



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS PENDIDIKAN

Jalan Pertanian No. 012 Bengkalis Kode Pos : 28714
Telepon : 0821-6976-5430 Fax. (0766) 8001009 e-mail : bengkalisdisdik884@gmail.com
Website : www.disdik.bengkalis.go.id

SK PENGELOLA PENGADUAN



DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS

TAHUN 2026



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS

DINAS PENDIDIKAN

Jalan Pertanian No. 012 Bengkalis Kode Pos : 28714
Telepon : 0821-6976-5430 Fax. (0766) 8001009 e-mail : bengkalisdisdik884@gmail.com
Website : www.disdik.bengkalis.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS

No :17 /KPTS-DISDIK/I/2026

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka efektifitas dan optimalisasi penanganan pengaduan pada Dinas Pendidikan, diperlukan upaya pengelolaan yang terstruktur dan sistematis;
- b. bahwa untuk melancarkan pelaksanaan penanganan pengaduan maka perlu dibentuk tim teknis pengelola pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut pada huruf a dan b diatas perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis tentang Pembentukan Tim Teknis Pengelola Pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis.
- Mengingat : 1. 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);
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negera Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2024 tentang Kabupaten Bengkalis di Provinsi Riau;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4885);
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional, (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 113 Nomor 1170);
7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 50 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata cara kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :
KESATU : Mengangkat Nama-Nama sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini sebagai Tim
Pengelola Pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;

KEDUA : Tim sebagaimana pada DIKTUM KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Ketua Tim Pengaduan
 1. Meneliti kebenaran isi surat Pengaduan tersebut;
 2. Menyalurkan Pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
 3. Memonitor penyelesaian permasalahannya secara baik dan tuntas;
 4. Melaporkan hasil penyelesaian kasus tersebut ke Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis selaku Penyelenggara Pengaduan;
 5. Melakukan Pembinaan kepada Pelaksana Pengaduan
2. Anggota Pengaduan
 1. Menerima pengaduan yang masuk dan mengisi form tindak lanjut;
 2. Melakukan verifikasi identitas yaitu:
 - a. Formil meliputi Pengaduan Langsung atau Tidak Langsung dapat menggunakan Surat Kuasa;
 - b. Materil berisi identitas pelapor yaitu KTP, KK dan Kronologis Pengaduan;
 - c. Kesimpulan berisi keterangan memenuhi syarat ditindaklanjuti dan tidak memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti.
 3. Petugas Pengaduan menganalisa kronologis pengaduan, menentukan kewenangan Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis atau bukan, kemudian melakukan klasifikasi kasus/masalahnya sesuai dengan Tupoksi bidang yang berwenang;
 4. Memonitor/memantau proses klarifikasi kasus yang dilaksanakan oleh anggota tim pengaduan yang sesuai dengan TUPOKSI bidangnya;
 5. Mengadakan penelitian, analisis dan penilitian ulang terhadap laporan yang diberikan oleh anggota tim terkait yang menangani surat pengaduan, kemudian membuat kesimpulan serta penutup yang berisi informasi yang akan disampaikan kepada pelapor melalui langsung/surat/wa/sms dll Mengelola sarana dan prasarana fasilitas pelayanan publik dan pelayanan khusus secara efektifitas, efesiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan;
 6. Melakukan klarifikasi Pengaduan sesuai dengan kewenangan

- KETIGA : Segala biaya yang ditimbulkan akibat diterbitkannya keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2026;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku terhitung sejak tanggal dikeluarkan.

Ditetapkan di Bengkalis
Pada tanggal, 13 Januari 2026

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS



HADI PRASETYO, ST., M.Si
PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
NIP. 19790520 200502 1 001

Tembusan :

1. Yth. Bupati Bengkalis di Bengkalis (sebagai laporan);
2. Yth. Inspektur Kabupaten Bengkalis di Bengkalis;
3. Yth. Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bengkalis di Bengkalis.

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten
Bengkalis tentang Pembentukan Tim Pengelola
Pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten
Bengkalis
Nomor : 17 /KPTS-DISDIK/II/2026
Tanggal : 13 Januari 2026

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA PENGADUAN
PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS

NO.	NAMA	JABATAN DALAM KEDINASAN	JABATAN DALAM TIM
1.	H. MUKHTAR, S.Pd, MM NIP. 19700710 199512 1 004	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Penanggung Jawab
2.	OKTAFIANIS, SE NIP. 19771001 200701 2 005	Analisis Bimbingan Pelayanan dan Konsultasi Pemerintah Kab. Bengkalis	Narahubung
3.	ARDILLA NURULLIZA YUNANDA	Staf Sekretariat	Petugas Pengaduan
4.	ELBINER BATUBARA	Staf Sekretariat	Petugas Pengaduan
5.	NOREFENDI, S.Pd	Staf Sekretariat	Petugas Pengaduan Website
6.	ADE ZULFAN ALIKRAM, SE	Staf Sekretariat	Petugas Pengaduan Sosial Media

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS

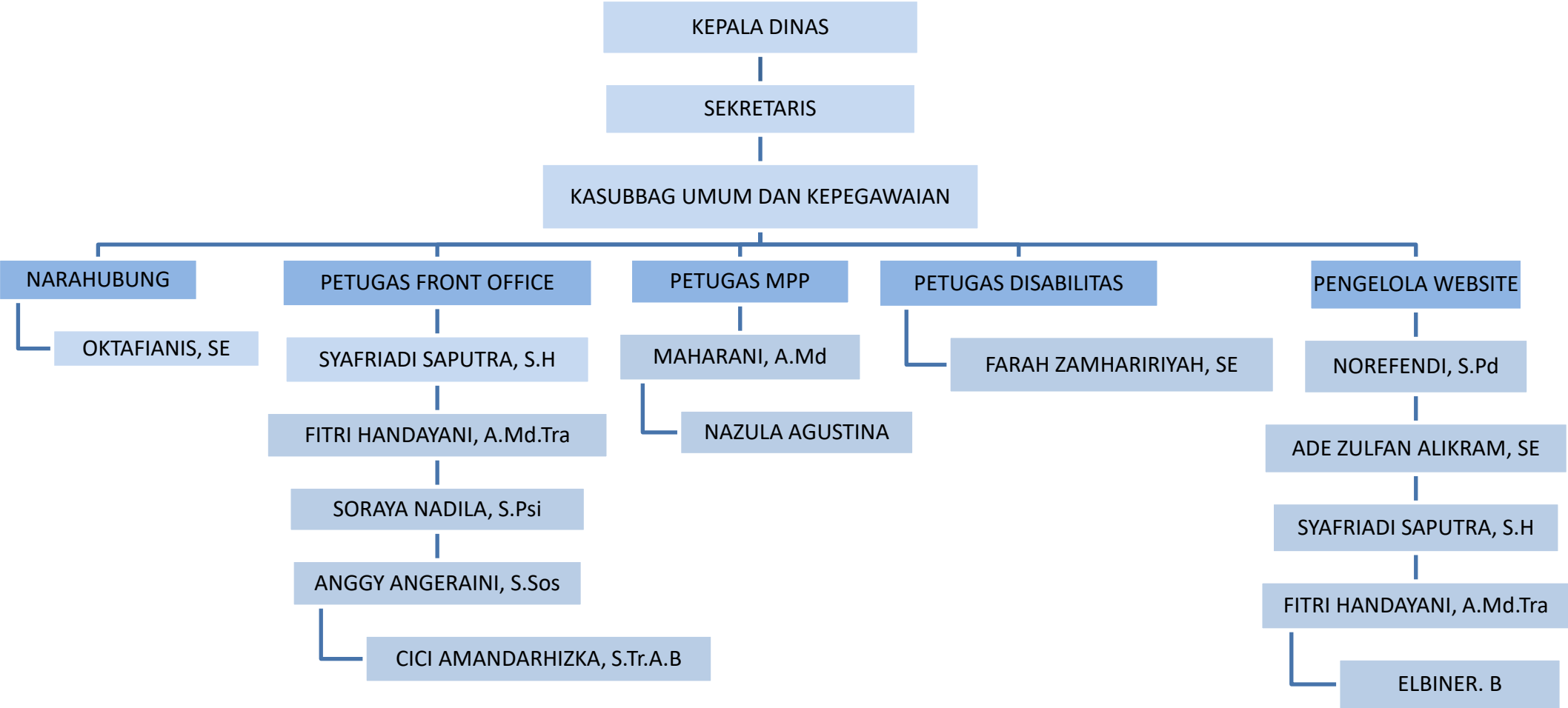


HADI PRASETYO, ST., M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19790520 200502 1 001

- Tembusan :
- 1. Yth. Bupati Bengkalis di Bengkalis (sebagai laporan);
 - 2. Yth. Inspektur Kabupaten Bengkalis di Bengkalis;
 - 3. Yth. Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bengkalis di Bengkalis

Lampiran II : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis
tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas
Pendidikan Kabupaten Bengkalis
Nomor : 17 /KPTS-DISDIK/II/2026
Tanggal : 13 Januari 2026

**STRUKTUR ORGANISASI KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA PENGADUAN DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2026**



Lampiran III : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis
tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis

Nomor : 17 /KPTS-DISDIK/II/2026

Tanggal : 13 Januari 2026

NO	JABATAN ORGANISASI	JABATAN DALAM TIM	URAIAN TUGAS	FUNGSI	TANGGUNG JAWAB
1	KEPALA DINAS	PEMBINA	- Menyusun pedoman dan standar operasional prosedur (SOP)teknis penyelenggaraan layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku - Memimpin penyelenggaraan pelayanan publik dibidang tugasnya agar berjalan efektif, efisien,dan akuntabel - Melakukan pengarahan, penilaian kinerja serta pembinaan langsung kepada bawahan atau staf pelaksana layanan	- Meningkatkan kompetensi, disiplin,dan profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN)yang bertugas di garis depan pelayanan - Memastikan alur proses layanan atau birokrasi mudah di akses, cepat dan tidak berbelit-belit - Menyediakan dan memeliharafasilitas kerja serta sarana pendukung kenyamanan bagi penerima layanan	- Bertanggungjawab atas kualitas layanan ythat diberikan kepada layanan publik, termasuk kegagalanatau maladministrasiyang terjadi didalam lingkup kewenangannya - Memastikan seluruh proses layanan mematuhi peraturan undang-undang, salah satunya berpedomanpada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2	SEKRETARIS DINAS PENDIDIKAN	WAKIL PEMBINA	s.d.a	s.d.a	s.d.a
3	KASUBBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN	KOORDINATOR	Menyelaraskan aktivitas tim, mengelola sumber daya, serta mengawasi operasional harian untuk memastikan standar pelayanan	- Memantau kedisiplinan staf, kualitas layanan,dan ketersediaan sarana prasarana - Melakukan analisis	- Memastikan masyarakatmenerima pelayanan yang adil, cepat, dan sesuai dengan standaryang ditetapkan - Menyelesaikan kendala

			prima terpenuhi • Menangani kebutuhan spesifik pengguna layanan yang membutuhkan penanganan tingkat lanjut.	kinerja unit secara berkala, mengidentifikasi masalah, dan merumuskan solusi perbaikan layanan.	atau hambatan teknis yang terjadi dilapangan dengan cepat dan tepat.
4	NARAHUBUNG		• Pemberi informasi utama • Mencatat dan merekam setiap interaksi, data pemohon agar dapat di evaluasi	• Menjadi jembatan interaksi dua arah antara pemerintah/instansi dan masyarakat • Mencerminkan citra dan kredibilitas institusi melalui pelayanan yang ramah, sopan dan solutif	• Bertanggungjawab memberikan informasi yang benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan • Wajib menjaga privasi data pribadi pemohon layanan sesuai dengan kebijakan perlindungan informasi • Melakukan tugas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan agar tercipta kepastian bagi masyarakat
5	FRONT OFFICE	ANGGOTA	• Menyambut setiap tamu yang datang dengan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun serta menanyakan keperluan mereka • Memeriksa kelengkapan dokumen • Menjadi jembatan awal dalam mendengarkan dan merespon keluhan,	• Memastikan masyarakat mendapatkan akses yang jelas, akurat, dan transparan • Menciptakan kesan pertama yang positif dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas instansi • Menjadi jembatan	• Bertanggungjawab penuh dalam menciptakan kesan pertama yang positif dan membangun kepercayaan masyarakat • Memastikan standar pelayanan prima berjalan dengan baik, lancar dan transparan • Menjaga kerahasiaan data dan informasi sensitif milik pengunjung sesuai

			kritik atau saran dari masyarakat • Mengarahkan pengunjung ke loket atau staf yang tepat dan mencatat data pengunjung di buku tamu	penghubung antara masyarakat dengan berbagai divisi atau unit kerja lain dalam organisasi agar pelayanan berjalan lancar	dengan standar operasional yang berlaku.
6	PETUGAS MPP	ANGGOTA	s.d.a	s.d.a	s.d.a
7	PETUGAS DISABILITAS	ANGGOTA	• Menyambut penyandang disabilitas dan memberikan pendampingan khusus sejak kedatangan, selama proses pelayanan, hingga pengguna layanan selesai dan akan pulang • Mengoperasikan dan memfasilitasi pengguna alat bantu prioritas seperti kursi roda, guiding block	• Menjembatani hambatan fisik agar penyandang disabilitas dapat mengakses hak layanannya secara setara	• Memastikan setiap penyandang disabilitas mendapatkan standar pelayanan yang cepat dan tepat


KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS

HADI PRASETYO, ST., M.Si
PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
NIP. 19790520 200502 1 001