



# LAPORAN



## PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN 3 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.

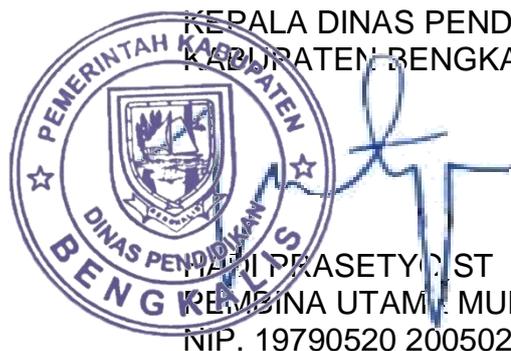
Peran masyarakat dalam pelayanan publik diatur dalam Pasal 39 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa peran serta masyarakat diwujudkan mulai dari mulai penyusunan standar pelayanan sampai evaluasi dan pemberian penghargaan.

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 mengenal jumlah pengaduan yang masuk dan ditindak lanjuti di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis Periode bulan Juli - September 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 Juli - Agustus 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 Januari - Maret 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 September 2025

KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KABUPATEN BENGKALIS



NILU PRASETYO, ST  
REMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19790520 200502 1 001

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN .....</b>	<b>4</b>
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
<b>BAB III HASIL DAN TINDAK LANJUT .....</b>	<b>8</b>
3.1 Monitoring Pengaduan Masyarakat .....	8
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>11</b>
4.1 Kesimpulan.....	11
4.2 Saran.....	11

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. Mekanisme Pengaduan .....</b>	<b>4</b>
<b>Gambar 2. Diagram Status Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik. ....</b>	<b>7</b>
<b>Gambar 3. Grafik Jumlah Pengaduan Semester 3 Tahun 2025 .....</b>	<b>10</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. SK Petugas Pengelola Pengaduan Berdasarkan Jabatan .....</b>	<b>5</b>
<b>Tabel 2. Sarana Pendukung Pengaduan .....</b>	<b>6</b>
<b>Tabel 3. Status Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik. ....</b>	<b>7</b>
<b>Tabel 4. Rekapitulasi Pengaduan Bulan Juli– September Tahun 2025 .....</b>	<b>8</b>
<b>Tabel 5. Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Pengaduan .....</b>	<b>10</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Pencatatan Pengaduan Masyarakat.....	12
Lampiran 2. Lembar Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat.....	13

# **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 Juli s/d 30 September 2025 sejumlah 7 Pengaduan.

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

1. Pengumuman Beasiswa Akademik 2024
2. Call center BKPP

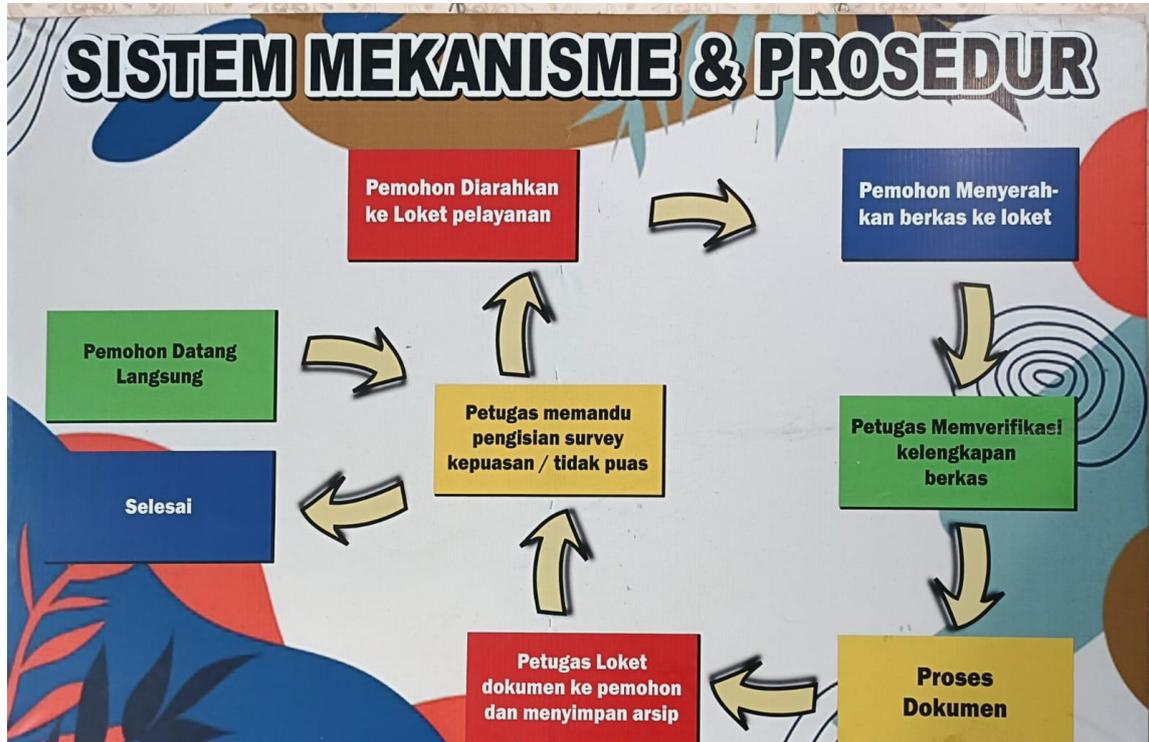
## 1.5 Unsur Pengaduan

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**

<b>NO</b>	<b>NAMA/NIP</b>	<b>JABATAN KEDINASAN</b>	<b>JABATAN DALAM TIM</b>
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 Juli s/d September 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**

<b>NO</b>	<b>URAIAN</b>	<b>KETERANGAN</b>
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 Juli s/d September 2025 sebagaimana terlampir dalam laporan ini.

## 2.6 Status Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik

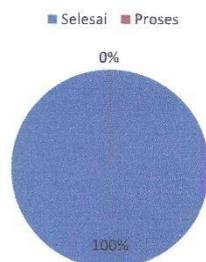
Pengelolaan Pengaduan diloket Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis dari mulai 1 Juli 2025 s/d 30 September 2025 telah menerima pengaduan sebanyak 7 permasalahan dengan satatus penanganan pengaduan pelayanan public sebagai berikut :

**Tabel 3 : Status Penanganan Pengaduan pelayanan public**

No	STATUS PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK	JUMLAH	PERSENTASE [%]
1	Selesai	7	100%
2	Proses	0	0%
<b>JUMLAH</b>		<b>7</b>	<b>100%</b>

*2.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 Juli s/d September terdapat 7 Pengaduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis sebagai berikut :

**Tabel 3. Rekapitulasi Pengaduan Juli - September Tahun 2025**

REKAPITULASI PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2025

BULAN JULI 2025

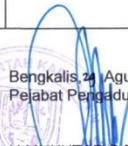
NO	JENIS PENGADUAN	PERMASALAHAN	WAKTU PENANGANAN	WAKTU PENYELESAIAN	HASIL PEMERIKSAAN	TINDAK LANJUT	SARANA PENGADUAN	KET
37.	Konsultasi dari (RAMOT MANAEK SIDABUTAR)	IZIN SAYA RAMOT MANAEK SIDABUTAR MAHASISWA AKTIF YANG TERDAFTAR MENDAPATKAN BEASISWA BENGKALIS NAMUN TIDAK DAPAT INFO BAHWA PENCAIRAN SUDAH DILAKSANAKAN DIBULAN JUNI, DIKARENAKAN TIDAK ADA TF MASUK ATAUPUN EMAIL MASUK, MOHON SANTUJANNYA UNTUK SAYAA AGAR BISA MELANJUTKAN KULIAH KEDEPANNYA	01 Juli 2025	04 Juli 2025	Sdr. Ramot manaeK Sidabutar. Urus beasiswanya Disdik atau Kesra. Keluar tidak namanya di pengumuman.trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	Sdr. Ramot manaeK Sidabutar. Urus beasiswanya Disdik atau Kesra. Keluar tidak namanya di pengumuman.trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	website	Selesai
38.	Konsultasi dari (Rodiatul Adawiyah)	Assalamualaikum, yth bapak/ibu ditempat Perkenalkan saya Rodiatul Adawiyah Mahasiswa S1 Farmasi Universitas Mohammad natsir Bukittinggi. Sebelumnya izin saya ingin menyampaikan bahwa Saya penerima beasiswa bengkalis Jalur prestasi, tetapi saya belum menerima uangnya sampe sekarang, saya menggunakan Rekening BSI aktif dan tidak terjadi kendala, mohon solusinyaa ?????????	02 Juli 2025	04 Juli 2025	waalaikumsalam,Beasiswa yang di urus Kesra atau Disdik. Sudah keluar namanya dek.trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	waalaikumsalam,Beasiswa yang di urus Kesra atau Disdik. Sudah keluar namanya dek.trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	website	Selesai
39.	Konsultasi dari (Fadhil)	Mtn, apakah tahun ini beasiswa bengkalis jalur prestasi dan kurang mampu untuk mahasiswa dibuka?	09 Juli 2025	14 Juli 2025	belum ada kepastian.trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	belum ada kepastian.trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	website	Selesai

Bengkalis, 31 Juli 2025  
Pejabat Pengaduan  
H. MUKHTAR, S.Pd.M.M  
PEMBINA T.K.I  
NIP. 197007401995121004

REKAPITULASI PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2025

BULAN AGUSTUS 2025

NO	JENIS PENGADUAN	PERMASALAHAN	WAKTU PENANGANAN	WAKTU PENYELESAIAN	HASIL PEMERIKSAAN	TINDAK LANJUT	SARANA PENGADUAN	KET
40.	Konsultasi dari (Muhammad Haikal)	Assalamualaikum wr wb bapak ibuk izin sebelumnya saya Muhammad Haikal no rekening 823-43-01208 mengkonfirmasi untuk mengenai beasiswa bengkalis yang mana nama saya telah keluar di pengumumannya namun sampe sekarang untuk uang nya belum masuk jadi kemana saya harus mengadu dan nomor mana yang bisa saya hubungi sekian terimakasih banyak dan mohon bantuan nya	11 Agustus 2025	16 Agustus 2025	Walaikumsalam warohmatulohi wabarokatuh Beasiswa Disdik atau kesra.trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami	Walaikumsalam warohmatulohi wabarokatuh Beasiswa Disdik atau kesra.trimakasih telah menghubungi layanan kontak kami	website	Selesai

Bengkalis, 21 Agustus 2025  
 Pejabat Pengaduan  
  
 H. MUKHTAR S. Pd.M.M  
 PEMBINA TK.1  
 NIP. 197007101995121004

REKAPITULASI PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2025

BULAN SEPTEMBER 2025

NO	JENIS PENGADUAN	PERMASALAHAN	WAKTU PENANGANAN	WAKTU PENYELESAIAN	HASIL PEMERIKSAAN	TINDAK LANJUT	SARANA PENGADUAN	KET
41.	Konsultasi dari (Andri)	Assalamualaikum wr wb,,, Mohon maaf Pak/ibu,,,saya boleh bertanya kan,apakah ada beasiswa untuk anak yg kuliah di luar provinsi riau? Mohon pencerahannya ya pak/bu????	09 September 2025	11 September 2025	Walaikumsalam warohmatulohi wabarokatuh. Sekarang tidak ada beasiswa lagi di disdik, sudah di alihkan ke kasar. Terimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	Walaikumsalam warohmatulohi wabarokatuh. Sekarang tidak ada beasiswa lagi di disdik, sudah di alihkan ke kasar. Terimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	website	Selesai
42.	Konsultasi dari (fa toedien)	mohon izin saya mahasiswa bengkalis izin bertanya bapak/ibu. Apakah tahun ini beasiswa pemprov untuk bengkalis tersedia atau ada wacana terbitannya, terimakasih.	03 September 2025	03 September 2025	kalaupun untuk beasiswa kabupaten bengkalis tahun 2024 baru dicairkan tahun 2025 ini. Kalau untuk beasiswa provinsi ke provinsi	silahkan cek berkala di website dinas pendidikan dan sekretariat daerah kabupaten bengkalis terkait informasi beasiswa	whatsapp	Selesai
43.	Konsultasi dari (alam)	halo selamat pagi, benar ini saya terhubung dengan disdik bengkalis? Boleh tau nomor BKPP bengkalis yang bisa dihubungi?	24 September 2025	25 September 2025	untuk nomor BKPP kami kurang tau pak. Kami selalu mengarahkan ke website BKPP saja, ketika ada permasalahan atau kendala	hubungi saja nomor yang tertera di website BKPP dan email BKPP saja	whatsapp	Selesai

Bengkalis, 24 September 2025  
 Pejabat Pengaduan  
  
 H. MUKHTAR S. Pd.M.M  
 PEMBINA TK.1  
 NIP. 197007101995121004

**Gambar 2. Grafik Pengaduan**



**Tabel 4. Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Per Saluran Pengaduan**

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

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Selama triwulan ke 3 ( bulan juli – september ) jumlah pengaduan yang masuk ke Dinas Pendidikan sebanyak 7 pengaduan. Terdiri dari website (5 Pengaduan) whatsapp (2 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](mailto:bengkalisdisdik884@gmail.com)  
Website : [www.disdik.bengkalis.kab.go.id](http://www.disdik.bengkalis.kab.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](mailto:bengkalisdisdik884@gmail.com)  
Website : [www.disdik.bengkalisKab.go.id](http://www.disdik.bengkalisKab.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**

--