



PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH
DINAS PENDIDIKAN

Jl. Gelatik (puti elok) Kelurahan Tigo Koto di ate, Payakumbuh Utara Kode POS 26217 Telepon / Fax
(0752)92352 email : diknas.payakumbuh@gmail.com website :
<http://dinaspendidikan.payakumbuhkota.go.id>

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA PAYAKUMBUH
Nomor : 800 / 002 / DISDIK - Pyk/2025

TENTANG

PENUNJUKAN TIM PELAYANAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS
PENDIDIKAN KOTA PAYAKUMBUH TAHUN 2025

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA PAYAKUMBUH

Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan pelayanan prima yang cepat, tepat, serta transparan.
b. Bahwa agar penanganan pengaduan masyarakat dapat dikelola secara efektif dan efisien, perlu dibentuk Tim Pelayanan Pengaduan.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 49.
2. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik (lembaran Negara republik Indonesia tahun 2009 nomor 112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2104 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587;
4. Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 46 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Payakumbuh (Lembaran Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2021 Nomor 46) ;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
KESATU : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kota Payakumbuh tentang Penunjukan Tim Pelayanan Pengaduan pada Dinas Pendidikan Kota Payakumbuh Tahun 2025.

KEDUA : Menunjuk pegawai yang tersebut namanya dalam lampiran keputusan ini sebagai Tim Pelayanan Pengaduan pada Dinas Pendidikan Kota Payakumbuh Tahun 2025.

- KETIGA : Menetapkan tugas, wewenang dan tanggung jawab pelayanan pengaduan, dan SK Tim Pelayanan Pengaduan ini berlaku selama 2 (dua) Tahun.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal 06 Januari 2025

Ditetapkan di : Payakumbuh
Pada tanggal : 06 Januari 2025

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KOTA PAYAKUMBUH



Dr. DASRI, S.Pd. M.Pd
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 196603011988021002

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bapak Walikota Payakumbuh
2. Yang bersangkutan
3. Arsip

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA PAYAKUMBUH
NOMOR : 800 / 002 / Disdik -Pyk/2025
TANGGAL : 06 Januari 2025
TENTANG : PENUNJUKAN TIM PELAYANAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN
DINAS PENDIDIKAN PAYAKUMBUH TAHUN 2025

TIM PELAYANAN PENGADUAN
DILINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KOTA PAYAKUMBUH

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM DALAM TIM
1	Dr. DASRIL, S.Pd.M.Pd	Kepala Dinas	Penanggung Jawab
2	Drs. DANIL DEFO	Sekretaris	Ketua Tim Pelayanan Pengaduan/ Koordinator
3	FIQIH RAHMAT, SY, S.Kom	Kepala Bidang PTK	Anggota Bidang
4	DANI YULIADI, ST	Kepala Bidang Dikdas	Anggota Bidang
5	SYAFNI HASNI S.Pd	Kepala Bidang PAUDNI	Anggota Bidang
6	KEVIN TRI PUTRA	Operator Layanan Operasional	Admin Lapor SP4N
7	ANDINI AGWENSIA, S.A.P	Penata Layanan Operasional	Staf Pengelola Pengaduan
8	LORA AYU NANDA PUTRI, S.Pd	Penelaah Teknis Kebijakan Bidang Dikdas	Staf Pengelola Pengaduan Bidang Dikdas
9	SALMI FITRI, S.A.P	Penelaah Teknis Kebijakan Bidang PAUDNI	Staf Pengelola Pengaduan Bidang PAUDNI
10	SEPTIA HERWANDO, S.A.P	Penata Layanan Operasional	Staf Pengelola Pengaduan Bidang PTK

A. URAIAN TUGAS TIM PENGELOLA PENGADUAN DINAS PENDIDIKAN

- 1. Penanggung Jawab:
 - a. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pada Dinas Pendidikan.
 - b. Melakukan Pembinaan terhadap Tim Pelayanan pengaduan
 - c. Melakukan Monev dan Evaluasi Tim.
- 2. Ketua Tim Pelayanan Pengaduan
 - a. Mengoordinasikan seluruh anggota tim dalam menjalankan tugas pelayanan pengaduan.
 - b. Membagi tugas dan memberi arahan kerja yang jelas kepada anggota
 - c. Memimpin rapat atau pertemuan koordinasi evaluasi tim
 - d. Mengawasi proses penerimaan, pencatatan, hingga penelusuran aduan.

3. Anggota

- a. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan; (Pengajuan maksimal 7 hari setelah pengadu mendapat pelayanan) yang disampaikan dengan cara:
 1. Langsung, baik lisan maupun tertulis ke ruang pengaduan maupun langsung ke pemberi layanan;
 2. Pengaduan Tidak langsung melalui:
 - 2.1 Media elektronik: Instagram, Facebook, WA, Google, Telegram
 - 2.2 Non elektronik : Kotak saran
- b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima.
- c. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
- d. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor
- e. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan;

4. Admin Lapor SP4N

- a. Mengelola akun resmi SP4N-LAPOR! di instansi.
- b. Memeriksa dan memverifikasi kejelasan isi laporan, data, serta kelengkapan bukti yang dikirim masyarakat.
- c. Mendistribusikan aduan ke unit kerja atau pejabat penghubung (OPD/dinas terkait) yang berwenang menangani substansi laporan.
- d. Memantau proses penyelesaian masalah yang dilakukan oleh unit teknis terkait.
- e. Mengunggah jawaban atau hasil tindak lanjut resmi ke dalam sistem agar bisa dibaca oleh pelapor.

5. Staf Pengelola Pengaduan

- a. Menerima dan mencatat semua laporan, masukan, atau keluhan dari masyarakat lewat berbagai kanal (seperti sistem digital, surat, atau secara langsung
- b. Memilah dan memverifikasi kejelasan data aduan sesuai dengan kategori dan tingkat urgensinya.
- c. Meneruskan pengaduan ke unit kerja atau bidang teknis yang berwenang menyelesaikan masalah tersebut
- d. Mengkoordinasikan proses penyelesaian masalah dengan pihak terkait agar aduan segera direspons.
- e. Memberikan jawaban atau informasi perkembangan penanganan aduan kepada masyarakat yang melapor.

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KOTA PAYAKUMBUH



Dr. DASRI, S.Pd. M.Pd
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 196603011988021002