



PEMERINTAH PROVINSI BENGKULU
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jalan S. Parman Nomor 7, Padang Jati, Ratu Samban, Kota Bengkulu, Bengkulu 38227,
Telepon (0736) 21620, Faksimile (0736) 22117,
Laman dikbud.bengkuluprov.go.id, Pos-el dinas@dikbud.bengkuluprov.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PROVINSI BENGKULU
Nomor: B.100.3.3/566.S/Dikbud/2025

TENTANG

PENETAPAN PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN,
SARANA PENGADUAN, MEKANISME PENGADUAN PADA
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI BENGKULU

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Bengkulu

- Menimbang : a. Bahwa guna mewujudkan peningkatan pelayanan, sarana pengaduan dan mekanisme pengaduan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Bengkulu, perlu ditunjuk Petugas Pengelola Pengaduan pelayanan;
- : b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a. maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Bengkulu tentang Penunjukan Petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan, Sarana Pengaduan dan Mekanisme Pengaduan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Bengkulu.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1967. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 1968 Tentang Pembentukan Provinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1967 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Nomor 28);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Tahun 1974 Nomor 55 Tambahan Lembar Negara Nomor 3041), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
3. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494).
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Unit Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pedoman Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

8. Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu Nomor 08 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Bengkulu (Lembaran Daerah Provinsi Bengkulu Tahun 2016 Nomor 8);
9. Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bengkulu;
10. Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 49 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Bengkulu;
11. Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 40 Tahun 2023 Tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 02 Tahun 2018 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Pendidikan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Bengkulu.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

PERTAMA : Menetapkan Petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan, Sarana Pengaduan dan Mekanisme Pengaduan Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Bengkulu;

KEDUA : Petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan, Sarana Pengaduan dan Mekanisme Pengaduan Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Bengkulu sebagaimana dimaksud pada Diktum Pertama mempunyai tugas :

1. Menerima aduan masyarakat melalui kotak saran, WA/SMS dan *e-Mail*;
2. Menyampaikan keluhan secara langsung kepada Kasubbag Umum dan Kepegawaian atau Kepala Bidang terkait;
3. Menjawab aduan dari masyarakat sesuai tugas pokoknya masing-masing;
4. Melaksanakan tugas-tugas lain yang berhubungan dengan Pengelolaan Pelayanan Pengaduan.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Bengkulu;

KEEMPAT : Surat keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada tanggal : 1 Juli 2025

a.n. Gubernur Bengkulu
Plt. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Provinsi Bengkulu



Rainer Atu, S.E., M.M
Pembina (IV/a)
NIP. 197703202009021004

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Bengkulu
Hal : Penetapan Petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan,Sarana Pengaduan,
dan Mekanisme Pengaduan Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Provinsi Bengkulu
Nomor : B.100.3.3/566.S/Dikbud/2025
Tanggal : 1 Juli 2025

PENETAPAN PETUGAS PENGELOLA PELAYANAN PENGADUAN, SARANA PENGADUAN,
MEKANISME PENGADUAN PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PROVINSI BENGKULU

No	Nama/Pangkat/Gol/NIP	Jabatan	Tugas
1	Sujarwo, M.Pd Penata/(III.c) NIP. 198607302014021002	Kepala Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Keuangan	Penanggung Jawab
2	Nia Kurniasari, SE Penata/(III.c) NIP. 197912102009022006	Penelaah Teknis Kebijakan	Koordinator Tim
3	Erniza Syahri, S.Si Penata/(III.c) NIP. 198711172015012001	Penelaah Teknis Kebijakan	Anggota
4	Lidia Listanti, S.Ak	Staf Subbag Umum, Kepegawaian dan Keuangan	Anggota
5	Nabilla Shesha, S.H	Staf Subbag Umum, Kepegawaian dan Keuangan	Anggota

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada tanggal : 1 Juli 2025

a.n. Gubernur Bengkulu
Plt. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Provinsi Bengkulu



Rainer Atu, S.E., M.M
Pembina (IV/a)
NIP. 197703202009021004

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Bengkulu
Hal : Penetapan Petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan,Sarana Pengaduan,
dan Mekanisme Pengaduan Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Provinsi Bengkulu
Nomor : B.100.3.3/566.S/Dikbud/2025
Tanggal : 1 Juli 2025

Struktur Tim Pengaduan

