



LAPORAN



PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN 2 TAHUN 2025



**DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS**



KATA PENGANTAR

Pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik umum terjadi ketika masyarakat selaku pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik. Maka penting pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peran masyarakat dalam pelayanan publik diatur dalam Pasal 39 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa peran serta masyarakat diwujudkan mulai dari mulai penyusunan standar pelayanan sampai evaluasi dan pemberian penghargaan.

Laporan pengaduan masyarakat ini merupakan dokumen implementasi dari Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam rangka memperoleh gambaran secara komprehensif mengenai jumlah pengaduan yang masuk dan ditindak lanjuti di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis Periode bulan April - Juni 2025 yang masuk melalui saluran pengaduan yang ada saat ini sebagai bentuk penyaluran aspirasi masyarakat akan layanan yang diterima dan juga sebagai bahan evaluasi perbaikan atas layanan yang diberikan di Periode bulan April - Juni Tahun 2025.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat terkait Layanan Publik pada bulan April - Juni Tahun 2025, akhirnya harapan kami agar Laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Bengkalis, 30 Juni 2025

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS



PRASETYO ST
REMBINA UTAMI MUDA
NIP. 19790520 200502 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Landasan Hukum	2
1.3 Maksud Dan Tujuan	2
1.4 Ruang Lingkup.....	2
1.5 Unsur Pengaduan	3
BAB II KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN	4
2.1 Mekanisme Pengaduan	4
2.2 Tim Pelaksana.....	5
2.3 Waktu Pelaksanaan.....	5
2.4 Media Pengaduan	6
2.5 Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat	6
2.6 Status Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik.....	6
BAB III HASIL DAN TINDAK LANJUT	7
3.1 Monitoring Pengaduan Masyarakat	7
BAB IV PENUTUP.....	10
4.1 Kesimpulan.....	10
4.2 Saran.....	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Mekanisme Pengaduan	4
Gambar 3. Diagram Status Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik.	7
Gambar 2. Grafik Jumlah Pengaduan Semester 1 Tahun 2025	8

DAFTAR TABEL

Tabel 1. SK Petugas Pengelola Pengaduan Berdasarkan Jabatan	5
Tabel 2. Sarana Pendukung Pengaduan	6
Tabel 3. Status Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik.	7
Tabel 4. Rekapitulasi Pengaduan Bulan April– Juni Tahun 2025	8
Tabel 5. Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Pengaduan	12

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Pencatatan Pengaduan Masyarakat	14
Lampiran 2. Lembar Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat.....	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi saat ini, maka Pemerintah sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik diuntut untuk dapat memenuhi harapan dan keinginan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. Penyelenggaraan Pelayanan Dinas Pendidikan oleh Pemerintah Daerah merupakan wujud nyata dari amanat undang-undang tersebut.

Sejauh ini pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih dirasakan belum memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan langsung maupun melalui media elektronik (telepon, whatsapp, sms, E-mail dan Website). Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dengan segera akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah yang pada akhirnya akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah khususnya penyelenggara Pelayanan Publik.

Rendahnya pengawasan external dari masyarakat terhadap penanganan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan layanan publik, merupakan akibat dari kurangnya sosialisasi dan informasi ke masyarakat baik melalui media elektronik maupun media massa, sehingga masyarakat berani dan mengerti untuk menyampaikan keluhan, saran dan pengaduan mereka terkait mekanisme dan prosedur layanan Dinas Pendidikan yang ada saat ini. Sehingga penyelenggara layanan publik dituntut untuk lebih meningkatkan kinerja layanannya baik dari segi layanan informasi, konsultasi maupun pengaduan khususnya yang masuk ke saluran pengaduan Dinas Pendidikan Kabupaten bengkalis.

Dalam hal ini pemerintah juga sudah meluncurkan aplikasi pengaduan yaitu SP4N-LAPOR yang dikelola oleh Kementrian PANRB sebagai pembina pelayanan publik. Dengan adanya aplikasi SP4N-LAPOR sangat diperlukan kolaborasi antarinstansi untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan dan mendorong pelaksanaan integrasi SP4N-LAPOR, ini untuk menjawab 3 hal penting terkait pengelolaan pengaduan, yakni hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan berkualitas, evaluasi pelayanan publik, dan kesempatan klarifikasi.

SP4N-LAPOR dibentuk untuk mendorong no wrong door policy yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun dapat disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang yang tujuan utamanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.2 Landasan Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
4. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu;
5. Peraturan Bupati Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu;

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu adalah memberikan gambaran data dan informasi terkait jumlah Penanganan Pengaduan yang masuk serta tindak lanjut dari hasil pengaduan tersebut sesuai ketentuan aturan dan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan tujuan dilaksanakannya kegiatan tersebut yaitu :

- a. Sebagai bahan monitoring dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan sesuai kewenangan Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu.
- b. Sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk Rekomendasi tindak lanjut, apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan terkait berbagai keluhan dari pengguna layanan atau masyarakat yang perlu ditindak lanjuti segera dan perlu perbaikan layanan pengaduan kepada masyarakat kedepannya.
- c. Memberikan masukan untuk tata kelola pemerintahan yang baik
- d. Menjamin hak masyarakat agar pengaduan dapat disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang.

1.4 Ruang Lingkup

Pengaduan Masyarakat yang di terima oleh Tim Pengaduan Dinas Pendidikan melalui berbagai saluran pengaduan yang tersedia, terhitung sejak 1 April s/d 30 Juni 2025 sejumlah 17 Pengaduan.

Ruang lingkup pengaduan masyarakat dalam kurun waktu 3 bulan Tahun 2025 meliputi :

1. Konsultasi Pendaftaran SPMB
2. Pengumuman Beasiswa Akademik 2024
3. Konsultasi Ijazah SMA

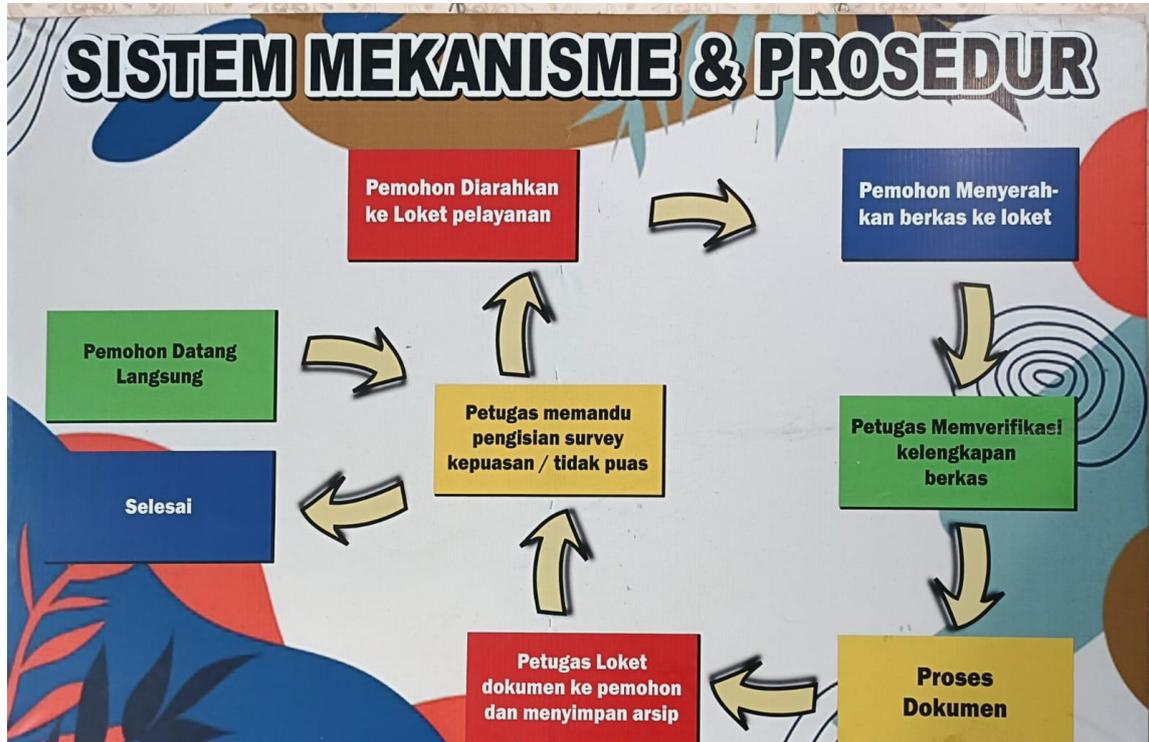
1.5 Unsur Pengaduan

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif bagi pengguna layanan.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya / tarif adalah biaya yang ditetapkan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesekapatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk layanan atau jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap jenis layanan yang ada di dinas pendidikan.
6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu media yang digunakan untuk memudahkan pengguna layanan atau masyarakat yang memberikan keluhan , saran atau kritik.
7. Dasar Hukum adalah landasan atau sumber yang menjadi acuan dalam pembentukan, pelaksanaan, dan penegakan hukum.
8. Sarana Prasarana/Fasilitas alat atau peralatan yang digunakan untuk mendukung suatu kegiatan atau aktivitas.
9. Pengawasan Internal adalah melakukan evaluasi, memantau kinerja atasan dan bawahan terkait proses Pelayanan Publik.
10. Jumlah Pelaksanaan pelayanan publik dapat diukur dari jumlah dan susunan pelaksana pelayanan publik yang menjalankan tugasnya.
11. Jaminan Pelayanan publik adalah kepastian bahwa pelayanan publik akan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
12. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah upaya untuk memberikan rasa aman dan melindungi pengguna layanan.
13. Evaluasi Kinerja Pelayanan adalah proses penilaian dan pengukuran penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi ini dilakukan secara komprehensif untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

BAB II KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

2.1 Mekanisme Pengaduan

Proses pelaksanaan penanganan pengaduan adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Mekanisme Pengaduan

Keterangan :

- Pemohon datang langsung
- Pemohonan diarahkan ke loket pelayanan
- Pemohon menyerahkan berkas ke loket pelayanan
- Petugas layanan memverifikasi kelengkapan berkas
- Proses Dokumen
- Dokumen yang telah selesai di serahkan ke Petugas Pelayanan dan memberikan informasi ke pemohon terkait penyelesaian dokumen atau berkas
- Petugas memandu pengisian Survey Kepuasan Masyarakat dan Selesai

2.2 Tim Pengelolaan Pengaduan

Tim Pelaksana kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik khususnya di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis masuk dalam tim penanganan pengaduan Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis , Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis Nomor 07/KPTS-DISDIK/I/2025 Tentang Pembentukan Tim Teknis Pengelola Pengaduan Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis.

Tabel 1 : SK Petugas Pengelola Pengaduan Berdasarkan Jabatan

NO	NAMA/NIP	JABATAN KEDINASAN	JABATAN DALAM TIM
1	H.MUKHTAR,S.Pd,MM NIP.19700710 199512 1 004	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Penanggung Jawab
2	TENGGU AHYAMUDDIN NIP.19770715 200501 1 008	Staf	Ketua / Koordinator
3	ARDILLA NURULLIZA YUNANDA,S.Pd	Staf	Anggota
4	ZULAIKA	Staf	Anggota

2.3 Waktu Pelaksanaan Pengaduan

Waktu pelaksanaan Layanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis terhitung mulai April s/d Juni 2025, sebagai upaya untuk mengakomodir semua Laporan Pengaduan yang masuk dan di tindak lanjuti baik yang menyakut permasalahan yang masuk ke Dinas Pendidikan maupun diluar Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis.

2.4 Media Pengaduan

Adapun media yang digunakan untuk melaksanakan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis yaitu melalui media Telpon, Whatsapp, E-Mail, Website, Kotak Pengaduan ataupun langsung ke Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis dengan mengisi formulir pengaduan dengan melampirkan fotocopy kartu identitas diri (KTP) Pemohon. Atau bisa melalui SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).

Tabel 2. Sarana Pendukung Pengaduan

NO	URAIAN	KETERANGAN
1	Formulir dan Buku Tamu	Ada
2	Komputer dan Internet	Ada
3	Tempat Parkir	Ada
4	Media TV dan Surat Kabar	Ada
5	Loket Pelayanan	Ada
6	Ruang Tunggu	Ada
7	Ruang Konsultasi	Ada
8	Ruang Pengaduan	Ada
9	Ruang Disabilitas	Ada
10	Ruang Menyusui	Ada
11	Ruang Website	Ada
12	Ruang Bermain Anak	Ada
13	Kursi Tunggu	Ada
14	Kursi Roda	Ada
15	Wastafel	Ada
16	Toilet	Ada
17	Toilet Disabilitas	Ada
18	Pojok Baca	Ada

2.5 Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis memiliki kewajiban untuk melaksanakan Penanganan seluruh aduan dari masyarakat terkait permasalahan di Dinas pendidikan yang menjadi tupoksi Dinas Pendidikan serta berkomitmen untuk menangani seluruh aduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan yang ada. Secara umum, layanan pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti selama bulan April s/d Juni 2025 sebagaimana terlampir dalam laporan ini.

2.6 Status Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik

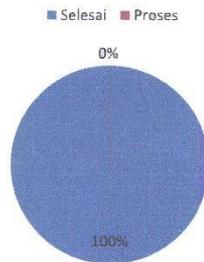
Pengelolaan Pengaduan diLoket Pelayanan Publik Dinas Kabupaten Bengkalis dari mulai tanggal 1 April 2025 s/d 30 Juni 2025 telah menerima pengaduan sebanyak 17 permasalahan dengan status penanganan pengaduan pelayanan publik sebagai berikut :

Tabel 3 : Status Penangan Pengaduan Pelayanan Publik

No	STATUS PENANGANA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK	JUMLAH	PERSENTASE [%]
1	Selesai	17	100%
2	Proses	0	0%
JUMLAH		17	100%

Diagram Status Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik

Digram



BAB III HASIL DAN TINDAKLANJUT

3.1 Monitoring Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan hasil rekapan pengaduan yang masuk pada bulan April s/d Juni terdapat 17 Pengaduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis sebagai berikut :

Tabel 4. Rekapitulasi Pengaduan April - Juni Tahun 2025

REKAPITULASI PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2025								
BULAN APRIL 2025								
NO	JENIS PENGADUAN	PERMASALAHAN	WAKTU PENANGANAN	WAKTU PENYELESAIAN	HASIL PEMERIKSAAN	TINDAK LANJUT	SARANA PENGADUAN	KET
19	Konsultasi dari(Bima)	Min, info beasiswa kurang mampu kapan di kasih tau ya, saya dari tahun kemaren nunggu ko belum ada info.. apa beasiswa nya tidak ada atau gimana min, karena saya orang tidak mampu dan masih ada tunggakan, jadi dari tahun kemaren saya menunggu.. tolong infonya min beasiswa ada atau tidak anggarannya, mohon jawabannya jgn formalitas.. beri kepastian	10/04/2025	24/04/2025	menunggu hasil audit BPK.trimakasih telah meghubungi layanan kontak kami	menunggu hasil audit BPK.trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami	website	Selesai


 Bengkalis, 30 April 2025
 Pejabat Pengaduan
 H. MUKHTAR, S.Pd, M.M
 PEMBINA TK.I
 NIP. 197007101995121004

REKAPITULASI PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2025

BULAN MEI 2025

NO	JENIS PENGADUAN	PERMASALAHAN	WAKTU PENANGANAN	WAKTU PENYELESAIAN	HASIL PEMERIKSAAN	TINDAK LANJUT	SARANA PENGADUAN	KET
20	N	I	H	I	L			

Bengkalis, 29 Mei 2025
 Pejabat Pengaduan
 H. MUKHTAR, S.Pd.M.M
 PEMBINA TK.I
 NIP. 197007101995121004

REKAPITULASI PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2025

BULAN JUNI 2025

NO	JENIS PENGADUAN	PERMASALAHAN	WAKTU PENANGANAN	WAKTU PENYELESAIAN	HASIL PEMERIKSAAN	TINDAK LANJUT	SARANA PENGADUAN	KET
21	konsultasi dari (Salsa Nabila Putri)	Halo, selamat siang min. Saya mau bertanya terkait kesalahan pada nama univ saya yang seharusnya Universitas Riau, apakah akan mempengaruhi penerimaan dana beasiswa? tolong infonya ya min. terima kasih. Nama saya Salsa Nabila Putri dengan NIM 2303125408.	04 Juni 2025	11 Juni 2025	Setelah dicek di data beasiswa Didik beasiswa tidak ada data atau nama Salsa Nabila Putri Mohon dicek kembali apakah beasiswa Didik atau kesra.trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami	Setelah dicek di data beasiswa Didik beasiswa tidak ada data atau nama Salsa Nabila Putri Mohon dicek kembali apakah beasiswa Didik atau kesra.trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami	website	Selesai
22	konsultasi dari (Arfan)	assalamualaikum min, maaf mengganggu waktunya, kemarin saya liat pengumuman beasiswa prestasi bengkalis 2024, kenapa ya saya tidak lulus min? padahal semua syaratnya sudah saya lengkapi dan tidak kurang apapun min	04 Juni 2025	11 Juni 2025	Waalikumsalam Warahmatullahi Wabarakatuh beasiswa prestasi di Dinas Pendidikan atau dikesra? trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami	Waalikumsalam Warahmatullahi Wabarakatuh beasiswa prestasi di Dinas Pendidikan atau dikesra? trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami	website	Selesai
23	konsultasi dari (Mahasiswa)	Assalamualaikum, izin bertanya.. untuk pencairan beasiswa kurang mampu kira-kira kapan ya pak/bu? Apakah akan langsung masuk ke rekening pribadi?	09 Juni 2025	11 Juni 2025	Waalikumsalam Warahmatullahi Wabarakatuh . sesuai rekening yang dilampirkan apabila di nyatakan Lulus.trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami	Waalikumsalam Warahmatullahi Wabarakatuh . sesuai rekening yang dilampirkan apabila di nyatakan Lulus.trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami	website	Selesai

27	Konsultasi dari (Otniel Tinambunan)	Selamat pagi bapak/ibu Perkenalkan saya Otniel Tinambunan mahasiswa asal Politeknik Negeri Bengkalis dan saya domisili Kabupaten Bengkalis. Sebelumnya maaf bapak ibu, saya mau bertanya terkait pengaduan terkait pencairan dana beasiswa saya tak tidak kunjung ada. Kebetulan teman saya yang lain sudah dilakukan pencairan namun saya belum ada pak/ibu. Dibawah saya lampirkan bukti nama saya ada di daftar kategori berprestasi. Mohon arahnya pak/ibu, terimakasih ??	13 Juni 2025	14 Juni 2025	Beasiswanya Kesra atau Disdik (Tidak boleh ganda). trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	Beasiswanya Kesra atau Disdik (Tidak boleh ganda). trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	website	Selesai
28	Konsultasi dari Muhamad Qeisyah Hanif)	Assalamualaikum wr wb, bapak/ibu. Saya Muhamad Qeisyah Hanif Mahasiswa Universitas Negeri Padang. Saya adalah Penerima PENERIMA PENYEDIAAN BIAYA PENDIDIKAN BAGI MAHASISWA BERPRESTASI PROGRAM STUDI KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2024. Saya baru mengetahui bahwa ternyata rekening Bank Syariah Indonesia saya yang terdaftar sebagai penerima beasiswa tidak aktif/pasif, saya segera mengurus nya dan sekarang sudah aktif kembali. Akan tetapi sampai hari ini saya belum menerima beasiswa tersebut di rekening saya, apakah ada kemungkinan karena rekening saya sebelumnya tidak aktif maka pencairan beasiswa tidak bisa di proses. Saya mohon bantuan solusi dan konsultasi nya bapak/ibu. Sekian saya ucapkan terimakasih.	13 Juni 2025	14 Juni 2025	Walaikumsalam Warahmatullahi Wabarokatuh.Beasiswanya Kesra atau Disdik (Tidak boleh ganda). trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	Walaikumsalam Warahmatullahi Wabarokatuh.Beasiswanya Kesra atau Disdik (Tidak boleh ganda). trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	website	Selesai

29	Konsultasi dari (Septia Karina Sari)	Assalamualaikum min, izin bertanya terkait pencairan beasiswa kurang mampu, saya sudah terdaftar dan dinyatakan lulus namun dananya belum saya terima/belum cair sedangkan teman-teman saya sudah cair terhitung dari hari Kamis 12 Juni 2025. Kenapa punya saya belum ya min? apa ada terjadi kendala?	13 Juni 2025	14 Juni 2025	Walaikumsalam Warahmatullahi Wabarokatuh.Beasiswanya Kesra atau Disdik (Tidak boleh ganda). trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	Walaikumsalam Warahmatullahi Wabarokatuh.Beasiswanya Kesra atau Disdik (Tidak boleh ganda). trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	website	Selesai
30	Konsultasi dari yasmim)	Assalamualaikum min, proses verifikasi berkas sptjm membutuhkan waktu berapa lama ya? Saya sudah mengunggah berkas tapi belum juga di proses. Mohon informasi dan tindakannya, terimakasih	13 Juni 2025	14 Juni 2025	Walaikumsalam Warahmatullahi Wabarokatuh.Asal sklh mana? Dan kecamatan mana?trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami	Walaikumsalam Warahmatullahi Wabarokatuh.Asal sklh mana? Dan kecamatan mana?trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami	website	Selesai
31	Konsultasi dari (Rendi Maulana)	Assalamualaikum warahmatullahi wabarokatuh Kepada Yth: ibu/bapak Yang berada di kantor dinas pendidikan Saya ingin bertanya Bagaimana cara saya bisa mendapatkan Ijazah SMA guna untuk melamar pekerjaan di sebuah perusahaan Sedangkan saya tamat smp	14 Juni 2025	15 Juni 2025	Walaikumsalam warahmatullahi wabarokatuh.bisa ikut Paket c .trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	Walaikumsalam warahmatullahi wabarokatuh.bisa ikut Paket c .trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	website	Selesai
32	Konsultasi dari (Septia Karina)	Assalamualaikum Wr. Wb. izin menambahkan terkait beasiswa yang saya tanyakan kemarin merupakan beasiswa kesra, sampai saat ini belum juga cair dananya min, apa ada kontak yang bisa saya hubungin terkait ini min?	15 Juni 2025	15 Juni 2025	Walaikumsalam warahmatullahi wabarokatuh.untuk beasiswa disdik sudah keluar. Untuk karsa informasinya bertahap. Trimakasih telah menghubungi layanan kintak kami.	Walaikumsalam warahmatullahi wabarokatuh.untuk beasiswa disdik sudah keluar. Untuk karsa informasinya bertahap. Trimakasih telah menghubungi layanan kintak kami.	website	Selesai

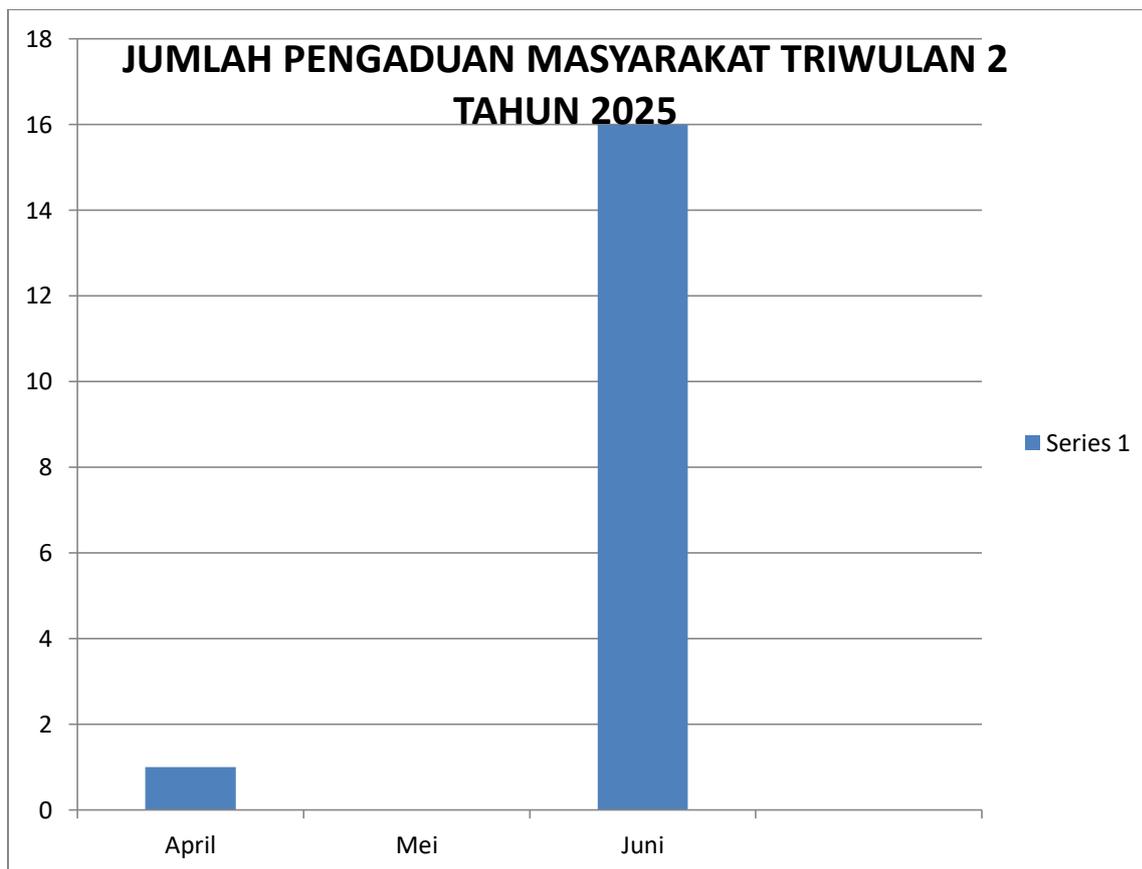
33	Konsultasi dari (Bagas)	Assalamualaikum wr. wb. Bagaimana alur pendaftaran spmb SMP? apakah ada pra-pendaftaran seperti buat akun siswa dulu, atau langsung daftar di tgl 23 min?	20 Juni 2025	22 Juni 2025	Waalaiikum salam warohmatullahi wabarokatuh. Langsung daftar. Untuk mempermudah, sebaiknya hubungi pihak sekolah untuk dibantu pendaftaran.trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	Waalaiikum salam warohmatullahi wabarokatuh. Langsung daftar. Untuk mempermudah, sebaiknya hubungi pihak sekolah untuk dibantu pendaftaran.trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	website	Selesai
34	Konsultasi dari (Irfan doris)	Karena tidak bisa di isi formulir pendaftaran di SPMB nya, bagian pengisian data seperti nama, NIK, NISN, NAMA PANGGILAN , MOHON DI BANTU PAK/BUK	23 Juni 2025	26 Juni 2025	Bisa pak.kirimkan nama lengkap dan NISN,nanti kita hapus biar bisa daftar ulang.trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	Bisa pak.kirimkan nama lengkap dan NISN,nanti kita hapus biar bisa daftar ulang.trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	website	Selesai
35	Konsultasi dari (Muhamad Qeisy Hanif)	Menanggapi Balasan pertanyaan saya sebelumnya. "Waalaiikum salam Warohmatullahi Wabarokatuh.Beasiswa Kesra atau Disdik (Tidak boleh ganda),trimasih telah menghubungi layanan kontak kami." Saya beasiswa Disdik tahun 2024 yang tertunda kemarin. Kemarin Tanggal 17 Juni saya sempat dihubungi oleh pihak beasiswa dengan nomor berikut (0852-6542-1822) dengan nama (darmibks18). meminta foto Buku tabungan. katanya akan di proses, tapi sampai hari ini tanggal 23, beasiswa belum juga masuk. mohon konfirmasi atau solusinya buk.	23 Juni 2025	26 Juni 2025	nomor yang tertera nomor kasra bukan beasiswa disdik.trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	nomor yang tertera nomor kasra bukan beasiswa disdik.trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	website	Selesai

36	Konsultasi dari (Muhamad firmansyah)	Assalamualaikum wr. wb. Tentang beasiswa prestasi saya yang tak kunjung cair dengan informasi bahwasannya beasiswa telah dicairkan. Namun, beasiswa saya tak kunjung masuk ke rekening saya. Lalu bagaimana kejelasannya ? Yang jelas nama saya telah lolos seleksi beasiswa	24 Juni 2025	26 Juni 2025	waalaikum salam warohmatullahi wabarokatuh.bisa hubungi kasra.trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	waalaikum salam warohmatullahi wabarokatuh.bisa hubungi kasra.trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	website	Selesai
----	--------------------------------------	--	--------------	--------------	---	---	---------	---------

Bengkalis, 30 Juni 2025
 Pejabat Pengaduan
 H. MUKHTAR, S. Pd. M. M
 PEMBINA TK. I
 NIP. 197007101995121004



Gambar 2. Grafik Pengaduan



Tabel 5. Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Per Saluran Pengaduan April - Juni

NO	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1	Instruksi Pimpinan	-
2	Korespondensi / Surat Menyurat	-
3	Formulir Pengaduan	-
4	Website	17
5	E-Mail	-
6	Facebook	-
7	Whatsapp	-
8	Instagram	-
9	Telepon Kantor	-
10	SP4N LAPOR	-
JUMLAH		17

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Selama triwulan ke II (bulan april – juni) jumlah pengaduan yang masuk ke Dinas Pendidikan sebanyak 17 pengaduan. Terdiri dari website (17 Pengaduan), Dari sebanyak pengaduan tersebut, petugas pengaduan telah memberikan jawaban ataupun tanggapan terhadap setiap pengaduan yang ada.

4.2 Saran

Pelaksanaan Layanan Publik yang diberikan diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan dengan melakukan koordinasi yang baik antar bidang pengaduan, penanggung jawab, koordinator, anggota dan Tim Pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis. Selain itu perlu terus dilakukan sosialisasi dan informasi yang berkelanjutan terhadap pengguna layanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis.

LAMPIRAN I

Lembar Formulir Pengaduan Tahun 2025



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS DINAS PENDIDIKAN

Jalan Pertanian No.012 Bengkulu Kode Pos 28714
Telepon : 0821-6976-5430 Fax (0766) 8001009 E-mai : bengkalisdisdik884@gmail.com
Website : www.disdik.bengkalis.go.id

FORMULIR PENGADUAN

A. PELAPOR

NAMA :
ALAMAT :
NO. HP :
PUKUL :

URAIAN / KRONOLOGIS KELUHAN :

--

HARAPAN PENGADUAN :

--

Demikian disampaikan, kami ucapkan terimakasih.

Bengkalis,

2025

Nama yang mengadu

--

Lembar Formulir Tindak Lanjut Pengaduan Tahun 2025



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS DINAS PENDIDIKAN

Jalan Pertanian No.012 Bengkulu Kode Pos 28714
Telepon : 0821-6976-5430 Fax (0766) 8001009 E-mai : bengkalisdisdik884@gmail.com
Website : www.disdik.bengkalis.go.id

FORMULIR TINDAK LANJUT PENGADUAN

A. IDENTITAS PELAPOR

NAMA :
ALAMAT :
NO. HP :

B. IDENTIFIKASI PENGADUAN / KLASIFIKASI PENGADUAN

- ONLINE
- OFFLINE

C. VERIFIKASI PENGADUAN

- WA
- INSTAGRAM
- FACEBOOK
- EMAIL
- WEBSITE / SP4N LAPOR

D. KRONOLOGIS PENGADUAN

E. PENELAAH PENGADUAN, PENGKLASIFIKASIKAN (DISPOSISI)

	PARAF PETUGAS PENGADUAN :
▪ CATATAN	PARAF KETUA TIM PENGADUAN :

F. KLARIFIKASI BIDANG TEKNIS

	Paraf Pemberi Klarifikasi :
	Tanggal :
	Nama :

G. KESIMPULAN PENGADUAN

	Paraf Petugas Pengaduan :
▪ Pengaduan sudah di tindak lanjut ▪ Pengaduan belum di tindak lanjut	Ketua TIM :

H. PENUTUP PENGADUAN

--