



**PEMERINTAH KABUPATEN MANDAILING NATAL**  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

Komplek Perkantoran Payaloting, Panyabungan, Sumatera Utara  
 Telp. / Fax. (0636) 326229, Kode Pos 22978

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
 KABUPATEN MANDAILING NATAL  
 NOMOR : 035 / 326 / DISDIKBUD / 2024

TENTANG

TIM KOORDINASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN LAYANAN PUBLIK  
 PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
 KABUPATEN MANDAILING NATAL

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
 KABUPATEN MANDAILING NATAL,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka penanganan dan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara sederhana, cepat, efektif, efisien, terkoordinasi dan tuntas, dipandang perlu untuk membentuk Tim yang bertugas menerima dan mengelola pengaduan masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mandailing Natal;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tentang Tim Koordinasi dan Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mandailing Natal;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 188, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3794);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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. 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 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);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang RoadMap Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 676);
7. Peraturan Bupati Mandailing Natal Nomor 89 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Berita Daerah Kabupaten Mandailing Natal Tahun 2022 Nomor 89);

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan :

- KESATU** : Tim Koordinasi dan Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mandailing Natal dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas:
1. Pembina
    - a. menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan publik di setiap bidang layanan berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur;
    - b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan layanan;
  2. Penanggung Jawab
 

melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola pengaduan berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
  3. Pejabat Penghubung
    - a. menginformasikan pengaduan kepada Ketua Pengelola dan Pelaksana Pengaduan untuk ditindaklanjuti;
    - b. Berkoordinasi dengan unit teknis yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
    - c. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada Pembina dan Penanggung Jawab;
  4. Ketua Pengelola Pengaduan
    - a. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
    - b. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan masyarakat;
  5. Pelaksana Pengelola Pengaduan
    - a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;

- b. merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/penanggung jawab;
- d. melaksanakan tugas terkait pengelolaan yang diberikan oleh Penanggung Jawab/Ketua.

**KETIGA** : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mandailing Natal.

**KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Panyabungan  
Pada tanggal 05 Februari 2024

Plt. KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN MANDAILING NATAL,



Drs. M. SAHMAN PASARIBU, MM  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19690106 198903 1 002

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN MANDAILING NATAL  
NOMOR :     /     /DISDIKBUD/2024  
TENTANG  
TIM KOORDINASI DAN PENGELOLAAN  
PENGADUAN LAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
PENDIDIKAN KABUPATEN MANDAILING  
NATAL

SUSUNAN TIM KOORDINASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN LAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN MANDAILING NATAL

No	Jabatan Dalam Kedinasan	Jabatan Dalam Tim
1	Kepala Dinas	Pembina
2	Sekretaris Dinas	Penanggung Jawab
3	Kepala Bidang Paud dan NF	Pejabat Penghubung
4	Kepala Bidang Pembinaan Pendidikan Dasar	
5	Kepala Bidang Pembinaan Ketenagaan	
6	Kepala Bidang Kebudayaan	
7	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian	Ketua Pengelola Pengaduan
8	Sub Koordinator Penyelenggaraan Tugas Perbantuan	Anggota Pengelola Pengaduan

9	Kasi Peserta Didik dan Pemb. Karakter Paud	Pelaksana Pengelola Pengaduan
10	Kasi Kelembagaan dan Sarpras Paud	
11	Sub Koordinator Kurikulum dan Penilaian Paud	
12	Kasi Kelembagaan dan Sarpras Dikdas	
13	Kasi Peserta Didik dan Pemb. Karakter Dikdas	
14	Sub Koordinator Kurikulum dan Penilaian Dikdas	
15	Kasi PTK Paud dan Non Formal	
16	Kasi PTK Dikdas	
17	Sub Koordinator Tenaga Kebudayaan	
18	Sub Koordinator Sejarah dan Tradisi	
19	Sub Koordinator Kesenian	

Plt. KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN MANDAILING NATAL,



Drs. M. SAHNAN PASARIBU, MM  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19690106 198903 1 002