bahan tindak lanjut dan/atau rekomendasi penyelesaian;
6. menyampaikan hasil tindak lanjut kepada Sekretaris/Tim Pengelola Aduan;
7. memastikan penyelesaian Aduan sesuai kewenangan dan batas waktu yang ditetapkan; dan
8. bertanggung jawab atas substansi dan kebenaran materi tindak lanjut yang disampaikan.

C. BIDANG III PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT ADUAN

Tugas Pengelola Penanganan dan Tindak Lanjut Aduan:

1. membantu Kepala Subbagian/Kepala Bidang dalam melakukan telaah dan klarifikasi;
2. mengumpulkan data dan dokumen pendukung;
3. menyiapkan bahan tindak lanjut dan bahan jawaban;
4. melakukan koordinasi teknis sesuai arahan penanggung jawab; dan
5. mendokumentasikan hasil tindak lanjut bidang/unit kerja.

D. KETENTUAN PEMBAGIAN PENANGANAN

1. Aduan yang berkaitan dengan substansi PAUD dan PNF ditindaklanjuti oleh Bidang Pembinaan PAUD dan PNF;
2. Aduan yang berkaitan dengan substansi pendidikan SD ditindaklanjuti oleh Bidang Pembinaan SD;
3. Aduan yang berkaitan dengan substansi pendidikan SMP ditindaklanjuti oleh Bidang Pembinaan SMP;
4. Aduan yang berkaitan dengan guru, tenaga kependidikan, kepegawaian, dan ketenagaan pendidikan ditindaklanjuti oleh Bidang Pembinaan Ketenagaan sesuai kewenangannya;
5. Aduan yang berkaitan dengan kebudayaan ditindaklanjuti oleh Bidang Kebudayaan;
6. Aduan yang berkaitan dengan substansi perencanaan pendidikan atau program kegiatan yang berkaitan dengan bagian perencanaan ditindaklanjuti oleh Subkoordinator Program;
7. Aduan yang berkaitan dengan administrasi umum dan kepegawaian internal Dinas ditindaklanjuti oleh Subbagian Umum dan Kepegawaian;
8. Aduan yang berkaitan dengan keuangan dan administrasi keuangan ditindaklanjuti oleh Subbagian Keuangan sesuai kewenangannya;
9. Aduan yang bersifat lintas bidang, strategis, berisiko tinggi, atau memerlukan kebijakan pimpinan dikoordinasikan oleh Sekretaris Dinas dan dilaporkan kepada Kepala Dinas;
10. Dalam hal substansi Aduan berada di luar kewenangan Dinas, Tim melakukan koordinasi dan/atau meneruskan sesuai mekanisme dan kewenangan yang berlaku;
11. Subbagian Program tidak bertanggung jawab menyelesaikan seluruh substansi Aduan, tetapi berfungsi sebagai sekretariat/pengelola alur administrasi, koordinasi, pemantauan, dokumentasi, dan pelaporan aduan.

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Batang


BAMBANG SURYANTORO S, SH, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 19671008 199203 1 014