



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU

## DINAS PENDIDIKAN

Jl. H.Samsul Bahri. No.8. Kel. Sungaisibam. Kec Bina Widya  
Kode Pos. 28293 Telp. (0761) 42788, 855287 Fax. (0761) 47204  
P E K A N B A R U

Website: [www.disdikpku.org](http://www.disdikpku.org) email : [disdikpku@yahoo.com](mailto:disdikpku@yahoo.com)

---

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA PEKANBARU

Nomor : 400.1/Disdik-Sekretariat.1/0077/2025

#### TENTANG PEMBENTUKAN TIM PETUGAS PENGELOLA PELAYANAN PENGADUAN DINAS PENDIDIKAN KOTA PEKANBARU TAHUN 2025

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan terpadu sesuai dengan peraturan penyelenggaraan pemerintah yang ada, dan guna mewujudkan kepastian tugas dan kewajiban dalam penyelenggaraan dan pelaksanaan teknis pelayanan administrasi terpadu, maka perlu ditunjuk Tim Petugas Pengelola Pelayanan Pengaduan Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru;
  - b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, transparan, responsif, akuntabel, serta sebagai upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlu dibentuk Tim Pengelola Pelayanan Pengaduan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;

6. Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 152 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru;
7. Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 68 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.

### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan : **PENETAPAN TIM PETUGAS PENGELOLA PELAYANAN PENGADUAN DINAS PENDIDIKAN KOTA PEKANBARU TAHUN 2025**

Pertama : Menetapkan nama-nama yang tersebut dalam lampiran surat keputusan ini sebagai Tim Petugas Pengelola Pelayanan Pengaduan Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru Tahun 2025.

Kedua : Tugas dan kewajiban Tim Pengelola Pelayanan Pengaduan sebagai berikut :

- a. menerima laporan atau pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. melakukan verifikasi, pencatatan, dan dokumentasi terhadap setiap pengaduan yang diterima;
- c. menindaklanjuti laporan pengaduan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru;
- d. melakukan koordinasi dengan bidang/unit kerja terkait dalam penyelesaian pengaduan;
- e. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. melakukan monitoring perkembangan penyelesaian pengaduan dan menyusun laporan berkala kepada pimpinan;
- h. menjaga kerahasiaan identitas pelapor sesuai ketentuan yang berlaku.

Ketiga : Dalam melaksanakan tugas, Tim Pengelola Pengaduan wajib berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pekanbaru,  
Pada Tanggal : 7 Januari 2025



KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KOTA PEKANBARU

Dr. H. Abdul Jamal, M.Pd  
Pembina Utama Muda / IVc  
NIP. 197010021995121001

Nomor : 400.1/Disdik-Sekretariat.1/0077/2025  
 Tanggal : 7 Januari 2025  
 Tentang : Susunan Tim Pengelola Pelayanan  
 Pengaduan Dinas Pendidikan Kota  
 Pekanbaru

No	Nama/NIP	Jabatan		Keterangan
		Dinas	Tim	
1.	Dr. H. Abdul Jamal, M.Pd 197010021995121001	Kepala Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru	Penanggung Jawab	
2.	Vemi Herliza, S.STP, M.H 198210172001122001	Sekretaris Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru	Ketua	
3.	Nova Nurman, S.E 197810312014072003	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Sekretaris	
4.	Dr. Irpan Maidelis, S.Pd., M.M 198005092006041024	Kepala Bidang Pembinaan Pendidikan SMP	Anggota	
5.	Sardius, S. Pd 198210132009021005	Plt. Kepala Bidang Pembinaan Pendidikan SD	Anggota	
6.	Reni Bafita, S.Sos., M.Si 198112112000122001	Kepala Bidang PAUD dan PNF	Anggota	
7.	Multiferi, S.T. 198102152007011002	Kepala Bidang Sarana dan Prasarana	Anggota	
8.	Suci Rizki Ananda, A.Md. T.	Tenaga Honorer Lepas	Penerima Aduan	
9.	Deska Marni, S.Pd	Tenaga Honorer Lepas	Dokumentasi dan Pelaporan	
10.	Balqis Nabila, S. I. Kom	Tenaga Programmer dan Networking	Operator Pengaduan	

## URAIAN TUGAS

### 1. Penanggung Jawab

- a) Memberikan arahan dan kebijakan umum dalam pengelolaan pelayanan pengaduan.
- b) Menetapkan langkah tindak lanjut atas pengaduan yang bersifat strategis atau memerlukan keputusan pimpinan.
- c) Melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan.
- d) Menerima laporan hasil penanganan pengaduan secara berkala.

### 2. Ketua

- a) Mengkoordinasikan seluruh kegiatan pengelolaan pelayanan pengaduan.
- b) Membagi tugas kepada sekretaris, anggota, dan petugas pengelola pengaduan.

- c) Memastikan setiap pengaduan diterima, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diselesaikan sesuai ketentuan.
- d) Memimpin rapat koordinasi dan evaluasi penanganan pengaduan.
- e) Menyampaikan laporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan kepada Penanggung Jawab.

### **3. Sekretaris**

- a) Mengadministrasikan seluruh surat masuk dan surat keluar terkait pengaduan.
- b) Mencatat setiap pengaduan ke dalam register pengaduan.
- c) Menyiapkan dokumen disposisi, rekapitulasi, dan laporan pengaduan.
- d) Mengarsipkan seluruh dokumen pengaduan secara tertib dan sistematis.
- e) Membantu Ketua dalam penyusunan laporan berkala.

### **4. Anggota**

- a) Menerima dan menelaah pengaduan sesuai bidang tugas masing-masing.
- b) Memberikan data, informasi, dan klarifikasi atas pengaduan yang menjadi kewenangannya.
- c) Menindaklanjuti pengaduan sesuai tugas dan fungsi bidang terkait.
- d) Berkoordinasi dengan Ketua dan Sekretaris dalam penyelesaian pengaduan.
- e) Melaporkan hasil tindak lanjut kepada Ketua Tim.

### **5. Operator Pengaduan**

- a) Menerima pengaduan melalui kanal digital, website, atau media elektronik lainnya.
- b) Melakukan input data pengaduan ke dalam sistem atau register pengaduan.
- c) Memastikan status pengaduan diperbarui secara berkala.
- d) Menyampaikan pengaduan yang masuk kepada Sekretaris atau Ketua Tim untuk diproses lebih lanjut.

### **6. Penerima Aduan**

- a) Menerima pengaduan secara langsung dari masyarakat pada loket atau front office.
- b) Memberikan informasi awal mengenai prosedur penyampaian pengaduan.
- c) Mencatat identitas pelapor dan substansi pengaduan secara lengkap.
- d) Menyampaikan pengaduan kepada Sekretaris untuk diproses lebih lanjut.

### **7. Dokumentasi dan Pelaporan**

- a) Mendokumentasikan seluruh proses penanganan pengaduan.
- b) Menyusun rekapitulasi pengaduan berdasarkan jenis, sumber, dan status penyelesaian.

- c) Menyiapkan bahan laporan berkala kepada pimpinan.
- d) Menyimpan bukti fisik dan digital pengaduan secara tertib dan aman.

## **FUNGSI TIM**

Tim Pengelola Pelayanan Pengaduan mempunyai fungsi sebagai berikut:


1. Menerima seluruh bentuk pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru.
2. Melakukan pencatatan, verifikasi, dan klasifikasi terhadap setiap pengaduan yang diterima.
3. Mengkoordinasikan penanganan dan penyelesaian pengaduan sesuai kewenangan.
4. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan.
5. Menyusun laporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan secara berkala.
6. Melaksanakan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan responsif.

## **TANGGUNG JAWAB**

Tim Pengelola Pelayanan Pengaduan bertanggung jawab untuk:

1. Menjamin setiap pengaduan masyarakat diterima dan diproses sesuai prosedur yang berlaku.
2. Menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat, dan objektif sesuai kewenangan.
3. Menjaga kerahasiaan identitas pelapor dan substansi pengaduan yang bersifat rahasia.
4. Menyampaikan informasi perkembangan penanganan pengaduan kepada pelapor apabila diperlukan.
5. Menyelesaikan pengaduan secara tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan.
6. Menyusun laporan hasil penanganan pengaduan secara berkala kepada pimpinan.
7. Menjaga integritas, profesionalitas, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan.
8. Mendukung terwujudnya pelayanan publik yang bebas dari maladministrasi.

KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KOTA PEKANBARU



**Dr. H. Abdul Jamal, M.Pd**  
Pembina Utama Muda / IVc  
NIP. 197010021995121001