



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS**

**DINAS SOSIAL**

Jl. Antara No. Telp. (0766) 2620233 / Fax. (0766) 2620233

Email : [dinsosbengkalis@yahoo.co.id](mailto:dinsosbengkalis@yahoo.co.id) / [dinassosial31@gmail.com](mailto:dinassosial31@gmail.com)

**BENGKALIS**

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN BENGKALIS  
NOMOR : 400.9 / DINSOS / KPTS / 2024 / 118**

**TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM TEKNIS PELAYANAN DAN PENANGANAN PENGADUAN  
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS**

**KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS,**

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka efektifitas dan optimalisasi penanganan pengaduan pada Dinas Sosial, diperlukan upaya pengelolaan yang terstruktur dan sistematis;
- b. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan penanganan pengaduan maka perlu dibentuk tim teknis pelayanan dan penanganan pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan dimaksud pada huruf a dan b di atas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu tentang Penetapan Tim Teknis Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Pada Dinas Sosial 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 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;
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. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal;
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 62 Tahun 2018

tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 113 Tahun 2021 tentang Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis.

### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS TENTANG PEMBENTUKAN TIM TEKNIS PELAYANAN DAN PENANGANAN PENGADUAN PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS;

Kesatu : Tim Teknis Pelayanan dan Penanganan Pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis 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) Menindak lanjuti 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;
2. Pelaksana pelayan publik
  - 1) Mengelola sarana dan prasarana fasilitas pelayan publik dan pelayanan khusus secara efektifitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan;
  - 2) Menerima, menanggapi dan memproses setiap pelayanan dan pengaduan;
  - 3) Pengelola menyelesaikan 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 menyusul.

Kedua : Segala biaya yang diterbitkan oleh keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2024.

Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku terhitung sejak tanggal dikeluarkan.

Ditetapkan di : Bengkalis  
Pada tanggal : 22 Januari 2024

KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN BENGKALIS



*Paulina*

**Tembusan :**

1. Yang Bersangkutan
2. Arsip

**PAULINA, S.Pi., M.Si**

Pembina (IV/a)

NIP. 19770709 200701 2 005

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis  
Tanggal : 22 Januari 2024  
Nomor : 400.9/DMSOS/KPTS/2024/110  
Tentang : **Pembentukan Tim Teknis Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis**

**Susunan Keanggotaan Tim Teknis Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis**

No	Jabatan Struktural	Jabatan Dalam Kedinasan	Jabatan Dalam Tim
1	Paulina, S.Pi.,M.Si	Kepala Dinas	Penyelenggara pelayanan
2	Eji Marlina S.Psi.,M.Si., M.Psi. Psikolog	Sekretaris Dinas	Ketua pelaksana pelayanan dan pengaduan
3	Andri Hamzah, SE.,M.Si	Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin	Anggota
4	Arie Pranata, S.Pi.,M.Si	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial	Anggota
5	Zamri, SE.,M.IP	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial	Anggota
6	Sunarko, S.E,Sy	Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial	Anggota
7	Zubaidah Amd, Afm	Pejabat Pengaduan	Koordinator Pengaduan
8	Siti Tiara	Petugas Pelayanan	Pelayanan Front Office
9	Ramadhani Dwi Astuti	Petugas Pelayanan	Pelayanan Front Office
10	Aidha Aprilia, S.Kom	Petugas Pelayanan	Pelayanan Back Office
11	Moch. Rizky Hafendri	Petugas Pelayanan	Operator dan sahabat kelompok rentan

KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN BENGKALIS



**PAULINA, S.Pi.,M.Si**

Pembina (IV/a)

NIP. 19770709 200701 2 005