



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

DINAS PENDIDIKAN

Jalan Sultan Mansyur Syah Pulau Dompok, Tanjungpinang, Kode Pos 29125
Telepon (0771) 443032 Faks. (0771) 443033
E-mail : disdik@kepriprov.go.id Website : <https://dinaspendidikan.kepriprov.go.id>

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU
NOMOR 015 TAHUN 2023
TENTANG
TIM PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KEPULAUAN RIAU,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan Pelayanan kepada masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau perlu melaksanakan Kegiatan Pelayanan Publik;
 - b. bahwa untuk memenuhi maksud sebagaimana disebutkan dalam huruf a, maka perlu menetapkan Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2023;
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau;

- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4237);
 2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 No. 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4831);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. 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 Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400);
9. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 55);
10. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 50 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021 Nomor 774);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

- KESATU** : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2023;
- KEDUA** : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU disebutkan dalam Lampiran Keputusan ini;
- KETIGA** : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, mempunyai tugas dan tanggungjawab sebagai berikut:
- a. menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan pengaduan; .
 - b. menyiapkan bahan pengoordinasian kebijakan teknis di bidang penanganan pengaduan;
 - c. menyiapkan bahan pembinaan perizinan bidang penanganan pengaduan;
 - d. menyiapkan bahan pemantauan dan pengawasan penyelenggaraan perizinan;
 - e. menyiapkan bahan pengoordinasian penanganan pengaduan dengan Pemerintah dan Pemerintah Daerah serta lembaga non pemerintah;
 - f. menyiapkan bahan pelaksanaan pemberian advokasi dan konsultasi pelayanan serta pengaduan langsung;
 - g. menyiapkan bahan pengelolaan penanganan pengaduan melalui media sosial, media cetak dan media elektronik;
 - h. menyiapkan bahan pengelolaan laporan hasil survey

kepuasan masyarakat.

- i. menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan di bidang penanganan pengaduan.

- KEEMPAT** : Jabatan pada tim penanganan pengaduan adalah sebagai berikut :
1. Penanggungjawab merupakan Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau;
 2. Ketua merupakan Sekretaris Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau
 3. Anggota merupakan pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau
 4. Tim Pengelola merupakan pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau
- KELIMA** : Tim Pengelola sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau;
- KEENAM** : Dalam hal penanganan pengaduan yang memerlukan penanganan khusus tim dapat berkoordinasi dan memanggil para pihak dengan melibatkan tim teknis terkait dari OPD Teknis serta melakukan kunjungan lapangan sesuai kebutuhan
- KETUJUH** : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tanjungpinang
Pada tanggal 3 Januari 2023


Dr. ANDI AGUNG, S.E., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP 196908231993031006

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan
Provinsi Kepulauan Riau
Nomor : 015 Tahun 2023
Tanggal : 3 Januari 2023

**TIM PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2023**

No	Nama/Jabatan Dinas	Jabatan Tim	Uraian Tugas
1.	Dr. ANDI AGUNG, S.E., M.M. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau	Penanggungjawab Tim Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan pembinaan terkait penanganan pengaduan pelayanan publik b. Memberikan persetujuan kebijakan c. Mendisposisikan laporan pengaduan kepada pejabat terkait
2.	Dr. DARSON, S.Pd., M.Si. Sekretaris Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau	Ketua Tim Pengaduan Pelayanan Publik	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan koordinasi dan mengarahkan tim sesuai SOP yang berlaku b. Mendisposisi laporan dan kebijakan yang timbul dari pengaduan pelayanan publik c. Melaporkan secara tertulis per tiga bulan kepada Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau
3.	SANTI JULIANTI, S.T., M.H. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian	Sekretaris Tim Pengaduan Pelayanan Publik	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan koordinasi dan mengarahkan tim sesuai SOP yang berlaku bersama ketua tim b. Mendisposisi laporan dan kebijakan yang

No	Nama/Jabatan Dinas	Jabatan Tim	Uraian Tugas
			<p>timbul dari pengaduan pelayanan publik</p> <p>c. Melaporkan secara tertulis per tiga bulan kepada Ketua Tim Pengaduan Pelayanan Publik</p>
4.	ABU BAKAR, S.E. Staf Dinas Pendidikan	Admin Penerima Pengaduan Pelayanan Publik	<p>a. Mengelola/menerima pengaduan</p> <p>b. Meneruskan laporan ke Ketua Tim Pelayanan Pengaduan Publik melalui Sekretaris Tim Pelayanan Pengaduan Publik</p> <p>c. Mengarsipkan pengaduan dan jawaban pengaduan</p>
5.	1. RIANTIKA, S.IP. 2. RINA TRIKURNIA, S.E.	Anggota Tim Pengaduan Pelayanan Publik Sekretariat	<p>a. Mengumpulkan data dan bahan yang masuk untuk diteruskan dan diverifikasi dan disetujui oleh Ketua Tim Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>b. Menghimpun keluhan masyarakat yang masuk dan meneruskan ke pihak terkait</p> <p>c. Menyiapkan kelengkapan administrasi pengaduan Mendokumentasikan pengaduan dan solusi jawaban</p>
6.	1. BUDI SUSILO, S.Pd. 2. MUHAMMAD AZIS	Anggota Tim Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pembinaan SMA	<p>a. Mengumpulkan data dan bahan yang masuk untuk diteruskan dan diverifikasi dan disetujui oleh Ketua Tim Pengaduan</p>

No	Nama/Jabatan Dinas	Jabatan Tim	Uraian Tugas
			Pelayanan Publik b. Menghimpun keluhan masyarakat yang masuk dan meneruskan ke pihak terkait c. Menyiapkan kelengkapan administrasi pengaduan Mendokumentasikan pengaduan dan solusi jawaban
7.	1. JINGGA MEGASARI, S.Sos 2. RIKI SAPUTRA SIMATUPANG, S.Pi.	Anggota Tim Pengaduan Bidang Pelayanan Publik Pembinaan SMK	a. Mengumpulkan data dan bahan yang masuk untuk diteruskan dan diverifikasi dan disetujui oleh Ketua Tim Pengaduan Pelayanan Publik b. Menghimpun keluhan masyarakat yang masuk dan meneruskan ke pihak terkait c. Menyiapkan kelengkapan administrasi pengaduan Mendokumentasikan pengaduan dan solusi jawaban
8.	1. PRAYUDHI NUGRAHA, S.E. 2. JUPRI, S.Pd.	Anggota Tim Pengaduan Bidang Pembinaan Pelayanan Publik Pendidikan Khusus	a. Mengumpulkan data dan bahan yang masuk untuk diteruskan dan diverifikasi dan disetujui oleh Ketua Tim Pengaduan Pelayanan Publik b. Menghimpun keluhan masyarakat yang masuk dan meneruskan ke pihak terkait c. Menyiapkan

No	Nama/Jabatan Dinas	Jabatan Tim	Uraian Tugas
			kelengkapan administrasi pengaduan Mendokumentasikan pengaduan dan solusi jawaban
9.	1. ADINO FEBRIANTONI, S.I.Kom 2. ANDI ERIANTO	Anggota Tim Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pembinaan Ketenagaan	a. Mengumpulkan data dan bahan yang masuk untuk diteruskan dan diverifikasi dan disetujui oleh Ketua Tim Pengaduan Pelayanan Publik b. Menghimpun keluhan masyarakat yang masuk dan meneruskan ke pihak terkait c. Menyiapkan kelengkapan administrasi pengaduan Mendokumentasikan pengaduan dan solusi jawaban

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,**



Dr. ANDI AGUNG, S.E., M.M.
Pembina Utama Muda
NP. 196908231993031006