



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 : 400.3.1/ 094.a/ DISDIK - Pyk/2026

TENTANG

PENUNJUKAN TIM PELAYANAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KOTA PAYAKUMBUH TAHUN 2026

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 2026.
- KEDUA : Menunjuk pegawai yang tersebut namanya dalam lampiran keputusan ini sebagai Tim Pelayanan Pengaduan pada Dinas Pendidikan Kota Payakumbuh Tahun 2026.

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 02 Februari 2026

Ditetapkan di : Payakumbuh
Pada tanggal : 02 Februari 2026

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KOTA PAYAKUMBUH



NALFIRA, S.Pd., M.S.E
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19721009 200003 1 003

Tembusan disampaikan kepada Yth :

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

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA PAYAKUMBUH
NOMOR : 400.3.1/ 094.0/Disdik -Pyk/2026
TANGGAL : 02 Februari 2026
TENTANG : PENUNJUKAN TIM PELAYANAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN
DINAS PENDIDIKAN PAYAKUMBUH TAHUN 2026

TIM PELAYANAN PENGADUAN
DILINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KOTA PAYAKUMBUH

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM DALAM TIM
1	NALFIRA, S.Pd, M.S.E	Kepala Dinas	Penanggung Jawab
2	SYAFNI HASNI S.Pd	Sekretaris	Ketua Tim Pelayanan Pengaduan/ Koordinator
3	IDESWAL, S.Pd, M.Pd	Kepala Bidang PTK	Anggota Bidang
4	FIQIH RAHMAT, SY, S.Kom	Kepala Bidang Dikdas	Anggota Bidang
5	MIRAWATI, S.Pt, M.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. Penangung 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

NALFIRA, S Pd., M.S.E
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19721009 200003 1 003