PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENDIDIKAN
JL. CUT NYAK DIEN NO. 3 TELP. (0761) 22552 / 21553
PEKANBARU

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI RIAU
Nomor : Kpts. 783/2026

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN PROVINSI RIAU

KEPALA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI RIAU

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik dipandang perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menanggapi pengaduan dan keluhan masyarakat dengan cepat, tepat, tuntas, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan;
b. bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyediakan sarana pelayanan, pengaduan dan menugaskan aparatur yang kompeten dalam melaksanakan pelayanan dan pengelolaan pengaduan;
c. bahwa untuk penyelenggaraan pelayanan pendidikan dan proses penyelesaian pengaduan terkait pendidikan, perlu disusun Keputusan Kepala Dinas tentang Tim Pelaksana Pengelola Pengaduan dan Informasi Layanan Pendidikan pada Dinas Pendidikan Provinsi Riau;
d. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, b dan c diatas, perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Dinas tentang Tim Pelaksana Pengelola Pengaduan dan Informasi Layanan Pendidikan pada Dinas Pendidikan Provinsi Riau;

Mengingat :

1. Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden RI Nomor 76 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pemerintah daerah;
4. Peraturan PAN-RB Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau;

6. Peraturan Gubernur Riau Nomor 74 Tahun 2013 tentang Fasilitas Pengaduan masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau;
7. Peraturan Gubernur Riau Nomor 53 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Riau Nomor 27 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu satu pintu;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Riau dengan susususnan keanggotaan sebagaimana tertera dalam Lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut :

a. Menerima, mencatat, dan menelaah setiap laporan atau pengaduan masyarakat yang masuk melalui media resmi (SP4N-LAPOR!, surat formal, media sosial, maupun tatap muka);
b. Mengoordinasikan dan mengonfirmasi materi pengaduan kepada bidang/subbagian/cabang dinas terkait untuk tindak lanjut penyelesaian;
c. Memformulasi serta menyampaikan rekomendasi atau tanggapan penyelesaian pengaduan kepada pelapor;
d. Memantau, mengevaluasi, dan menyusun laporan berkala penanganan pengaduan pelayanan publik secara berkala kepada Kepala Dinas.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pelaksana Pengelola Pengaduan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Riau.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal dittapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan didalamnya, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 2 Juni 2026

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI RIAU

H. ERISMAN YAHYA, MH
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 19761130 200112 1 003

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI RIAU
Nomor : Kpts. 783/2026
Tanggal : 2 Juni 2026

SUSUNAN TIM PELAKSANA PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN PROVINSI RIAU

NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	JABATAN
1	Penanggung Jawab	Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Riau
2	Ketua Pelaksana	Sekretaris Dinas Pendidikan Provinsi Riau
3	Sekretaris	Kasubbag Kepegawaian dan Umum
4	Anggota Teknis	1. Kepala Bidang Pembinaan SMA 2. Kepala Bidang Pembinaan SMK 3. Kepala Bidang Pembinaan PKPLK 4. Kepala Bidang GTK 5. Kasubbag Keuangan, Perlengkapan dan BMD 6. Katim Perencanaan
5	Anggota Wilayah	1. Kepala Cabang Dinas Wilayah I 2. Kepala Cabang Dinas Wilayah II 3. Kepala Cabang Dinas Wilayah III 4. Kepala Cabang Dinas Wilayah IV
6	Koordinator Pengaduan	Ahmad Syifa Ul Huda, S. Pd Anggota : 1. Elka Mariani Siahaan,S.T 2. Fitrya Nur Ailin, SH

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI RIAU

H. ERISMAN YAHYA, MH
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 19761130 200112 1 003