



**PEMERINTAH KABUPATEN SAMOSIR**  
**DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA**

Komplek Perkantoran Parbaba-Desa Siopat Sosor Pangururan 22392 Sumut

Telpon/Fax 0626 2222499/2222000

Website : [www.disdiksamosir.org](http://www.disdiksamosir.org), email. [disdik.samosir@gmail.com](mailto:disdik.samosir@gmail.com)

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA**  
**KABUPATEN SAMOSIR**

**NOMOR 21 TAHUN 2025**

**TENTANG**

**TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS PENDIDIKAN,**  
**KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN SAMOSIR TAHUN 2025**

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN,**  
**KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN SAMOSIR**

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi terhadap pelaporan dan pencatatan atas peristiwa penting, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
- b. Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta memberi perlindungan bagi penduduk dan penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilaksanakan penanganan pengaduan masyarakat
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksudkan huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Samosir.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Samosir dan Kabupaten Serdang Bedagai di Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4346);
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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik



Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4450);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Samosir Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Samosir (Lembaran Daerah Kabupaten Samosir Tahun 2016 Nomor 40 Seri D Nomor 28) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Samosir Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Samosir Nomor 8 Tahun 2016 (Lembaran Daerah Kabupaten Samosir Tahun 2021 Seri D Nomor 31);

#### **MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Samosir Tahun 2025 dengan susunan Keanggotaan sebagaimana terlampir dalam keputusan ini.

KEDUA : Tim sebagaimana yang dimaksud pada Diktum KESATU, Mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Penanggung Jawab

1. Bertanggung jawab atas penanganan pengaduan Masyarakat dan penyelesaian hasilnya.
2. Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan penyelesaian hasilnya.
3. Melakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah terkait, dalam penyelesaian pengaduan Masyarakat.

b. Ketua

1. Melaksanakan kebijakan dan tindak lanjut pengaduan Masyarakat.
2. Membagi tugas dan memberikan arahan kepada seluruh anggota Tim Penanganan Pengaduan masyarakat.
3. Memimpin dan melaksanakan pertemuan dengan tim dalam membahas tindak lanjut, dan melaporkan secara berkala (triwulan) kepada penanggungjawab yang berisi jumlah pengaduan yang diterima, jumlah pengaduan yang

ditindaklanjuti, dan kendala serta solusi yang dihadapi penanganannya.

c. Sekretaris

1. Menerima, menghimpun, memilah, dan mengelola pengaduan Masyarakat.
2. Bertanggung jawab meneliti, mengkaji, dan mengambil kesimpulan pengaduan masyarakat.
3. Berpartisipasi dalam tim dan memberikan saran dalam penanganan pengaduan masyarakat.

d. Anggota

1. Membantu sekretaris menyiapkan bahan.
2. Bertanggung jawab meneliti, mengkaji, dan mengambil kesimpulan pengaduan masyarakat.
3. Berpartisipasi dalam tim dan memberikan saran dalam penanganan pengaduan masyarakat.

KETIGA : Pengaduan dari Masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan sarana sebagai berikut :

1. Meja pengaduan : Kantor Dinas Dikpora Kabupaten Samosir
2. SMS/Whatsapp : 0821 6868 1186
3. Telepon : 0821 6868 1186
4. Email : [disdik.samosir@gmail.com](mailto:disdik.samosir@gmail.com)
5. Facebook : Disdikpora Samosir
6. Instagram : disdikporasamosir
7. SP4N-LAPOR : <http://lapor.go.id>

KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertanggung jawab dan melaporkan kegiatannya secara berkala kepada Kepala Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Samosir.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam keputusan ini, maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pangururan  
Pada tanggal 7 Januari 2025

**KEPALA DINAS,**  
  
**JONSON GULTOM**



**LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN,  
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN SAMOSIR  
NOMOR : 21 TAHUN 2025  
TANGGAL : 7 JANUARI 2025  
TENTANG : TIM PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT PADA DINAS PENDIDIKAN,  
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA  
KABUPATEN SAMOSIR TAHUN 2025**

---

**TIM PENANGAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN SAMOSIR**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN/UNIT KERJA</b>	<b>KEDUDUKAN DALAM TIM</b>
1	Jonson Gultom, S.Pd	Kepala Dinas	Penanggung jawab
2	Ronal Martohap Sinaga, SSTP, M.AP	Sekretaris	Ketua
3	Eliamsa Sidabalok, S.Pd, M.Si	Kabid Pendidikan Dasar	Sekretaris
4	Hendra Manurung, S.Pd, MM	Kabid Paud, Dikmas, Kepemudaan dan Olahraga	Anggota
5	Pestauli, S.Pd, M.Si	Kepala Sub Bagian Umum, Keuangan dan Kepegawaian	Anggota
6	Bindranato Parhusip, S.Pd, M.Pd	Kepala Seksi Guru, Tenaga Kependidikan dan Kurikulum	Anggota
7	Jauraja Sabinus, S.Pd	Kepala Seksi Sarana dan Prasarana	Anggota
8	Rita Simbolon, S.Pd, M.Si	Kepala Seksi PAUD dan Dikmas	Anggota
9	T. Michelson Nainggolan S.M	Analisis Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan	

**KEPALA DINAS,**



**JONSON GULTOM**

## SOP PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Pemohon	Customer Service	Pejabat Pengelola Pengaduan	Tim Penjawab Aduan	Kelengkapan	waktu	Output
1	Mengajukan permohonan pengaduan pelayanan secara langsung ( tatap muka ) atau secara tidak langsung ( media HP/WA, email dan Fanspage ) ke meja Customer Service (CS)					Berkas Pengaduan	5 Menit	Berkas Permohonan
2	Menerima dan melakukan verifikasi database pemohon pengaduan. jika data valid maka diteruskan menemui Pejabat Pengelola Pengaduan, dan jika persyaratan tidak valid dikembalikan kepada pemohon	Tidak		Ya		Berkas Pemohon yang telah dikoreksi dan divalidasi petugas Customer Servicen (CS)	5 Menit	Berkas Permohonan yang telah divalidasi
3	Melakukan pencatatan pengaduan yang disampaikan pemohon ke dalam buku pengaduan					Buku pengaduan	5 Menit	Data yang diinput
4	Memberikan jawaban atas pengaduan pelayanan yang diberikan Pemohon					Data yang diinput	2 Hari	Jawaban dari hasil koordinasi Tim Penjawab aduan
5	Menyampaikan kepada Pemohon baik secara langsung ( tatap muka ) atau tidak langsung ( HP/WA, Email dan fanspage					Jawaban dari hasil koordinasi Tim Penjawab Aduan	10 Menit	Berkas Pengaduan yang telah terjawab oleh Tim Penjawab Aduan
6	Menerima jawaban atas pengaduan yang disampaikan					Berkas Pengaduan yang telah terjawab oleh Tim Penjawab Aduan	5 Menit	Berkas yang telah terjawab oleh Tim Penjawab Pengaduan


**KEPALA DINAS,**  
**JONSON GULTOM**