



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS

DINAS PENDIDIKAN

Jalan Pertanian Nomor : Bengkalis Kode Pos 28714
Telepon : (0766) 8001009 Fax (0766) 8001009 E-mail : disdikbengkalis17@gmail.com
Website : www.disdik.bengkalis.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS
Nomor : 89 /KPTS-DISDIK/VIII/2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM TEKNIS PELAYANAN DAN PENANGANAN PENGADUAN
PADA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS

- Menimbang :
- Bahwa dalam rangka efektifitas dan optimalisasi penanganan pengaduan pada dinas pendidikan, diperlukan upaya pengelolaan yang terstruktur dan sistematis;
 - Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan penanganan pengaduan maka perlu dibentuk tim teknis pelayanan dan penanganan pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
 - Bahwa berdasarkan Pertimbangan sebagaimana tersebut pada huruf a dan b diatas perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis tentang penetapan tim teknis pelayanan dan penanganan pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis
- Mengingat :
- Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbuka Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 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);
 - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

5. 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),
6. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 113 tahun 2021 tentang Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata cara kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis.

Memperhatikan

Memutuskan :

Menetapkan :

KESATU : PEMBENTUKAN TIM TEKNIS PELAYANAN DAN PENANGANAN PENGADUAN PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS


Kedua : Tim Teknis sebagaimana pada DIKTUM KESATU mempunyai tugas

Dan kewajiban sebagai berikut :

1. Penyelenggara berkewajiban :
 1. Menyediakan sarana pelayanan publik dan pengaduan serta menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pelayanan dan pengaduan;
 2. Menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan;
 3. Mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pelayanan dan pengaduan serta sarana pelayanan dan pengaduan yang disediakan;
 4. Menyusun Mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas;
 5. Menyusun standar pelayanan dan standar operasional prosedur pengelolaan pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang efektifitas, efesiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan;
 6. Melakukan penelitian kinerja pelayanan publik secara berkala;
2. Pelaksana pelayan publik
 1. Mengelola sarana dan prasarana fasilitas pelayan publik dan pelayanan khusus secara efektifitas , efesiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan ;
 2. Menerima, menanggapi dan memproses setiap pelayanan dan pengaduan;
 3. Pengelolaan penyelesaian pengaduan harus mengikuti mekanisme dan tata cara meliputi pemeriksaan kelengkapan dokumen, pencatatan, penelaahan pengklasifikasian, pengklarifikasian dan penyelesaian pengaduan;
 4. Menyalurkan pelayanan dan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
 5. Memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana prasarana dan rekapitulasi data pelayanan dan pengaduan;
3. Sahabat kelompok rentan bertugas memberikan layanan khusus kepada kelompok rentan agar dapat memperoleh pelayanan dan pengaduan prioritas kepada, lansia, difabel, ibu hamil dan ibu menyusui;

Ketiga : Segala biaya yang diterbitkan oleh keputusan ini dibebankan pada Belanja Daerah Kabupaten Bengkalis tahun 2022;

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku terhitung sejak tanggal dikeluarkannya.

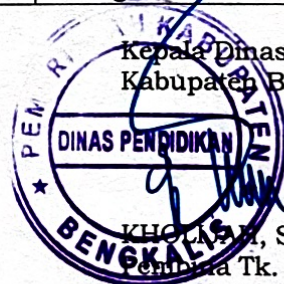
Ditandatangani di : Bengkalis
Pada tanggal : 28 Juli 2022
KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS,

KHOLIMAH, S.Pd.I
NIP. 19640912 198601 2 001

Tembusan :

1. Yang bersangkutan
2. Arsip.

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten
Bengkalis
Tanggal : 28 Juli 2022
Nomor : 89 /KPTS-DISDIK/VIII/2022
Tentang : Susunan Keanggotaan Tim
Teknispelayanan dan Penanganan
Pengaduan Pada Dinas Pendidikan
Kabupaten Bengkalis

No	Jabatan Struktural	Jabatan Dalam Kedinasan	Jabatan Dalam Tim
1	Hj. KHOLLJAH, S. Pd. I NIP.19640912 198601 1 001	Kepala Dinas	Penyelenggara pelayanan
2	MUKHTAR, S. Pd NIP.19700710 199512 1 004	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Ketua Pelaksana pelayanan dan Pengaduan
3	AHMAD JUMADI, SH. I NIP.19800413 200512 1 001	Pelaksana	Koordinator Pengaduan
4	ELBINER BATUBARA	Tenaga Kontrak	Anggota Pengaduan
5	ARTIKA SARI, S. Akun	Tenaga Kontrak	Anggota Pengaduan
6	SITI RACHMAWATY	Tenaga Kontrak	Anggota Pengaduan
7	RAMYAS PRADESTA, S.IP	Tenaga Kontrak	Anggota Pengaduan
8	FARAH ZAMHARIRIYAH	Tenaga Kontrak	Pelayanan Disabilitas
9	ULIL AMRI	Tenaga Kontrak	Resepsionis Pelayanan
10	ARDILLA NURULLIZA YUNANDA	Tenaga Kontrak	Anggota Pelayanan
11	YESSI CASELLA, S.Pd	Tenaga Kontrak	Anggota Pelayanan
12	MAHARANI, A.Md	Tenaga Kontrak	Anggota Pelayanan
13	SITI HALIMAH	Tenaga Kontrak	Anggota Pelayanan
14	NAZULA AGUSTINA	Tenaga Kontrak	Anggota Pelayanan
15	IRENNI ALFIOLITA	Tenaga Kontrak	Anggota Pelayanan
16	MIRA SUTIKA, S.Pd. I	Tenaga Kontrak	Anggota Pelayanan
17	MIRA HINDRIYANI	Tenaga Kontrak	Anggota Pelayanan
18	LENI ISMAWATI, SE. Sy	Tenaga Kontrak	Anggota Pelayanan
19	PUTRI SYAHIRA	Tenaga Kontrak	Anggota Pelayanan



Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Bengkalis

KHOLLJAH, S. Pd. I
Pembina Tk. I

NIP. 19640912 198601 2 001

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Bengkalis
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkalis di Bengkalis
3. Inspektorat Kabupaten Bengkalis di Bengkalis
4. Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bengkalis di Bengkalis
5. Yang Bersangkutan