



NIP.198610162004121003

**PEMERINTAH KOTA PADANGSIDIMPUAN  
DINAS PENDIDIKAN**

Jl. Jend. Abdul Haris Nasution Palopat-Pijorkoling. Kec. Padangsidimpuan Tenggara  
E-Mail : disdik@padangsidimpuankota.go.id  
KOTA PADANGSIDIMPUAN – SUMATERA UTARA

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA PADANGSIDIMPUAN**

NOMOR : 800.1.3.2 / 150-JV / 2026

**TENTANG**

**PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN DINAS PENDIDIKAN  
KOTA PADANGSIDIMPUAN TAHUN 2026**

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA PADANGSIDIMPUAN**

- Menimbang : a. Bahwa untuk penyelesaian pengaduan masyarakat yang timbul sebagai akibat diselenggarakannya pelayanan Pendidikan di Kota Padangsidimpuan, maka dipandang perlu menunjuk Petugas Pengelola Pengaduan di kantor Dinas Pendidikan Kota Padangsidimpuan Tahun 2026
- b. Berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a tersebut diatas, perlu membentuk Petugas Pengelola Pengaduan Publik pada Dinas Pendidikan Kota Padangsidimpuan
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 4 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Kota Padangsidimpuan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4111);
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2007 Nomor 67, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724) sebagaimana telah diubah 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);
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. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
6. Peraturan Wali Kota Padangsidimpuan Nomor 27 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Pengaduan;

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :  
Kesatu : Membentuk Petugas Pengaduan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Padangsidimpuan tahun 2026, dengan susunan tim sebagai berikut :
- a. Penanggung jawab : Kepala Dinas Pendidikan Kota Padangsidimpuan
- b. Pejabat Pengelola Pengaduan : Sekretaris Dinas Pendidikan
- c. Pejabat Penghubung : Kepala Sub Bagian Tata Usaha
- d. Pejabat Pelaksana : Koordinator Pengawas



- Kedua : Tugas Pokok Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Keputusan ini adalah sebagai berikut :
- Memimpin seluruh tahapan pengelolaan pengaduan di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Padangsidempuan
  - Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Padangsidempuan
- Ketiga : Tugas Pokok Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Keputusan ini adalah sebagai berikut :
- Mengkoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Padangsidempuan
  - Menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan
  - Mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang
  - Melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Padangsidempuan
  - Melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan lingkungan Dinas Pendidikan Kota Padangsidempuan
  - Menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Padangsidempuan; dan
  - Melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat
- Keempat : Tugas Pokok Pejabat Penghubung Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Keputusan ini adalah sebagai berikut :
- Berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya
  - Menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan
  - Meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya
  - Memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan
  - Memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
  - Melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana
- Kelima : Tugas Pokok Pejabat Pelaksana Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Keputusan ini adalah sebagai berikut :
- Menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas
  - Memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi Pengaduan
  - Memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai
  - Memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan

- Keenam : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan kepada anggaran Dinas Pendidikan Kota Padangsidempuan
- Ketujuh : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Padangsidempuan  
Pada Tanggal : 13 Januari 2026

KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KOTA PADANGSIDIMPUAN



A.R. HARIRI HASIBUAN, S.STP,.M.SP  
Pembina Tk.I  
NIP.198610162004121003