



PEMERINTAH KOTA PADANG
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Graha Drs. Azhari Jl. Marah Roesli No. 25 A, Kelurahan Belakang Tangsi,
Kecamatan Padang Barat, Kota Padang

Laman: <https://www.disdik.padang.go.id>

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PADANG
NOMOR: 421.1/ 171.1/ Dikbud - Pdg / T / 2026

TENTANG
TIM PENGELOLA PENGADUAN
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PADANG TAHUN 2026

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap pengaduan masyarakat, perlu dibentuk Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Padang;
- b. bahwa untuk memberikan kepastian hukum terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Padang tentang Penetapan Tim Pengelola Pengaduan
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
5. Peraturan Wali Kota Padang yang mengatur tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Padang.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- KESATU** : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Padang dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Tim Pengelola Pengaduan mempunyai tugas:
- a. menerima pengaduan masyarakat melalui seluruh kanal pengaduan yang tersedia;
- b. melakukan pencatatan, verifikasi, klasifikasi, dan registrasi setiap pengaduan;
- c. mengoordinasikan tindak lanjut pengaduan kepada bidang atau unit kerja terkait;
- d. memantau penyelesaian pengaduan sesuai standar pelayanan;
- e. memberikan tanggapan kepada pelapor sesuai ketentuan yang berlaku;
- f. melakukan dokumentasi dan pengarsipan seluruh pengaduan;
- g. menyusun laporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada Kepala Dinas;
- h. menjaga kerahasiaan identitas pelapor sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KETIGA** : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelola Pengaduan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Padang.

- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada anggaran Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Padang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Padang
pada tanggal, 22 Januari 2026

KEPALA,



The official stamp is circular with a double border. The outer border contains the text 'PEMERINTAH KOTA PADANG' at the top and 'DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN' at the bottom, separated by a star on the left. A handwritten signature in blue ink is written across the stamp.

Yopi Krislova, S.H., M.M.
Pembina Utama Muda/IVc
NIP. 19730920 199303 1 002

Tembusan, disampaikan kepada Yth.:

1. Bapak Wali Kota Padang (sebagai laporan)
2. Bapak Sekretaris Daerah Kota Padang (sebagai laporan)
3. Inspektur Kota Padang
4. Arsip

Lampiran
Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan
Kebudayaan Kota Padang
Nomor
Tanggal, 22 Januari 2026
Tentang
Tim Pengelola Pengaduan Dinas
Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Padang
Tahun 2026

SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN

No	Jabatan Dalam Tim	Jabatan
1.	Penanggung Jawab	Kepala Dinas
2.	Pengarah	Sekretaris
3.	Koordinator	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
4.	Operator	Staf Pelayanan
5.	Anggota	Kepala Bidang Paud dan PNF
6.	Anggota	Kepala Bidang Pembinaan SD
7.	Anggota	Kepala Bidang Pembinaan SMP
8.	Anggota	Kepala Bidang Kebudayaan
9.	Anggota	Kepala Bidang Pembinaan Ketenagaan
10.	Anggota	Kepala UPT DAPODIKTI
11.	Anggota	Kepala UPT LDPI

Ditetapkan di Padang
KEPALA,

Yopi Krislova, S.H., M.M.
Pembina Utama Muda/IVc
NIP. 19730920 199303 1 002

Lampiran
Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan
Kebudayaan Kota Padang
Nomor
Tanggal, 22 Januari 2026
Tentang
Tim Pengelola Pengaduan Dinas
Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Padang
Tahun 2026

TUGAS DAN FUNGSI TIM PENGELOLA PENGADUAN
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDYAAN KOTA PADANG

NO	JABATAN DALAM TIM	TUGAS DAN FUNGSI
1.	PENANGGUNG JAWAB	a. Melakukan pembinaan secara berkala terhadap pejabat pengelola pengaduan; b. Melakukan evaluasi terhadap kinerja tim penanganan pengaduan secara berkala;
2.	PENGARAH	a. Melakukan pendampingan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi pejabat pengelola pengaduan; b. Mengambil langkah penyelesaian permasalahan atas kendala dan solusi dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat;
3.	KOORDINATOR	a. Melaksanakan penelitian dan penyelesaian terhadap kebenaran pengaduan masyarakat; b. Mengambil langkah penyelesaian permasalahannya secara baik dan tuntas; c. Menetapkan hasil penelaahan pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya; d. Melaporkan hasil kegiatan pengelolaan pengaduan publik kepada Pengarah
4.	OPERATOR	a. Menganalisa pengaduan yang masuk melalui berbagai media; b. Merumuskan inti masalah dari substansi yang diadukan; c. Menguji dan menghubungkan substansi yang diadukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; d. Meneliti kebenaran isi pengaduan berdasarkan data dan fakta; e. Menghimpun dokumen data dan fakta landasan pengaduan sebagai alat pertimbangan penentuan pengambilan keputusan; f. Menghimpun bukti dukung dalam 1 (satu) kesatuan berkas; g. Meneruskan pengaduan yang masuk melalui berbagai media kepada Pejabat Penanganan Pengaduan.
5.	ANGGOTA	a. Melakukan verifikasi dan penelaahan pengaduan. b. Menyiapkan bahan jawaban. c. Menyampaikan hasil penyelesaian kepada sekretariat tim. d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Pengarah

Ditetapkan di Padang
KEPALA,

Yopi Krislova, S.H., M.M.
Pembina Utama Muda/IVc
NIP. 19730920 199303 1 002