



**PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG  
DINAS PENDIDIKAN**

Jalan Karya Asih No. 1 Lubuk Pakam Kode Pos 20514

Telp. 061 – 7956623 Fak. 061-7954043, 7955559

Pos-el : [disdik.ds0101@gmail.com](mailto:disdik.ds0101@gmail.com), Laman : [dinaspendidikan.deliserdangkab.go.id](http://dinaspendidikan.deliserdangkab.go.id)

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KABUPATEN DELI SERDANG**

NOMOR : 800 / 93 .SKR/2024

**TENTANG  
TIM PELAKSANA PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN DELI SERDANG**

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN DELI SERDANG**

- Menimbang :
- bahwa pengaduan masyarakat publik khususnya di bidang pendidikan merupakan salah satu bentuk partisipasinya pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme;
  - bahwa pengaduan pelayan publik dapat dipergunakan sebagai masukan untuk peningkatan kapasitas aparatur pemerintah dan melaksanakan tugas tugas umum pemerintah terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
  - bahwa sehubungan dengan alat tersebut diatas dan dalam rangka optimalisasi penanganan pengaduan pelayanan publik, khususnya di bidang Pendidikan perlu dibentuk dan ditetapkan Tim Pelaksana Pelayanan Pengaduan Masyarakat dengan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang.
- Mengingat :
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125);
  - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Yang Bersih Dan Bebas Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara 3851);
  - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
  - Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4389);
  - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
  - Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombusman Republik Indonesia (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 139);
  - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 1999 nomor 122);
  - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587),

sebagaimana telah beberapa kali diubah 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);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3175);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
14. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
15. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pendidikan;
16. Peraturan Bupati Kabupaten Deli serdang Nomor 8 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang.

#### **MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN DELI SERDANG TENTANG TIM PELAKSANA PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN DELI SERDANG

KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang dengan susunan Tim Pelaksana sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu memiliki tugas :

- a. Melakukan checkmail pengaduan, check inbox SMS center, media social, dll secara regular /sewaktu-waktu sesuai keperluan;
- b. Menerima/menampung keluhan, masukan, kritik dan saran serta pengaduan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung;
- c. Melakukan verifikasi terhadap keluhan, masukan, kritik dan saran serta

pengaduan masyarakat;

- d. Melakukan pencatatan/pembukuan terhadap keluhan, masukan, kritik dan saran serta pengaduan masyarakat;
- e. Melaksanakan pemrosesan/tindak lanjut terhadap keluhan masukan, kritik dan saran serta pengaduan masyarakat;
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain terkait dengan tindak keluhan, masukan, kritik dan saran serta pengaduan masyarakat;
- g. Melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang.

KETIGA : Semua pengeluaran yang berhubungan dengan pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Deli Serdang

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Deli Serdang  
Pada tanggal 05 Januari 2024

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KABUPATEN DELI SERDANG**



**YUDY HILMAWAN, SE., MM**  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19750109 200003 1 003

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN DELI SERDANG  
 NOMOR : 800 / 93 .SKR/2024  
 TANGGAL : 05 Januari 2024

**TIM PELAKSANA PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
 DILINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN DELI SERDANG**

NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA	JABATAN
1	2	3	4
1.	Pembina/Penanggung Jawab	YUDY HILMAWAN, SE., MM	Kepala Dinas Pendidikan
2.	Ketua	YUSNALDI, M.Pd	Sekretaris Dinas Pendidikan
3.	Sekretaris	SRI HARTATI BR SITOMPUL, S.Kom, M.Si	Kepala Sub Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian
4.	Koordinator Pelaksana	Drs. SAUR MT SITUMEANG	Kepala Bidang Pembinaan PAUD dan Pendidikan Non Formal
		SAMSUAR SINAGA, S.Pd., M.Si	Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar
		Dra. ELFIAMI SINAMBELA, M.Pd	Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama
		Dr. Jumakir, S.Pd., M.Pd	Kepala Bidang Pembinaan Ketenagaan
5.	Pelaksana	MADIMAN, S.Pd	Kepala Seksi Pengembang Kurikulum Pendidikan Anak Usia Dini
		ROSLIN SIALLAGAN, S.Pd., M.Pd	Kepala Seksi Kurikulum dan Penilaian Sekolah Dasar
		Drs. SEH MULI PINEM, M.Pd	Kepala Seksi Kurikulum dan Penilaian Sekolah Menengah Pertama
		DWI KARTIKA SARI, S.Psi., M.Pd	Kepala Seksi Pembinaan Ketenagaan Sekolah Dasar



	BUDI SISWOYO, S.Pd	Analisis Kebijakan Keuangan
	SARMILA, A.Md	Analisis Perencana
	DIDI DARMAWAN, S.Pd	Pengelola Data Base Pendidikan
	NENENG CHAIRANI, S.Pd	Pengelola Sarana Prasarana Kantor
	RUSLI, S.Ag	Petugas Front Office

Ditetapkan di Deli Serdang  
Pada tanggal 05 Januari 2024

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KABUPATEN DELI SERDANG**



**YUDY HILMAWAN, SE., MM**  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19750109 200003 1 003