

LAPORAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2024



**DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat tuhan Yang Maha Esa. Yang telah melimpahkan rahmad dan karunia-Nya sehingga kami hingga dapat menyelesaikan laporan Januari - Desember ini Pada kegiatan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2024.

Sesuai dengan peraturan pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 Peraturan pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 Tentang tata cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, Untuk Mewujudkan WBK (Wilayah Bebas Dari Korupsi) dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) yang dicanangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Refomasi Birokrasi (Kementerian PAN dan RB) untuk Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan fungsi pelayanan. Maka dengan itu kami Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis Membuka sarana pengaduan masyarakat yang bernama "LOKET PELAYANAN". Memiliki tugas dan fungsi menerima dan menangani laporan/pengaduan terkait tentang pelayanan pengaduan langsung, pengaduan tidak langsung dan Pengaduan Berbasis Teknologi Informasi, ataupun dugaan tindak pidana korupsi yang terjadi di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis. Sarana tersebut dibawah tanggung jawab Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis. Pengaduan/Laporan yang masuk diterima oleh petugas Pengaduan dan ditindak lanjuti oleh tim Teknis/Bidang Terkait di Dinas Pendidikan Kabupaten bengkalis.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggung jawaban kami atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Sekretariat Khususnya Kasubbag Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah di tetapkan.

Laporan "LOKET PELAYANAN" ini merupakan hasil kegiatan penanganan pengaduan pelayanan public di Triwulan-I yang kami sajikan berupa tata dan informasi serta permasalahan yang kami terima melalui bentuk saluran pengaduan berupa instruksi pimpinan, korespondensi, fomulir pengaduan, website, e-mail, facebook, IG, Telepon Kantor, SMS/WA serta situs media online.

Demikian laporan Semester 1 dan 2 ini kami sampaikan, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bengkalis , 30 Desember 2024

Mengetahui,
**Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Bengkalis**



HADI PRASETYO, ST
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 197905202005021001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. SUMBER DAYA DAN PRASARANA	2
1. Sumber Daya Manusia	2
Tabel 1: Komposisi Petugas Pengelola Pengaduan Berdasarkan Jabatan	6
2. Sarana dan Prasarana	6
Tabel 2: Sarana Pendukung Pengaduan	6
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN	7
A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK	7
1. Status penanganan Pengaduan Pelayanan Publik	7
Tabel 3: Status Penanganan Pengaduan Pelayanan publik	7
2. Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Per Saluran Pengaduan	8
Tabel 4: Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Per Saluran Pengadaan .	8
3. Kegiatan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2024	8
BAB III PENUTUP	9
A. KESIMPULAN	9
B. SARAN	9

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada saat sekarang ini pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pelayanan yang utama dalam menghadapi tantangan globalisasi. Setiap Daerah Kota/Kabupaten berlomba untuk memberikan pelayanan terbaik mereka agar penjabaran atau implementasi dan pernyataan misi yang akan dicapai atau dihasilkan dalam kurun waktu tertentu. Dengan diformulasikannya tujuan ini maka Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis dapat secara tepat mengetahui apa yang harus dilaksanakan dalam memenuhi visi dan misinya dengan mempertimbangkan sumber daya dan kemampuan yang dimiliki. Lebih dari itu, kegiatan Pendidikan dapat berjalan lancar dan dapat meningkat seiring pertambahan tahun. Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal itu tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap berbagai jenis pelayanan publik. Proses pelayanan yang cenderung lama dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (3) bahwa Organisasi Penyelenggara pelayanan publik adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Maka dengan itu Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu lembaga yang menagagni masalah pengaduan pelayanan publik seputar proses pendidikan dan tenaga kependidikan tingkat PAUD, SD dan SMP.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis dalam menyelenggarakan pelayanan publik bertanggung jawab secara administratif dan teknis. Pengawasan dan evaluasi dilakukan dan menjadi tanggung jawab Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelaksanaan pengelola pengaduan masyarakat memiliki tahapan kerja yang meliputi pengaduan langsung, pengaduan tidak langsung dan pengaduan berbasis teknologi informasi, diantaranya:

1. Layanan Pengaduan Publik;
2. Pengesahan Fotocopy Ijazah/STTB dan SKHUN;
3. Penertiban Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB dan SKHUN;
4. Penertiban Usul Pensiun dan Surat Keterangan Pemutusan Penghasilan;
5. Penertiban Usulan Kenaikan Gaji Berkala;
6. Penertiban Rekomendasi Izin Belajar;
7. Penertiban Usulan Penghargaan Satya Lencana Pegawai;
8. Penertiban Surat Pengantar KARPEG, KARIS dan KARSU;
9. Layanan Riset/ Penelitian dan Praktek Kerja Lapangan/Magang Kerja;
10. Pengajuan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN);
11. Penertiban Rekomendasi Mutasi, Promosi Pegawai;
12. Pencarian BOP PAUD dan BOP Kesetaraan;
13. Penertiban Rekomendasi Mutasi Peserta Didik untuk PendidikN Dasar;

14. Penertiban Rekomendasi Penegerian Sekolah PAUD, Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP);
15. Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) PAUD, Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP);
16. Program Indonesia Pintar Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP);
17. Pencarian Dana BOS Sekolah Dasar (SD), Sekolah menengah Pertama (SMP);
18. Penertiban Izin Studi Banding/Karya Wisata Alam;
19. Penertiban Penilaian Angka Kredit Guru;
20. Pengusulan SK Tunjangan dan Pembayaran Tunjangan Guru PNSD;
21. Penambahan Data PTK Baru di Aplikasi DAPODIK;
22. Penertiban Izin Srtudi Banding/Karya Wisata Guru.

Penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik disusun dengan maksud dan tujuan untuk mewujudkan kepuasan pelayanan publik kepada masyarakat, memberikan aksek seluas-luasnya kepada masyarakat atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengadua terhadap layanan publik yang diberikan, menciptakan rasa simpati dan kepercayaan terhadap penyelenggara pengelola penaganan pengaduan publik sehingga pihak penyelenggara publik dapat mengelola pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik serta terintegrasi.

B. SUMBER DAYA DAN PRASARANA

Dalam menjalankan tugas dan fungsi penanganan pengaduan pelayanan publik, sumber daya yang dialokasi pada petugas pengelola pengaduan masih sangat terbatas, baik sumber daya manusia, maupun sarana dan prasarana. Adapun komposisi sumber daya tersebut sampai dengan Januari - Desember Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

1. SUMBER DAYA MANUSIA

Sumber daya manusia di Petugas Pengelola Pengaduan dalam Melaksanakan tugas pokok dan fungsi disesuaikan dengan keahlian dan kompetensi, antara lain:

- Menyambut tamu/masyarakat yang melakukan pengaduan;
- Menerima lapoeran pengaduan baik secara lisan maupun tulisan;
- Mengidentifikasi masalah/aduan;
- Mengarahkan tamu /masyarakat ke ruang pengaduan;
- Memantau dan melaporkan perkembangan penanganan masalah/aduan kepada pimpinan;
- Menyampaikan hasil tidak lanjutt aduan kepada tamu/masyarakat.

Sumber Daya Manusia merupakan modal yang paling berharga serta merupakan asset yang paling penting dan sangat di perhatikan dalam organisasi. Hal ini karena kinerja suatu organisasi dapat di pengaruhi oleh kualitas SDM yang ada.

Adapun Kompetensi sumber daya manusia terdiri atas Kepala Dinas, Sekretaris (Kepala Sub Bagian Keuangan Dan Kepegawaian, Kepala Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan) dan Kepala Bidang Pembinaan PAUD dan PNF, Kepala Bidang Pembinaan SD, Kepala Bidang Pembinaan SMP, Kepala Bidang Pembinaan Ketenangan.

Berikut kami sampaikan tugas dan fungsi dari:

- Kepala Dinas Pendidikan Kabupten Bengkalis mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantu yang ditugaskan kepala Daerah pada bidang pendidikan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Dinas pendidikan menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, pelaksanaan administrasi dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis.
- Sekretaris mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Subbagian Keuangan dan Perlengkapan, dan Subbagian Umum dan Kepegawaian. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Sekretaris menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Sekeretariat;
 - b. Penyelenggaraan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas lingkungan Sekretariat;
 - c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan Kepada Kepala Dinas Pendidikan; dan
 - d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.
- Kepala Bidang Pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan pendidikan Non Formal (PNF) mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Cabang Dinas Pendidikan di Desa se Kabupaten Bengkalis. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Pembinaan PAUD dan pendidikan Non Formal (PNF) menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyusunan bahan perumusan dan koordinasi pelaksanaan kebijakan di bidang kurikulum dan penilaian, kelembagaan dan sarana prasarana, serta peserta didik dan pembangunan karakter Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pendidikan Non Formal (PNF);
 - b. Pembinaan pelaksanaan kebijakan di bidang kurikulum dan penilaian, kelembagaan dan sarana prasarana, serta peserta didik dan pembangunan karakter Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pendidikan Non Formal (PNF);
 - c. Penyusunan bahan penetapan kurikulum muatan lokal Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pendidikan Non Formal (PNF);
 - d. Penyusunan bahan pemberian izin pendirian, penataan, dan penutupan satuan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pendidikan Non Formal (PNF);
 - e. Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang kurikulum dan penilaian, kelembagaan dan sarana prasarana, serta peserta didik dan pembangunan karakter Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pendidikan Non Formal (PNF);
 - f. Pelaporan di bidang kurikulum dan penilaian, kelembagaan dan sarana prasarana, serta peserta didik dan pembangunan karakter Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pendidikan Non Formal (PNF); dan

- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya.
- Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (SD) mempunyai tugas melakukan koordinasi, faasilitasi dan evaluasi pada Cabang Dinas Pendidikan diDesa se Kabupaten Bengkalis. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (SD) menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyusunan bahan perumusan dan koordinaasi pelaksanaan kebijakan dibidang kurikulum dan penilaian, kelembagaan dan sarana prasarana, serta peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Dasar (SD);
 - b. Pembinaan pelaksanaan kebijakan dibidang kurikulum dan penilaian, kelembagaan dan sarana prasarana, serta peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Dasar (SD);
 - c. c. Penyusunan bahan penetapan kurikulum muatan lokal Sekolah Dasar (SD);
 - d. Penyusunan bahan penerbitan izin pendirian, penataan dan penutupasn Sekolah Dasar (SD);
 - e. Penyusunan bahan pembinaan kurikulum dan penilain. Kelembagaan dan sarana prasarana, serta peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Dasar (SD);
 - f. Penyusunan bahan pembinaan bahasa dan sastra daerah yang penuturannya dalam daerah Kabupaten;
 - g. Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi dibidang kurikulum dan penilaian kelembagaan dan sarana prasarana, serta peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Dasar (SD);
 - h. Pelaporan dibidang kurikulum dan penilaian, kelembagaan dan sarana prasarana, serta peseta didk dan pembangunan karakter Sekolah Dasar (SD); dan
 - i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas baik secara tertulis maupun lisan sisuai dengasn bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama (SMP) mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Cabang Dinas Pendidikan di Kecamatan se Kabupaten Bengkalis, utni melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama (SMP) menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyusunan bahan perumusan dan koordinasi pelaksanaan kebijakan dibidang kurikulum dan penilaian, kelembagaan dan sarana prasarana, serta peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Menengah Pertama (SMP);
 - b. Pembinaan pelaksanaan kebijakan dibidang kurikulum dan penilaian, kelembagaan dan sarana prasarana, serta peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Menengah Pertama (SMP);
 - c. Penysunan bahan penetapan kurikulum muatan lokal Sekolah Menengah Pertama (SMP);
 - d. Penyusunan bahan penerbitan izin pendirian, penataan dan penutupan Sekolah Menengah Pertama (SMP);

- e. Penyusunan bahan pembinaan kurikulum dan penilaian, kelembagaan dan sarana prasarana, serta peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Menengah Pertama (SMP);
 - f. Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi dibidang kurikulum dan penilaian, kelembagaan dan sarana prasarana, serta peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Menengah Pertama (SMP);
 - g. Pelaporan dibidang kurikulum dan penilaian, kelembagaan dan sarana prasarana, serta peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Menengah Pertama (SMP); dan
 - h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- Kepala Bidang Pembinaan Ketenagaan mempunyai tugas melakukan koordinasi, kebijakan dan evaluasi pada Cabang Dinas Pendidikan di Kabupaten Bengkalis. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Pembinaan Ketenagaan menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyusunan bahan pelaksanaan urusan tugas pembantuan dibidang pembinaan pendidik dan tenaga kependidikan Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama;
 - b. Penyusunan bahan perumusan dan koordinasi pelaksanaan kebijakan dibidang pembinaan pendidik dan tenaga kependidikan sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama;
 - c. Penyusunan bahan kebijakan dibidang pembinaan pendidikan dan tenaga kependidikan Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama;
 - d. Penyusunan bahan rencana kebutuhan pendidik dan tenaga kependidikan Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama;
 - e. Penyusunan bahan pembinaan pendidik dan tenaga kependidikan Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama;
 - f. Penyusunan bahan rekomendasi pemindahan pendidik dan tenaga kependidikan dalam Kabupaten;
 - g. Penyusunan bahan pemantauan dan evaluasi dibidang pendidikan pelaporan dibidang pendidik dan tenaga kependidikan Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama;
 - h. Pelaporan dibidang pembinaan pendidik dan tenaga kependidikan Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama; dan
 - i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

Tabel 1 : Komposisi Petugas Pengelola Pengaduan Berdasarkan Jabatan

No	Nama	Pangkat / Gol. Ruang	Jabatan Dinas	Jabatan Tugas
1	MUKHTAR, S.Pd NIP. 19700710 199512 1 004	Pembina Tk. I / IV.b	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Koordinator
2	ARTIKA SARI, S.Kom	Tenaga Kontrak	Staff Administrasi	Anggota
3	ARDILLA NURULLIZA YUNANDA, S.Pd	Tenaga Kontrak	Staff Administrasi	Anggota

2. Saran dan Prasarana

Dinas pendidikan Kabupaten Bengkalis menyediakan layanan "PELAYANAN PUBLIK" [Pelayanan Satu Pintu], diantaranya :

- Penyampaian secara lisan maupun tertulis yang disampaikan kepada petugas pengelola penaduan diLoket Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
- Memalui korespondensi atau surat menyurat yang dapat dimasukkan ke dalam kotak saran/pengaduan Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis atau dutujukan ke alamat : Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jl. Pertanian-Bengkalis;
- Mengisi formulir pengaduan diLoket Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jl. Pertanian-Bengkalis;
- Website : disdik.bengkaliskab.go.id;
- E-mail : bengkalisdidik884@gmail.com;
- Facebook : Disdik Bengklis Gemilang;
- Instagram : [disdik_bengkalis_gemilang](https://www.instagram.com/disdik_bengkalis_gemilang);
- Saluran langsung pada telepon kantor : 082285535680;
- Instruksi Pimpinan.

Tabel 2 : Sarana Pendukung Pengaduan

No	Uraian	Keterangan
1	Formulir dan Buku Tamu	
2	Komputer dan Internet	
3	Tempat Parkit	
4	Media TV dan Surat Kabar	
5	Loket Pelayanan	
6	Ruang Tunggu	
7	Ruang Konsultasi	
8	Ruang Pengaduan	
9	Ruang Distabilitas	
10	Ruang Ibu Menyusui	
11	Ruang Website	
12	Ruang Bermain Anak	
13	Kursi Tunggu	
14	Kursi Roda	
15	Toilet	

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

1. Status Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik

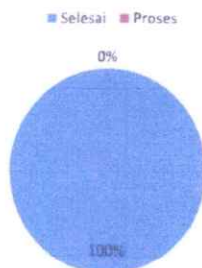
Pengelolaan Pengaduan diLoket Pelayanan Publik Dinas Kabupaten Bengkalis dari muali tanggal 1 Januari 2024 s/d 30 Desember 2024 telah menerima pengaduan sebanyak 36 [Enam] permasalahan dengan status penanganan pengaduan pelayanan publik sebagai berikut :

Tabel 3 : Status Penangan Pengaduan Pelayanan Publik

No	STATUS PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK	JUMLAH	PERSENTASE [%]
1	Selesai	36	100%
2	Proses	0	0%
JUMLAH		36	100%

*Diagram Status Penanganan Pengaduan Pelayanan
Publik*

Digram



2. Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Per Saluran Pengaduan

Berdasarkan pengaduan yang masuk ke Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis per saluran dari Januari s/d Desember 2024 dapat dilihat tabel 4 dibawah ini :

Tabel 4 : *Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik per Saluran Pengaduan*

NO	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1	Intruksi Pimpinan	-
2	Korespondensi / surat menyurat	-
3	Formulir Pengaduan	-
4	Website	24
5	E-mail	2
6	Facebook	2
7	Twiter	-
8	Instagram [IG]	2
9	Telepon Kantor (WA)	6
JUMLAH		36

3. Kegiatan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2024

Berdasarkan Buku Pengaduan yang masuk ke Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis Semester 1 dan 2 [Januari s/d Desember 2024] dapat dilihat sebagai berikut (Terlampir).

BAB III PENUTUP

A. KESIMPULAN

Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis memiliki aspek penting memperbaiki kualitas sebagai jasa pelayanan. Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik ini ditangani oleh Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis pada Kegiatan Koordinasi dan Sinkronisasi Pengawasan Pendidikan beserta beserta Tim Teknis terkait.

B. SARAN

1. Reformasi Birokrasi merupakan sebuah kebijakan yang berkelanjutan. Oleh karena itu diharapkan Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis lebih konsisten dalam perbaikan pelayanan bidang pendidikan di Kabupaten Bengkalis;
2. Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis diharapkan juga melakukan perubahan dalam perbaikan pola pikir masyarakat terhadap pendidikan;
3. Sistem Pengawasan Anggaran juga lebih dketatkan sehingga tidak terjadi penyelewengan dana, ataupun dugaan tindak pidana korupsi yang terjadi di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis.

PENGADUAN 2024



 **M. Intania, SH** 24 Maret 2024 [Reply](#)

Yth. Kadis Pendidikan Bengkulu, Mohon jadi atensi dan ditindaklanjuti laporan kami ke SDIT Al-Kautsar Duri dgn dokumen terlampir. Terima kasih atas atensi dan kerjasamanya. Tertanda, M. Intania, SH.

 **Andilla Nuruliza Yunanda** 24 Maret 2024 [Reply](#)

terimakasih telah menggunakan layanan kontak kami. kalau boleh tau, permasalahan nya apa ya pak? dokumen nya mana ya pak?



 **Fidia Ningsih** 27 Maret 2024 [Reply](#)

Tolong di pantau untuk SD 18 Bantan setiap hari murid tidak belajar guru datang Jam 9.

 **Syahyadi Saputra, SH** 27 Maret 2024 [Reply](#)

Terima kasih sudah menggunakan layanan kontak kami. Terimakasih informasinya, akan segera kami tindaklanjuti.



Senin, 20 April 2021 Riska Ulandari

Reply

Assalamualaikum admin, saya ingin bertanya. Saya sudah dikeluarkan dari dapodik sekolah, namun keterangan nya masih aktif, apakah harus ada sinkronisasi dengan dinas pendidikan kabupaten Bengkulu agar dapodik nya tidak terkoneksi lagi?



Syahadi Sabutra, SH

Reply

waalaikumsalam buk. setelah dilakukan pengecekan oleh operator Dinas, ibuk sudah keluar dari Dapodik (tidak aktif). ibuk bisa mengecek ulang untuk memastikannya lagi. terimakasih sudah menggunakan layanan kontak kami.



Senin, 20 April 2021 ALBAR FANE

Reply

Assalamualaikum wr.wk maaf bapak ibuk saya mau bertanya adek saya mau mengurus KIP atau beasiswa bagi orang kurang mampu bagai mana solusinya pak agar adek saya bisa kuliah di kampus Bengkulu (Poltek Bengkulu)



Andilla Nuruliza Yunsanda

Reply

waalaikumsalam sebelumnya apakah adik ibuk sudah mempunyai KIP di SMA? kalau belum punya, ibuk bisa mengurusnya dikantor desa, lalu kedinas sosial. terimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.