



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS SOSIAL

Jalan Antara, Senggoro Bengkalis, Riau 28714
Telepon (0766) 2620233, Faximile (0766) 2620233
Laman www.dinsos.bengkaliskab.go.id, Pol-el dinsosbengkaliskab@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN BENGKALIS
NOMOR :400.9/DINSOS/KPTS/2026/28

TENTANG

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

KEPALA DINAS SOSIALKABUPATEN BENGKALIS,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka efektifitas dan optimalisasi penanganan pelayanan pada Dinas Sosial, diperlukan upaya pengelolaan yang terstruktur dan sistematis;
- b. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan pengaduan maka perlu dibentuk tim pelayanan dan penanganan pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b diatas, perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis tentang Penetapan Petugas Pelayanan Khusus pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis;
- Mengingat : 1. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik(Lembaga 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 (Lembaga 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 133 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 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 public dan pengaduan serta menugaskan pelaksanaan 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 pengelola 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 efektif, efesiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan;
- 6) Melakukan penelitian kinerja pelayanan publik secara berkala;

2. Pelaksanaan pelayanan public

- 1) Mengelola sarana dan prasarana fasilitas pelayanan publik dan pelayanan khusus efektif, 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 pelayanan khusus kepada kelompok rentan agar dapat memperoleh pelayanan dan pengaduan prioritas kepada lansia, difabel, ibu hamil dan ibu menyusui.

- KEDUA : Segala biaya yang diberikan oleh keputusan ini diberikan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2026
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku terhitung sejak tanggal dikeluarkan.

Ditetapkan di : Bengkalis
pada tanggal : 06 April 2026

Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Bengkalis



Tembusan:

1. Yang bersangkutan
2. Arsip

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS

Tanggal : 06 April 2026
Nomor : 400.9/DINSOS/KPTS/2026/
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	Nama	Jabatan dalam Kedinasan	Jabatan
1	2	3	4
1	H. Hambali,S.Pd.i	Kepala Dinas	Penyelenggara Pelayanan
2	Eji Marlina S.Psi.,M.Si.,M.Psi.Psikolog	Sekretaris Dinas	Ketua Pelaksana Pelayanan dan Pengaduan
3	Abdul Mukti Zubir, SH.MM	Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin	Anggota
4	Boyke Levino.MM	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	Arhan Hanif	Petugas Pelayanan	Pelayanan Front Office

9	Dedi	Petugas Pelayanan	Pelayanan Front Office
10	Ramadhan Dwi Astuti	Petugas Pelayanan	Pelayanan Front Office
11	Siti Tiara	Petugas Pelayanan	Pelayanan Front Office
12	Susi Susanti	Petugas Pelayanan	Pelayanan Back Office
13	Desy Azrianty	Petugas Pelayanan	Pelayanan Back Office
14	Rozita Hazlin	Petugas Pelayanan	Pelayanan Back Office


 Kepala Dinas Sosial
 Kabupaten Bengkalis
 H. Hambali, S.Pd.I
 Pembina Tk.I (IV/b)
 NIP. 19670305 198811 1 001