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 : 800.1.3.3/138.IV/2026
TENTANG
PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN DINAS PENDIDIKAN KOTA PADANGSIDIMPUAN TAHUN 2026

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA PADANGSIDIMPUAN

Menimbang :
a. Bahwa penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien, merupakan salah satu wujud pelayanan prima dari Dinas Pendidikan Kota Padangsidimpuan;
b. Bahwa penanganan pengaduan masyarakat di bidang pelayanan Pendidikan dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung / online;
c. Bahwa agar penanganan pengaduan masyarakat di bidang Pendidikan baik secara langsung maupun online dapat berjalan dengan baik maka perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat;
d. Bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pendidikan

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 Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pendidikan Tahun 2026 dengan Susunan Keanggotaan sebagaimana tersebut dalam Lampiran I Keputusan ini.
Kedua : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Pendidikan bertugas menyelesaikan dan menindaklanjuti laporan dan aduan dari masyarakat baik yang diterima secara langsung maupun melalui media online.

Dipindai dengan CamScanner

Ketiga : Tim sebagaimana tersebut dalam diktum Kedua mempunyai tugas sebagamana tersebut dalam Lampiran II Keputusan ini.

Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan mencabut ketentuan sebelumnya. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Padangsidimpuan
Pada Tanggal : 13 Januari 2026

KEPALA DINAS PENDIDIDKAN
KOTA PADANGSIDIMPUAN

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

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
Nomor : 800.1.3.3/138.IV/2026
Tanggal : 13 januari 2026
Perihal : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pendidikan

TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS PENDIDIKAN KOTA PADANGSIDIMPUAN TAHUN 2026

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TUGAS
1.	A.R. HARIRI HASIBUAN, S.STP,.M.SP	KEPALA DINAS	PENANGGUNGJAWAB
2.	IRDA MAIRANI, S.Pd, M.Si	SEKRETARIS	PENGARAH
3.	SUMADIANTO, S.Pd	Koordinator Pengawas	Koordinator Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat
4.	MUHAMMAD FAISAL AZIZ, S.Pd	Pengawas SMP	Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat
5.	MAY RAHMAYANI,S.Pd	Staff	Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat
6.	SAMPULAN HASIBUAN	Staff	Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat

KEPALA DINAS PENDIDIDKAN
KOTA PADANGSIDIMPUAN

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

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
Nomor :
Tanggal :
Perihal : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pendidikan

TUGAS DAN FUNGSI TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS PENDIDIKAN KOTA PADANGSIDIMPUAN

NO	JABATAN DALAM TUGAS	TUGAS DAN FUNGSI	
1	Penanggungjawab	a.	Melakukan pembinaan secara berkala terhadap pejabat pengelola pengaduan;
		b.	Melakukan evaluasi terhadap kinerja tim penanganan pengaduan secara berkala;
2	Pengarah	a.	Melakukan pendampingan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi pejabat pengelola pengaduan;
		b.	Mengambil langkah penyelesaian permasalahan atas kendala dan solusi dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat;
3.	Koordinator Pejabat Penanganan Pengaduan Masyaraka	a.	Melaksanakan penelitian dan penyelesaian terhadap kebenaran pengaduan masyarakat;
		b.	Mengambil langkah penyelesaian permasalahannya secara baik dan tuntas;
		c.	Menetapkan hasil penelaahan pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya;
		d.	Melaporkan hasil kegiatan pengelolaan pengaduan public kepada Kepala Dinas Pendidikan Kota Padangsidimpuan,
4.	Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat	a.	Meneliti kebenaran isi pengaduan berdasarkan data dan fakta;
		b.	Menentukan kategori kasus/masalah pengaduan;
		c.	Mengadakan penelitian, analisis dan penelitian ulang terhadap pengaduan;
		d.	Melakukan pemeriksaan khusus jika diperlukan
		e.	Mengambil langkah penyelesaian permasalahan secara baik dan tuntas;
		f.	Menghimpun dan melakukan dokumentasi atas seluruh dokumen hasil pengelolaan pengaduan masyarakat;
		g.	Menyajikan hasil pengelolaan pengaduan sesuai permintaan.

Dipindai dengan CamScanner

5.	Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat	a.	Menganalisa pengaduan yang masuk melalui berbagai media;
		b.	Merumuskan inti masalah dari substansi yang diadukan;
		c.	Menguji dan menghubungkan substansi yang diadukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
		d.	Meneliti kebenaran isi pengaduan berdasarkan data dan fakta;
		e.	Menghimpun dokumen data dan fakta landasan pengaduan sebagai alat pertimbangan penentuan pengambilan keputusan;
		f.	Menghimpun bukti dukung dalam 1 (satu) kesatuan berkas;
		g.	Meneruskan pengaduan yang masuk melalui berbagai media kepada Pejabat Penanganan Pengaduan.

KEPALA DINAS PENDIDIDKAN
KOTA PADANGSIDIMPUAN

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

Dipindai dengan CamScanner