



**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](mailto:bengkalisdisdik884@gmail.com)  
Website : [www.disdik.bengkalis.kab.go.id](http://www.disdik.bengkalis.kab.go.id)

**SK PETUGAS PENGELOLA  
PENGADUAN**



**DINAS PENDIDIKAN  
KABUPATEN BENGKALIS**

**TAHUN 2025**





# PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS

## DINAS PENDIDIKAN

Jalan Pertanian No. 012 Bengkulu Kode Pos : 28714  
Telepon : 0821-6976-5430 Fax. (0766) 8001009 e-mail : [bengkalisdisdik884@gmail.com](mailto:bengkalisdisdik884@gmail.com)  
Website : [www.disdik.bengkalis.kab.go.id](http://www.disdik.bengkalis.kab.go.id)

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS

No : 07/KPTS-DISDIK/II/2025

#### TENTANG

#### PEMBENTUKAN TIM TEKNIS 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 Bengkulu;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut pada huruf a dan b diatas perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu tentang Pembentukan Tim Teknis Pengelola Pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu.
- 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 Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  3. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2024 tentang Kabupaten Bengkulu 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 Bengkulu Nomor 107 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata cara kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu.



## MEMUTUSKAN :

- Menetapkan  
KESATU : Mengangkat Nama-Nama sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini sebagai Tim Teknis Pengelola Pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
- KEDUA : Tim Teknis 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 2025;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku terhitung sejak tanggal dikeluarkan.

Ditetapkan di Bengkalis  
Pada tanggal, 2 Januari 2025

KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KABUPATEN BENGKALIS



HADI PRASETYO, ST  
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 I : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten  
Bengkalis tentang Pembentukan Tim Teknis  
Pengelola Pengaduan pada Dinas Pendidikan  
Kabupaten Bengkalis  
Nomor : 07 /KPTS-DISDIK/II/2025  
Tanggal : 2 Januari 2025

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM TEKNIS 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.	TENGGU AHYAMUDDIN NIP. 19770715 200501 1 008	Staf	Ketua/Koordinator
3.	ARDILLA NURULLIZA YUNANDA	Staf	Anggota
4.	ZULAIKA	Staf	Anggota

KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KABUPATEN BENGKALIS



HADI PRASETYO, ST  
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.