



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.kab.go.id

**SK PETUNJUK TEKNIS PENGELOLAAN PENGADUAN
PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**



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
Website : www.disdik.bengkalis.kab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS NOMOR : 08 /KPTS-DISDIK/II/2025

TENTANG

PETUNJUK TEKNIS PENGELOLAAN PENGADUAN PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka efektifitas dan optimalisasi penanganan pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu, diperlukan upaya pengelolaan yang terstruktur dan sistematis;
 - b. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan penanganan pengaduan maka perlu dibuat/diterbitkan Petunjuk Teknis Pelayanan dan Penanganan Pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu.
- Mengingat :
1. Undang-undang 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);
 2. 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);
 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah) Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58. Tambahan

5. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. 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 1170);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2016 Nomor 3) Sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2019 Nomor 7);
10. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 107 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Cara Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
KESATU : Penetapan Petunjuk Teknis Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Petunjuk ini dijadikan sebagai Pedoman/Acuan di dalam penanganan Pengelolaan Pengaduan.

- KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat diterbitkannya Keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bengkalis pada 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

Lampiran : KEPUTUSAN KEPADA DINAS
PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS
NOMOR : 08 /KPTS-DISDIK/I/2025
TANGGAL : 2 Januari 2025

PETUNJUK TEKNIS PENGELOLAAN PENGADUAN PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka efektifitas dan optimalisasi penanganan pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, perlu adanya upaya pengelolaan yang terstruktur dan sistematis. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggaraan wajib mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik terutama pada sistem pengaduan sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Untuk kelancaran pelaksanaan penanganan pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis maka perlu dibuat/diterbitkan Petunjuk Teknis Pengelolaan Penanganan Pengaduan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis.

1.2. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Adapun maksud dari pembuatan Petunjuk Teknis tentang Pengelolaan Pengaduan ini adalah sebagai Pedoman/Acuan di dalam penanganan Pengaduan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis.

b. Tujuan

Adapun maksud dari pembuatan Petunjuk Teknis Pengelolaan Pengaduan adalah :

1. Untuk tertib Administrasi;
2. Memberikan Arah dan Penjelasan terhadap Pengaduan yang masuk;
3. Meningkatkan Mutu Pelayanan yang diberikan kepada Publik.

1.3. Ruang Lingkup dan Tata Urut

a. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Publik ini mengatur tentang proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.

b. Tata Urut

Tata Urut Petunjuk Teknis Pengelolaan Pengaduan Publik ini disusun sebagai berikut :

1. Pendahuluan;
2. Pengertian;
3. Pelaksanaan;
4. Sarana Pengaduan;
5. Mekanisme Pengaduan;
6. Monitoring dan Evaluasi;
7. Penutup.

II. PENGERTIAN/DEFENISI UMUM

Dalam Petunjuk Teknis Pengelolaan Pengaduan yang dimaksud dengan :

1. Instansi adalah Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
2. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
3. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
4. Petugas Pengaduan adalah Pejabat, Pegawai atau orang yang ditugaskan oleh untuk mengelola Pengaduan;
5. Anggota Tim Pengaduan adalah Kepala Bidang yang ditugaskan oleh penyelenggara pengaduan untuk melakukan klarifikasi pengaduan;
6. Pelapor adalah individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan tertulis kepada instansi Pemerintah tertentu.

III. PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN

3.1. Pelaksana

Pelaksana penanganan pengaduan terdiri dari :

- a. Penyelenggara Pengaduan
- b. Pengelola Pengaduan :
 - 1) Ketua Tim Pengaduan;
 - 2) Anggota Tim Pengaduan;
 - 3) Petugas Pengaduan.

Penyelenggara Pengaduan memiliki tanggung jawab sebagai berikut :

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, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan;
6. Melakukan penelitian kinerja Pelayanan Publik secara berkala.

Pengelola Pengaduan memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. 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;
 - 6) Bertugas melakukan klarifikasi Pengaduan sesuai dengan kewenangannya.

- b. 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) 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;
 - 6) Melakukan klarifikasi pengaduan sesuai dengan kewenangannya.

IV. SARANA PENGADUAN

Pengaduan Langsung dapat dilakukan dengan Langsung kepada Petugas Pengaduan di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis yang beralamat Jl. Pertanian Bengkalis Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau.

Pengaduan Tidak Langsung meliputi :

- | | | |
|--------------------|---|---|
| a. Surat | : | Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis yang beralamat Jl. Pertanian Bengkalis, Kecamatan Bengkalis, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau. |
| b. Whatsapp/SMS/HP | : | 0821 6976 5430 |
| c. E-mail | : | disdikbengkalis884@gmail.com |
| d. Website | : | www.disdik.bengkalis.go.id |
| e. Telp./Faks | : | (0766) 8001009 |
| f. Instagram | : | disdikbengkalis |
| g. Facebook | : | Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis |
| h. Twiter | : | disdikbks |
| i. E-Lapor | : | SP4N Lapor |
| j. IKM | : | sisukma.bengkalis.go.id |

V. MEKANISME PENGADUAN

Mekanisme penyelesaian Pengaduan dapat dikelompokkan dalam 4 (empat) tahap kegiatan meliputi :

- a. Penerimaan Laporan
 - 1) Mencatat Pengaduan pada buku registrasi;
 - 2) Memberikan bukti tanda terima Pengaduan kepada Pelapor;
 - 3) Memverifikasi pengaduan secara formil, materil dan kesimpulan pada formulir tindak lanjut.
- b. Penelaahan
 - 1) Mengklasifikasi pengaduan sesuai dengan kewenangan Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis atau tidak dan meneruskan pada anggota tim pengaduan pada Tupoksi sesuai isi Pengaduan;

- 2) Mengklarifikasi Pengaduan sesuai dengan Tupoksi anggota Tim Pengaduan meliputi proses penjernihan kegiatan berupa pemberian penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber Pengaduan dan menghubungkan materi Pengaduan kepada peraturan yang relevan;
 - 3) Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti : klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi Pengaduan.
- c. Penyaluran yaitu meneruskan Pengaduan tersebut kepada instansi yang berwenang melakukan penanganan, tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Penutup
- 1) Apabila hasil pemeriksaan Pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya, maka Pimpinan instansi atau Pejabat yang diberi wewenang menyampaikan informasi tersebut kepada Pelapor;
 - 2) Apabila hasil pemeriksaan terbukti kebenarannya, maka Pimpinan instansi atau Pejabat yang diberi wewenang menyampaikan surat ucapan terima kasih kepada pelapor dan menindaklanjuti laporan tersebut;
 - 3) Selama pengaduan masih dalam proses penanganan, Pimpinan instansi atau Pejabat yang berwenang berkewajiban melindungi Pelapor.

VI. MONITORING DAN EVALUSI

Pengelolaan Pengaduan dilakukan monitoring setiap bulan dan evaluasi Pengaduan setiap 6 (enam) bulan oleh Penyelenggara Pengaduan melalui Ketua Tim Pengaduan. Laporan hasil evaluasi Pengaduan disampaikan ke Publik melalui sistem PPID Kabupaten Bengkalis setiap 6 (enam) bulan sekali.

VII. PENUTUP

Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis ini dibuat untuk dijadikan pedoman dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan publik melalui surat dan pengaduan secara langsung maupun *Website*.

Ditetapkan di Bengkalis
Pada tanggal 2 Januari 2025

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS



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