



LAPORAN



PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JANUARI - JULI TAHUN 2026



**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 mengenal jumlah pengaduan yang masuk dan ditindak lanjuti di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis Periode bulan Januari – Juli 2026 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 Januari - Juli Tahun 2026.

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 Januari - Juli Tahun 2026, 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, 31 Juli 2026

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS



HADI PRASETYO, ST. M, Si
PEMBINA UTAMA 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	5
2.1 Mekanisme Pengaduan	5
2.2 Tim Pelaksana	6
2.3 Waktu Pelaksanaan	6
2.4 Media Pengaduan.....	7
2.5 Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat	7
BAB III HASIL DAN TINDAK LANJUT	9
3.1 Monitoring Pengaduan Masyarakat.....	9
BAB IV PENUTUP	15
4.1 Kesimpulan	15
4.2 Saran	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Mekanisme Pengaduan.....	5
Gambar 2. Grafik Jumlah Pengaduan Januari – Juli 2026	14

DAFTAR TABEL

Tabel 1. SK Petugas Pengelola Pengaduan Berdasarkan Jabatan	6
Tabel 2. Sarana Pendukung Pengaduan.....	7
Tabel 3. Rekapitulasi Pengaduan Bulan Januari – Juli Tahun 2026.....	9
Tabel 4. Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Pengaduan	14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Pencatatan Pengaduan Masyarakat.....	16
Lampiran 2. Lembar Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat.....	17
Lampiran 3. Kanal Pengaduan SP4N LAPOR Dinas Pendidikan.....	19
Lampiran 4. Kanal Pengaduan Website Dinas Pendidikan 2026.....	19
Lampiran 5. Ruang Pengaduan.....	20
Lampiran 6. Petugas Pengaduan.....	20

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 5 Tahun 2025 Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis;
5. Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis 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 Bengkalis dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis.
- 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 Januari s/d Juli 2026 sejumlah 30 Pengaduan.

Ruang lingkup pengaduan masyarakat dalam kurun waktu 7 bulan Tahun 2026 meliputi :

1. Pengumuman Beasiswa
2. Perpindahan Mutasi ASN.
3. Perpindahan Siswa/Mutasi

4. Konsultasi LKS Sekolah.
5. Konsultasi Badan Siber dan Sandi Negara
6. Konsultasi Dapodik.
7. Pendaftaran SMPB.
8. Jadwal 02SN.
9. Konsultasi Kepala sekolah tidak masuk.
10. Konsultasi SIMPKB.
11. Syarat pengurusan pemberhentian guru PPPK.
12. Konsultasi TPG.
13. Konsultasi PIP Sekolah.
14. Konsultasi Kesalahan Penulisan Ijazah.
15. Konsultasi Kalender Pendidikan.

1.5 Unsur Pengaduan

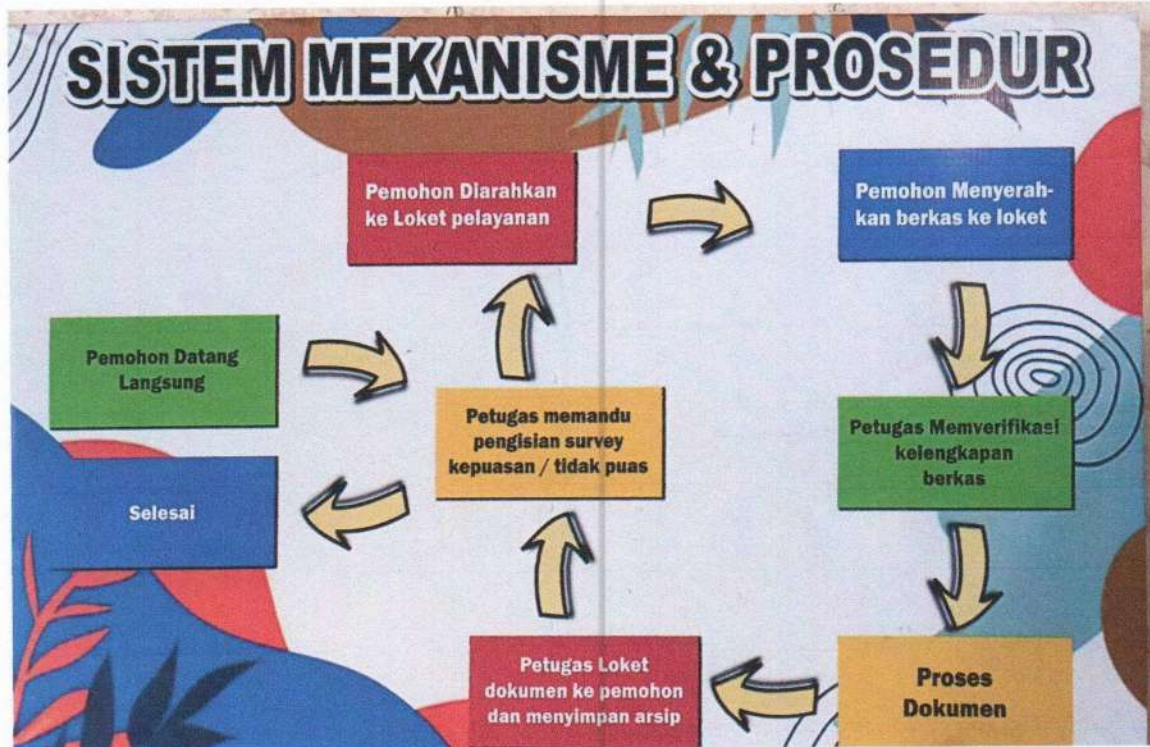
1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif bagi pengguna layanan.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan 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 : 17/KPTS-DISDIK/I/2026 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	ARDILLA NURULLIZA YUNANDA,S.Pd NIP. 19990712 202521 2 101	Staf Sekretariat	Petugas Pengaduan
3	ELBINER BATU BARA	Staf Sekretariat	Petugas Pengaduan
4	NOREFENDI, S.Pd	Staf Sekretariat	Petugas Pengaduan Website
5	ADE ZULFAN ALIKRAM, SE	Staf Sekretariat	Petugas Pengaduan Sosial Media

2.3 Waktu Pelaksanaan Pengaduan

Waktu pelaksanaan Layanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis terhitung mulai Januari s/d Juli 2026, 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, Media Sosial, 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 Januari s/d Juli 2026 sebagaimana terlampir dalam laporan ini.

2.6 Status Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik

Pengelolaan Pengaduan diLoket Pelayanan Publik Dinas Kabupaten Bengkalis dari mulai tanggal Januari 2026 s/d Juli 2026 telah menerima pengaduan

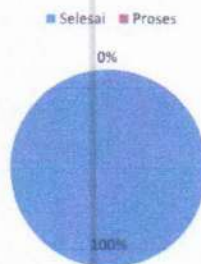
sebanyak 26 permasalahan dengan status penanganan pengaduan pelayanan publik sebagai berikut :

Tabel 3 : Status Penangan Pengaduan Pelayanan Publik

No	STATUS PENANGANA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK	JUMLAH	PERSENTASE [%]
1	Selesai	30	100%
2	Proses	0	0%
JUMLAH		30	100%

Diagram Status Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik

Digram



BAB III HASIL DAN TINDAKLANJUT

3.1 Monitoring Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan hasil rekapitan pengaduan yang masuk pada bulan Januari s/d Juli terdapat 30 Pengaduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis sebagai berikut :

Tabel 4. Rekapitulasi Pengaduan Januari – Juli Tahun 2026

REKAPITULASI PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2026								
BULAN JANUARI 2026								
NO	JENIS PENGADUAN	PERMASALAHAN	WAKTU PENANGANAN	WAKTU PENYELESAIAN	HASIL PEMERIKSAAN	TINDAK LANJUT	SARANA PENGADUAN	KET
1	Konsultasi dari (Fuad)	Assalamualaikum wr WB Mau tanya Untuk Sekolah Dasar kenapa LKS Masi Di perdagangan kan .. dengan Modus beli di Foto copyan .. tolong di usut lagi bu sekolah nya, seragam juga Bayar .. tapi tidak boleh buat tanpa rekam sekolah SDN 022 Batin solapan Jl LKMD	07 Januari 2026	08 Januari 2026	Walaikumsalam, Terimakasih atas informasinya, akan segera kami tindaklanjuti. Trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	Walaikumsalam, Terimakasih atas informasinya, akan segera kami tindaklanjuti. Trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	Website	Selesai
2	Anonim	Selamat malam, Saya melihat Web tidak pernah update sejak 2024. Apakah tidak ada buk Kasmarni menurun kan uang Bea Siswa pendidikan?	14 Januari 2026	19 Januari 2026	Selamat siang bapak/ibu. Baik saya terkait pertanyaan bapak/ibu. Kami jelaskan bahwa tahun ini, seluruh bantuan pendidikan/beasiswa ada dibagikan kesra	Selamat siang bapak/ibu. Baik saya terkait pertanyaan bapak/ibu. Kami jelaskan bahwa tahun ini, seluruh bantuan pendidikan/beasiswa ada dibagikan kesra	WhatsApp	Selesai



Bengkalis, 30 Januari 2026
Pejabat Pengaduan
H. MUKHTAR, S. Pd M. M
PEMBINA TK I
NIP. 197007101995121004

REKAPITULASI PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2026								
BULAN FEBRUARI 2026								
NO	JENIS PENGADUAN	PERMASALAHAN	WAKTU PENANGANAN	WAKTU PENYELESAIAN	HASIL PEMERIKSAAN	TINDAK LANJUT	SARANA PENGADUAN	KET
3	Konsultasi (Kamiza)	Informasi terkait beasiswa prestasi	1 Februari 2026	2 Februari 2026	Untuk tahun ini seluruh bantuan pendidikan/beasiswa ada dibagikan kesra kantor bupati	Berikut penjelasan untuk tahun ini seluruh bantuan pendidikan/beasiswa ada dibagikan kesra kantor bupati	WhatsApp	Selesai
4	Konsultasi (Zatha)	Apakah ada kontak yang dapat dihubungi. Izin terkait koordinasi terkait rencana kegiatan dari badan siber dan sandi negara untuk tingkat SMP di Kabupaten Bengkalis	19 Februari 2026	19 Februari 2026	Baik bapak/ibu. Kami tindak lanjut dulu ke atasan untuk koordinasi dan arahan selanjutnya.	Sudah dikoordinasikan ke atasan dan pejabat yang berwenang	WhatsApp	Selesai
5	Staf Kominfo	Halo admin, ingin koordinasi terkait rencana kegiatan dari Badan Siber dan Sandi Negara untuk tingkat SMP di Kabupaten Bengkalis. Terima kasih	11 Februari 2026	11 Februari 2026	Baik bapak/ibu. Kami tindak lanjut dulu ke atasan untuk koordinasi dan arahan selanjutnya.	Baik bapak/ibu. Kami tindak lanjut dulu ke atasan untuk koordinasi dan arahan selanjutnya.	WhatsApp	Selesai
6	Konsultasi (Surami)	Assalamu'alaikum bapak ibu trn bertanya kami ada 5 orang beng, 2 pria, 2 ppkk penuh waktu, 1 orang (saya) paruh waktu. Id id utamakan yg PNS dan PPPK penuh waktu, saya yg tdk bisa macet. Adakah bapak solusi ibu?	2 Februari 2026	4 Februari 2026	Walaikumussalam warahmatullahi wabarokatu bapak/ibu maaf atas keterlambatan tindaklanjutnya bapak/ibu. untuk penjelasan lebih rinci dan detail hubungi operator dapodik dinas pendidikan bapak/ibu terkait permasalahannya.	Sudah ditindaklanjuti untuk koordinasi dengan bidang terkait	Website	Selesai



Bengkalis, 29 Februari 2026
Pejabat Pengaduan
H. MUKHTAR, S. Pd M. M
PEMBINA TK I
NIP. 197007101995121004

REKAPITULASI PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2026

BULAN MARET 2026

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

Bengkalis, 31 Maret 2026
Pejabat Pengaduan
H. MUHTAR, S.Pd, M.M
PEMBINA, TK. I
NIP. 197007101995121004

REKAPITULASI PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2026

BULAN APRIL 2026

NO	JENIS PENGADUAN	PERMASALAHAN	WAKTU PENANGANAN	WAKTU PENYELESAIAN	HASIL PEMERIKSAAN	TINDAK LANJUT	SARANA PENGADUAN	KET
8	Anonim	assalamualaikum, Min. Tanya syarat untuk pengurusan perberhentian guru PPPK penuh waktu, yang meninggal dunia, dan yang bisa di hubungi.	13 April 2026	17 April 2026	Walaikumsalam, sebentar ya pak, Mimin tanyain dulu untuk persyaratan dan no yg bisa bapak hubungi	Walaikumsalam, sebentar ya pak, Mimin tanyain dulu untuk persyaratan dan no yg bisa bapak hubungi	Tiktok	Selesai
9	Konsultasi dari (Abdurrahman hariz)	Assalamualikum min. Saya dari SMAS Bequranic Bengkalis Berhubung telah diumumkan hasil SNBT dan Alhamdulillah lulus prodi Teknik Industri di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Apakah kabupaten bengkalis membukapendaftaran tentang Beasiswa?	03 April 2026	06 April 2026	Walaikumsalam Warahmatullahi wabarakatuh. Maaf atas keterlambatan atas pertanyaan bapak/ibu, ditunggu saja diwebsite dinas pendidikan terkait Beasiswa.	Walaikumsalam Warahmatullahi wabarakatuh. Maaf atas keterlambatan atas pertanyaan bapak/ibu, ditunggu saja diwebsite dinas pendidikan terkait Beasiswa.	WhatsApp	Selesai
10	Kosultasi dari (Fajar)	Apakah ada program dari disdik bengkalis terkait dukungan biaya perkuliahan pak. Saya sudah semester akhir tetapi terancam tidak lulus karena tidak bisa membayar biaya perkuliahan.	30 April 2026	30 April 2026	Terkait pertanyaan tentang Beasiswa tahun ini, seluruh bantuan pendidikan/Beasiswa ada dibagian kesra kantor bupati.	Terkait pertanyaan tentang Beasiswa tahun ini, seluruh bantuan pendidikan/Beasiswa ada dibagian kesra kantor bupati.	WhatsApp	Selesai
11	SP4N LAPOR	Permohonan Mutasi Kepala Sekolah dikarenakan jarak tempuh dan rumah dan sekolah sangat jauh di SMPN 4 Bandar Laksamana dan Sudah Tua	08 April 2026	20 Mei 2026	Terimakasih atas laporannya. Akan kami sampaikan pimpinan untuk dicarikan solusinya. Terimakasih telah menggunakan layanan kontak kami	Terimakasih atas laporannya. Akan kami sampaikan pimpinan untuk dicarikan solusinya.	sp4n lapor	Selesai

Bengkalis, 30 April 2026
Pejabat Pengaduan
H. MUHTAR, S.Pd, M.M
PEMBINA, TK. I
NIP. 197007101995121004

REKAPITULASI PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2026

BULAN MEI 2026

NO	JENIS PENGADUAN	PERMASALAHAN	WAKTU PENANGANAN	WAKTU PENYELESAIAN	HASIL PEMERIKSAAN	TINDAK LANJUT	SARANA PENGADUAN	KET
12	Konsultasi dari (Rohim)	Assalamualaikum, Selamat pagi pak/buk. Anak saya pindah sekolah ke luar kota yang bertempat di Kabupaten Langkat. Dan sudah keluar dari sekolah asal tapi di sekolah sini belum terdaftar keluar dari Disdik Kab. Bengkalis?	18 Mei 2026	19 Mei 2026	Waaalaikumsalam Warahmatullahi Wabarakatuh pak. Baik pak unuk tindaklanjuti permasalahan bapak. Kami kirimkan data mutasi dan sudah sekolah diangkat	Waaalaikumsalam Warahmatullahi Wabarakatuh pak. Baik pak unuk tindaklanjuti permasalahan bapak. Kami kirimkan data mutasi dan sudah sekolah diangkat	WhatsApp	Selesai



Bengkalis, 20 Mei 2026
Pejabat Pengaduan

H. MUKHTAR, S.Pd, M.M
RENBINA TK.I
NIP. 197007101995121004

REKAPITULASI PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2026

BULAN JUNI 2026

NO	JENIS PENGADUAN	PERMASALAHAN	WAKTU PENANGANAN	WAKTU PENYELESAIAN	HASIL PEMERIKSAAN	TINDAK LANJUT	SARANA PENGADUAN	KET
13	Konsultasi dari (Suci)	Assalamualaikum bapak/ibu. Saya kehilangan ijazah SD, permasalahan nya No induk saya tidak ada jadi surat ijazah pengganti tidak bisa dikeluarkan.	23 juni 2026	23 juni 2026	Waaalaikumsalam, Terkait ijazah SD, Mohon seluruh Dokumen pendukung seperti surat kehilangan dan kepolisian, surat pernah bersekolah, identitas sendiri, serta Dokumen pendukung lainnya tetap disimpan dan dilengkapi.	Waaalaikumsalam, Terkait ijazah SD, Mohon seluruh Dokumen pendukung seperti surat kehilangan dan kepolisian, surat pernah bersekolah, identitas sendiri, serta Dokumen pendukung lainnya tetap disimpan dan dilengkapi.	Instagram	selesai
14	Konsultasi dari (Dwi ajeng juniasari)	Assalamualaikum min, mau tanya kapan jadwal wisuda akbar MDTA mandau dan batin solapan nya min.	9 juni 2026	9 juni 2026	Waaalaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh Mohon maaf, kami tidak mengetahui informasi terkait jadwal wisuda akbar MDTA Mandau dan Batin Solapan. Silahkan hubungi pihak sekolah atau panitia penyelenggara yang bersangkutan, Terima kasih.	Waaalaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh Mohon maaf, kami tidak mengetahui informasi terkait jadwal wisuda akbar MDTA Mandau dan Batin Solapan. Silahkan hubungi pihak sekolah atau panitia penyelenggara yang bersangkutan, Terima kasih.	Instagram	Selesai
15	Anonim	Assalamualaikum bapak/ibu. Saya salah satu murid dari SMKS kesehatan Duri. Dana NIP di Sekolah itu tidak di berikan ke murid malah langsung di jadikan SPP sama pihak sekolah. Jadi bagaimana itu bapak/ibu mohon bantuannya.	21 juni 2026	22 juni 2026	Terima kasih telah menghubungi mimin, Silahkan isi data dibawah untuk melanjutkan pengaduan anda.	Terima kasih telah menghubungi mimin, Silahkan isi data dibawah untuk melanjutkan pengaduan anda.	Tiktok	Selesai
16	Konsultasi dari (Vrik)	Assalamualaikum bapak/ibu, Poniati kandung saya udah dua sekolah di onelen kan tak keluar namanya, kami tinggal di Kec Mandau.	17 juni 2026	18 juni 2026	Terima kasih telah menghubungi mimin, Silahkan isi data dibawah untuk melanjutkan pengaduan anda.	Terima kasih telah menghubungi mimin, Silahkan isi data dibawah untuk melanjutkan pengaduan anda.	Tiktok	Selesai
17	Konsultasi dari (Deddy)	Selamat malam. Saya salah satu Orang Tua calon Murid SMP, anak saya tidak bisa daftar SMP. Mohon solusi bagaimana cara agar bisa Mendaftar ke SMP.	8 Juni 2026	8 Juni 2026	Malam bapak/ibu. Mohon maaf sebelumnya. Boleh tau dari kecamatan mana?	Malam bapak/ibu. Mohon maaf sebelumnya. Boleh tau dari kecamatan mana?	WhatsApp	Selesai

18	Konsultasi dari (Hendra)	Selamat pagi bapak/ibu. Pendaftaran anak saya mendapatkan status ditolak murni karena adanya kesalahan dalam mengunggah berkas dokumen pendukung. Mohon bantuan dan kebijakan dari bapak/ibu. Terima kasih.	14 Juni 2026	15 Juni 2026	Pagi bapak/ibu. Kami akan tindak lanjut kepada pejabat berwenang terkait permasalahan bapak/ibu	Pagi bapak/ibu. Kami akan tindak lanjut kepada pejabat berwenang terkait permasalahan bapak/ibu	WhatsApp	Selesai
19	Konsultasi dari (Alfiantjah)	Assalamualaikum, izin bertanya pak/ibu. Apakah anak saya umur 5 tahun 6 bulan lewat 2 hari per 1 Juli bisa masuk SDN karena dia sudah tamat TK?	16 Juni 2026	17 Juni 2026	Waalaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh bapak. Untuk terkait permasalahan bapak, silahkan hubungi ops dinas dapodik.	Waalaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh bapak. Untuk terkait permasalahan bapak, silahkan hubungi ops dinas dapodik.	WhatsApp	Selesai
20	Anonim	Assalamualaikum bapak/ibu. Saya mau nanya apakah Beasiswa prestasi akademik dan non akademik untuk anak SD tahun 2025 sudah cair?	23 Juni 2026	23 Juni 2026	Waalaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh bapak/ibu, akan kami tindak lanjut ke bidang pembinaan SD. Mohon ditunggu.	izin bapak/ibu untuk informasi Beasiswa akademik SD belum ada informasi lebih lanjut. Mohon ditunggu saja informasi di website dinas pendidikan.	WhatsApp	Selesai
21	Konsultasi dari (Andre taulani)	Maaf mengganggu sebelumnya, mau menanyakan soal IQSN tingkat provinsi kapan mulainya?	26 Juni 2026	29 Juni 2026	Baik bapak/ibu, terkait permasalahan bapak mohon hubungi bidang SD	Baik bapak/ibu, terkait permasalahan bapak mohon hubungi bidang SD	WhatsApp	Selesai
22	Konsultasi dari (Fika)	Assalamualaikum pak/ibu. Izin saya peserta PPG Guru Terlewat 2026. Verval ijazah S1 Manajemen Dakwah dari STAIN sudah valid, tapi pada menu Bidang Studi PPG di SIMPKB tidak muncul, mohon bantuannya.	26 Juni 2026	29 Juni 2026	Waalaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh bapak/ibu. Terkait permasalahan bapak/ibu, mohon menghubungi admin SIMPKB pak.	Waalaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh bapak/ibu. Terkait permasalahan bapak/ibu, mohon menghubungi admin SIMPKB pak.	WhatsApp	Selesai
23	Konsultasi dari (Sepna)	Selamat siang bapak/ibu. Mohon maaf saya ingin bertanya masalah TPG. Saya mengajukan masalah no rekening yang belum ada sampai sekarang di INFO GTK.	29 Juni 2026	29 Juni 2026	Baik bapak/ibu. Terkait masalah TPG dibagian simtun pak wandes admin simtun	Baik bapak/ibu. Terkait masalah TPG dibagian simtun pak wandes admin simtun.	WhatsApp	Selesai

24	Konsultasi dari (Siti Zubaidah)	"Saya siswa SMK di Kabupaten Bengkalis. Saya memiliki KIP dan memenuhi syarat PIP, tetapi sampai sekarang belum menerima PIP. Saya ingin menanyakan bagaimana cara mengecek atau mengajukan keluhan	27 Juni 2026	29 Juni 2026	Baik bapak/ibu, terkait permasalahan yang sedang bapak/ibu hadapi, untuk jenjang SMA/SMK Kabupaten Bengkalis adalah naungan Dinas Pendidikan Provinsi, silahkan hubungi Call Center Pengaduan Dinas Pendidikan Provinsi Riau serta kunjungi Website Didik Provinsi untuk informasi lebih lanjut. terimakasih telah menggunakan layanan kontak kami.	Baik bapak/ibu, terkait permasalahan yang sedang bapak/ibu hadapi, untuk jenjang SMA/SMK Kabupaten Bengkalis adalah naungan Dinas Pendidikan Provinsi, silahkan hubungi Call Center Pengaduan Dinas Pendidikan Provinsi Riau serta kunjungi Website Didik Provinsi untuk informasi lebih lanjut. terimakasih telah menggunakan layanan kontak kami.	Website	Selesai
25	Konsultasi dari (Nur Khairah)	Assalamualaikum wr wb izin bertanya bu/kapan beasiswa kesra 2026 dibuka bu?	22 Juni 2026	23 Juni 2026	Waalaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh bapak/ibu, terkait permasalahan bapak/ibu, untuk informasi lebih lanjut silahkan cek website Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis. terimakasih telah menggunakan layanan kontak kami.	Waalaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh bapak/ibu, terkait permasalahan bapak/ibu, untuk informasi lebih lanjut silahkan cek website Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis. terimakasih telah menggunakan layanan kontak kami.	Website	Selesai
26	Konsultasi dari (Rov)	Mohon ditindak lanjutkan mengapa tidak dapat mendaftar	4 Juni 2026	5 Juni 2026	Baik bapak / ibu, mohon dijelaskan permasalahannya seperti apa. terimakasih telah menggunakan layanan kontak kami.	Baik bapak / ibu, mohon dijelaskan permasalahannya seperti apa. terimakasih telah menggunakan layanan kontak kami.	Website	Selesai



REKAPITULASI PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2025

BULAN JULI 2026

NO	JENIS PENGADUAN	PERMASALAHAN	WAKTU PENANGANAN	WAKTU PENYELESAIAN	HASIL PEMERIKSAAN	TINDAK LANJUT	SARANA PENGADUAN	KET
27	Konsultasi dari (Lukhal Mukarromah)	Saya bekerja jadi guru di MTS Darul Falah di Pematang Duku Bengkalis, Saya tidak digaji dari november 2025, kata pak Kepala sekolah kami ada kendala di Dinas Pendidikan, Apa ini benar Pak?	1 Juli 2026	20 Juli 2026	Terima kasih telah menghubungi mimin, Silahkan isi data dibawah untuk melanjuti pengaduan anda	Terima kasih telah menghubungi mimin, Silahkan isi data dibawah untuk melanjuti pengaduan anda.	Instagram	selesai
28	Konsultasi dari (Enik yamsir)	assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh, Kepala sekolah SDN 55 Teluk Latak tidak masuk-masuk, Rapor sampai hari ini belum dibagikan ke murid, alasan guru rapor belum ditanda tangan mohon bapak/ibu tegas kepala sekolah SDN 55 Bengkalis.	15 July 2026	16 July 2026	Walaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh, Baik bapak untuk permasalahannya akan kami tidak lanjut ke bidang terkait Terima kasih.	Walaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh, Baik bapak untuk permasalahannya akan kami tidak lanjut ke bidang terkait, Terima kasih.	Tiktok	Selesai
29	Konsultasi dari (Mahendra)	Assalamualaikum, Saya pendamping atlet 02sn SD cabang pencat silat Kabupaten Bengkalis, Kec Rupat, saya belem menerima Informasi tentang kapan pelaksanaan terkait pelaksanaan 02SN SD tingkat Provinsi Riau tahun 2026	10 Juli 2026	14 Juli 2026	Walaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh bapak, akan kami tindak lanjut ke bidang terkait, Mohon ditunggu Informasinya	Walaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh bapak, akan kami tindak lanjut ke bidang terkait, Mohon ditunggu Informasinya.	WhatsApp	Selesai
30	Konsultasi dari (Deli)	Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh, Mau minta share kan kaidik 2026/2027 bapak/ibu.	1 Juli 2026	2 Juli 2026	Walaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh bapak/ibu. Baik kami kirimkan kaidik yang terbaru.	Walaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh bapak/ibu. Baik kami kirimkan kaidik yang terbaru	WhatsApp	Selesai

31	Konsultasi dari (Karnela)	Mau mengadu tentang spdatadik, saya menghapus pengajuan karena ada kesalahan tetapi sesudah saya hapus saya tidak bisa mengajukan itu bagaimana ya	22 Juli 2026	23 Juli 2026	Baik Bapak/ibu. Mohon jelaskan permasalahannya secara rinci seperti apa, untuk permasalahan Dapodik sekolah silahkan hubungi Admin Dapodik Dinas Pendidikan Kab Bengkalis. terimakasih telah menggunakan layanan kontak kami.	Baik Bapak/ibu. Mohon jelaskan permasalahannya secara rinci seperti apa, untuk permasalahan Dapodik sekolah silahkan hubungi Admin Dapodik Dinas Pendidikan Kab Bengkalis. terimakasih telah menggunakan layanan kontak kami.	Website	Selesai
----	---------------------------	--	--------------	--------------	---	---	---------	---------



Gambar 2. Grafik Pengaduan



Tabel 5. Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Per Saluran Pengaduan Januari - Juli

NO	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1	Instruksi Pimpinan	-
2	Korespondensi / Surat Menyurat	-
3	Formulir Pengaduan	-
4	Website	6
5	E-Mail	-
6	Facebook	-
7	Whatsapp	16
8	Instagram	3
9	Telepon Kantor	-
10	SP4N LAPOR	1
11	Tiktok	4
JUMLAH		30

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Selama triwulan ke I dan 2 (bulan Januari – Juli) jumlah pengaduan yang masuk ke Dinas Pendidikan sebanyak 30 pengaduan. Terdiri dari Website (6 Pengaduan), Whatsapp (16 Pengaduan), Instagram (3 Pengaduan), Tiktok (4 Pengaduan), SP4N LAPOR (1 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.

Bengkalis, 31 Juli 2026

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS



HADI PRASETYO, ST. M, Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19790520 200502 1 001

Lembar Formulir Pengaduan Tahun 2026



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS DINAS PENDIDIKAN

Jalan Pertanian Nomor : 012 Bengkulu Kode Pos 28714
Telepon : 0821-6976-5430 Fax (0766) 8001009 E-Mail : 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, 2026

Nama yang mengadu

--

Lembar Formulir Tindak Lanjut Pengaduan Tahun 2026



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS DINAS PENDIDIKAN

Jalan Pertanian Nomor : 012 Bengkalis Kode Pos 28714
Telepon : 0821-6976-5430 Fax (0766) 8001009 E-Mail : 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
- TIKTOK
- 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 :
--	---

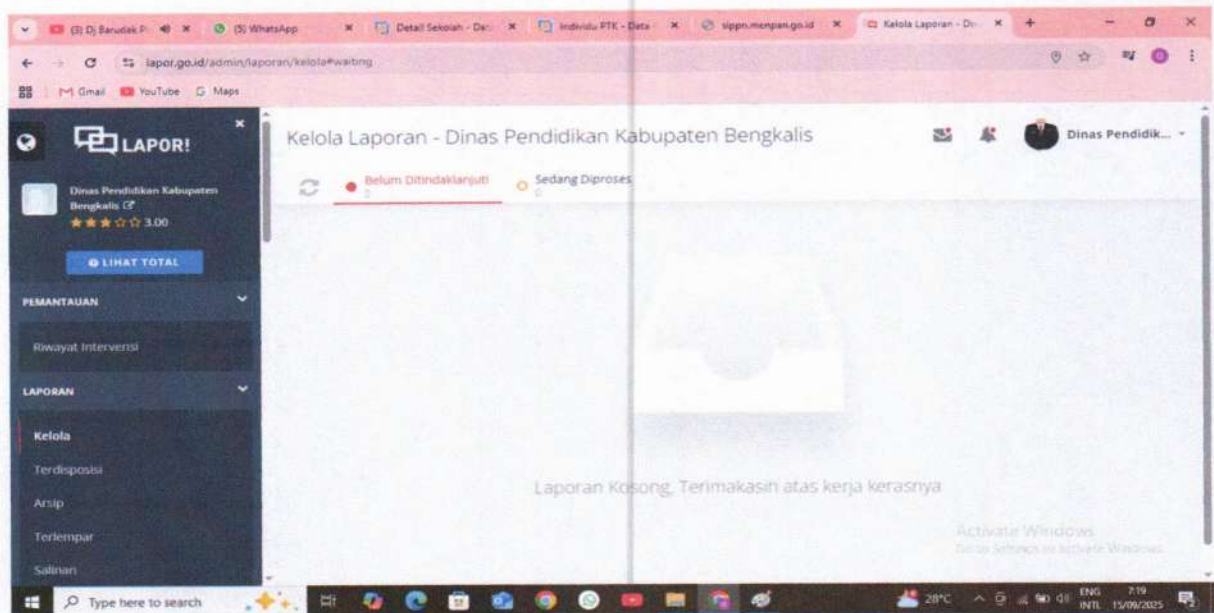
G. KESIMPULAN PENGADUAN

	Paraf Petugas Pengaduan :
• Pengaduan sudah ditindak lanjut • pengaduan belum ditindak lanjut	Ketua TIM

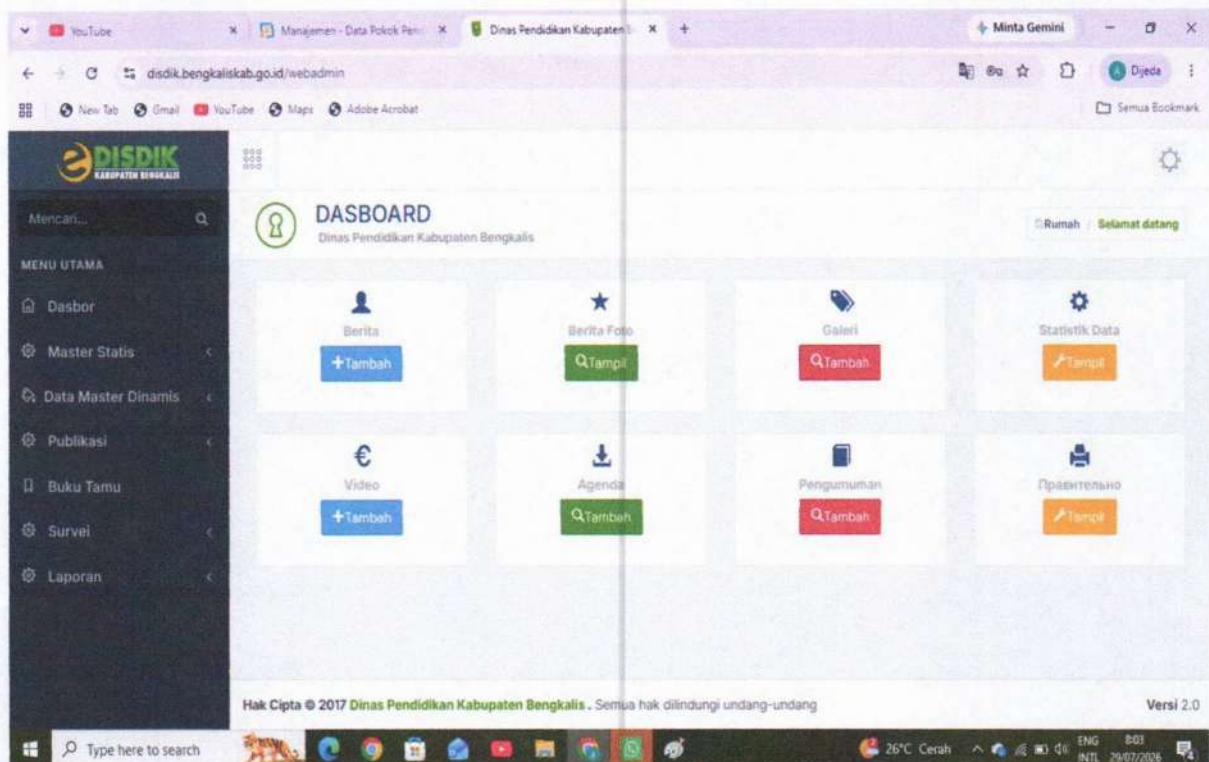
H. PENUTUP PENGADUAN

--	--

Kanal Pengaduan SP4N LAPOR Dinas Pendidikan 2026



Kanal Pengaduan Website Dinas Pendidikan 2026



Ruang Pengaduan



Petugas Pengaduan

