



# 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 : 29/KPTS-DISDIK/II/2024

### TENTANG

### PEMBENTUKAN TIM PETUGAS FRONT OFFICE 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 melancarkan pelaksanaan penanganan pengaduan maka perlu dibentuk tim teknis pelayanan dan penanganan pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu;
  - Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut pada huruf a dan b diatas perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu tentang Penetapan Tim Teknis Pelayanan dan Penanganan Pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu.
- Mengingat :
- 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);
  - 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);
  - 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);
  - Peraturan Bupati Bengkulu Nomor 113 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 Petugas Front Office 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 atas penyelesaian yang efektifitas, efesiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan;
    6. Melakukan penelitian kinerja pelayanan publik secara berkala.
  2. Pelaksana Pelayanan Publik
    1. Mengelola sarana dan prasarana fasilitas pelayanan 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 pengaduan prioritas kepada lansia, difabel, ibu hamil dan ibu menyusui;

KETIGA : Segala biaya diterbitkan oleh keputusan ini dibebankan pada Belanja Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2024;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku terhitung sejak tanggal dikeluarkannya.

Ditetapkan di : Bengkalis  
Pada tanggal : 7 Januari 2024

KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KABUPATEN BENGKALIS



HADI PRASETYO, ST  
PEMBINA TK 1  
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 Petugas Front  
Office pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis  
Nomor : 29 /KPTS-DISDIK/I/2024  
Tanggal : 7 Januari 2024

SUSUNAN KEANGGOTAAN PETUGAS FRONT OFFICE PADA  
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS

No.	Jabatan Struktural	Jabatan Dalam Kedinasan	Jabatan Dalam Tim
1.	ELBINER BATUBARA	Tenaga Kontrak	Resepsionis Pelayanan
2.	MAHARANI, A.Md	Tenaga Kontrak	Anggota Pelayanan
3.	NAZULA AGUSTINA	Tenaga Kontrak	Anggota Pelayanan
4.	MIRA SUTIKA, S.Pd.I	Tenaga Kontrak	Anggota Pelayanan
5.	LENI ISMAWATI, SE.Sy	Tenaga Kontrak	Anggota Pelayanan

KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KABUPATEN BENGKALIS



HADI PRASETYO, ST  
PEMBINA TK. 1  
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.