



LAPORAN



PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN 1 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 Januari - Maret 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 Januari - Maret 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, 28 Maret 2025

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS



NILU PRASETYO, ST
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	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	8
3.1 Monitoring Pengaduan Masyarakat	8
BAB IV PENUTUP.....	12
4.1 Kesimpulan.....	12
4.2 Saran.....	12

DAFTAR GAMBAR

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

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 Januari– Maret Tahun 2025	8
Tabel 5. Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Pengaduan	11

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Pencatatan Pengaduan Masyarakat	13
Lampiran 2. Lembar Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat.....	14

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 Januari s/d 31 Maret 2025 sejumlah 19 Pengaduan.

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

1. Persyaratan Mutasi Peserta Didik
2. Pengumuman Beasiswa Akademik 2024
3. Konsultasi KIP/PIP
4. Konsultasi Pembayaran Gaji
5. Konsultasi Nomor Call Center Dinas Pendidikan
6. Konsultasi Kesalahan Ijazah dan Pengganti Ijazah

7. Konsultasi tentang Penyuluhan Kenakalan Remaja

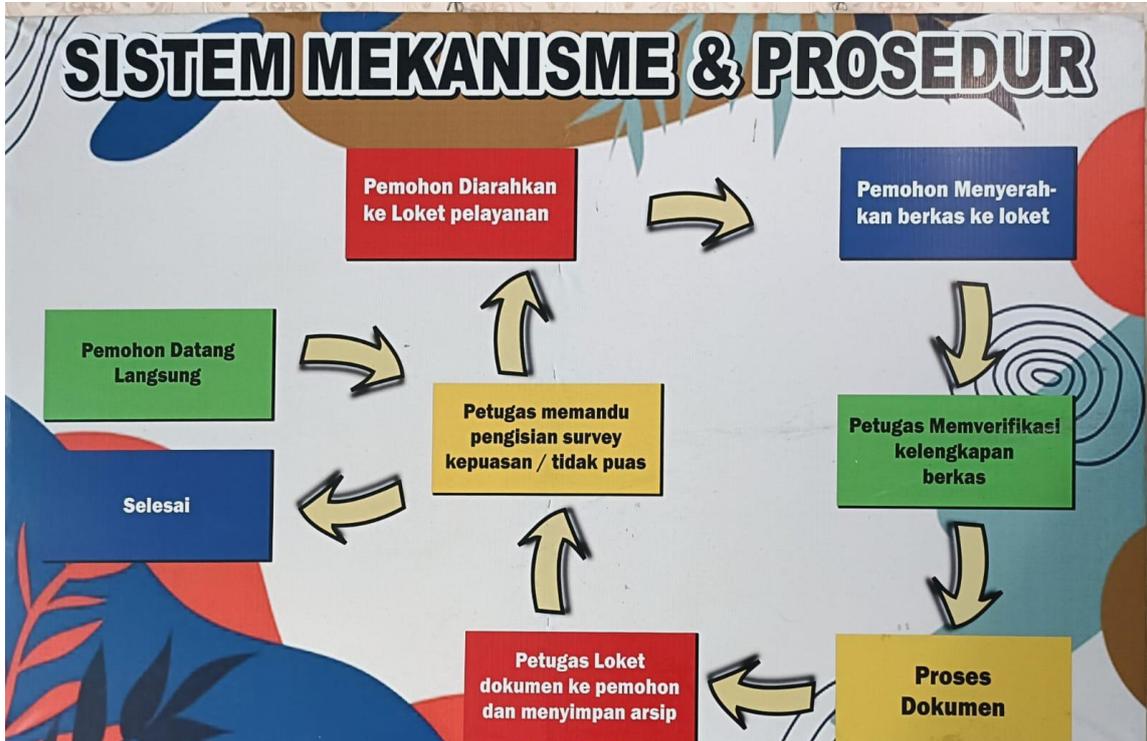
1.5 Unsur Pengaduan

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 Januari s/d Maret 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 Januari s/d Maret 2025 sebagaimana terlampir dalam laporan ini.

2.6 Status Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik

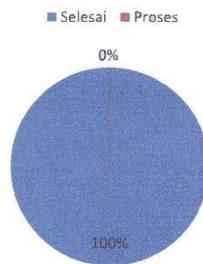
Pengelolaan Pengaduan diLoket Pelayanan Publik Dinas Kabupaten Bengkalis dari mulai tanggal 1 April 2025 s/d 30 Juni 2025 telah menerima pengaduan sebanyak 17 permasalahan dengan status penanganan pengaduan pelayanan publik sebagai berikut :

Tabel 3 : Status Penangan Pengaduan Pelayanan Publik

No	STATUS PENANGANA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK	JUMLAH	PERSENTASE [%]
1	Selesai	19	100%
2	Proses	0	0%
JUMLAH		19	100%

2. Diagram Status Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik

Diagram



BAB III HASIL DAN TINDAKLANJUT

3.1 Monitoring Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan hasil rekapitan pengaduan yang masuk pada bulan januari s/d maret terdapat 19 Pengaduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis sebagai berikut :

Tabel 4. Rekapitulasi Pengaduan Januari-Maret Tahun 2025

REKAPITULASI PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2025

BULAN JANUARI 2025

NO	JENIS PENGADUAN	PERMASALAHAN	WAKTU PENANGANAN	WAKTU PENYELESAIAN	HASIL PEMERIKSAAN	TINDAK LANJUT	SARANA PENGADUAN	KET
1.	Konsultasi dari (Fadhil)	Assalamualaikum Maaf Bapak ibu, banyak teman2 mahasiswa mempertanyakan kapan pengumuman nama2 yg diterima beasiswa, mohon bantu jawab kapan pastinya	02 Januari 2025	05 Januari 2025	waalaikumsalam,dana beasiswa belum masuk ke rekening dinas pendidikan,terimakasih telah menghubungi layanan kontak kami	waalaikumsalam,dana beasiswa belum masuk ke rekening dinas pendidikan,terimakasih telah menghubungi layanan kontak kami	website	Selesai
2.	Konsultasi dari (Fadhil)	Min, apakah benar uang beasiswa prestasi sama kurang mampu di bawa kabur oknum pemerintah? Jadi sampai sekarang mahasiswa belum dapat beasiswa nya	04 Januari 2025	05 Januari 2025	waalaikumsalam,dana beasiswa belum masuk ke rekening dinas pendidikan,terimakasih telah menghubungi layanan kontak kami	waalaikumsalam,dana beasiswa belum masuk ke rekening dinas pendidikan,terimakasih telah menghubungi layanan kontak kami	website	Selesai
3.	Konsultasi dari (Agatha Iqala)	Terkait beasiswa prestasi akademik dan non akademik, kenapa sampai sekarang belum ada kejelasan? Mohon segera diberikan tanggapan dan proses, banyak orang yang sedang menunggu!	05 Januari 2025	05 Januari 2025	waalaikumsalam,dana beasiswa belum masuk ke rekening dinas pendidikan,terimakasih telah menghubungi layanan kontak kami	waalaikumsalam,dana beasiswa belum masuk ke rekening dinas pendidikan,terimakasih telah menghubungi layanan kontak kami	website	Selesai
4.	Konsultasi dari (Dwi sutitani)	Assalamualaikum idn bertanya bapak / Ibu Kapan pengumuman beasiswa di umumkan	06 Januari 2025	07 Januari 2025	waalaikumsalam,dana beasiswa belum masuk ke rekening dinas pendidikan,terimakasih telah menghubungi layanan kontak kami	waalaikumsalam,dana beasiswa belum masuk ke rekening dinas pendidikan,terimakasih telah menghubungi layanan kontak kami	website	Selesai
5	Konsultasi dari (Terry Noviar)	Perpindahan siswa dari kabupaten bengkalis ke sumatra utara, kira-kira bagaimana syaratnya bapak/ibu	07-Jan-25	20-Jan-25	colab hubungi kowlinya. Biasanya surat rekomendasi dari sekolah menerima dan sekolah asal. Tarik dapodik dari sekolah lama dan sekolah baru. Persyaratan lain tanyakan ke sekolah penerima	dinas tidak ada mengeluarkan surat rekomendasi pindah siswa, hanya operator sekolah lama dan sekolah menerima berkomunikasi terkait penarikan data	Whatsapp	Selesai

6	Konsultasi dari (Mama Abdan)	Nomor Call Center Dinas Pendidikan Bengkalis	-	-	Nomor Call Center Dinas Pendidikan Bengkalis	Benar	Whatsapp	Selesai
7	Konsultasi (Alfred Bahana)	Mau nanya terkait pengumuman beasiswa bengkalis tahun 2024 kapan	06-Jan-25	20-Jan-25	Belum ada informasi terkait pengumuman beasiswa	Belum ada informasi	Whatsapp	Selesai
8	Konsultasi dari (rice polluana)	Mau nanya terkait pengumuman beasiswa bengkalis tahun 2024 kapan	21-Jan-25	-	Belum ada informasi terkait pengumuman beasiswa	Belum ada informasi	Instagram	Selesai
9	Konsultasi dari (fykim96)	apakah pembayaran gaji bulan desember ada kabar	Sabtu jam 06.57	-	Informasinya bakal ada	Informasinya bakal ada	Instagram	Selesai
10	Konsultasi dari (ananda rfnadh)	Mau nanya terkait pengumuman beasiswa bengkalis tahun 2024 kapan	07-Jan-25	07-Jan-25	Sudah ada edaran dari sekretariat daerah terkait penundaan pembayaran beasiswa	lihat link prokopim bengkalis	Instagram	Selesai
11	Konsultasi dari (hanifa)	Informasi terkait KIP semester 2 kelas 3 SMA untuk pengajuan beasiswa kuliah. Apa saja persyaratannya dan apakah berkasnya dibawa langsung ke dinas pendidikan bengkalis	16-Jan-25	18-Jan-25	Silahkan ke dinas pendidikan provinsi riau	Silahkan ke dinas pendidikan provinsi riau, terkait sekolah SMA/SMK sederajat ke provinsi riau	Instagram	Selesai
12	Konsultasi dari (imam md)	Mau nanya terkait pengumuman beasiswa bengkalis tahun 2024 kapan	11-Jan-25	13-Jan-25	Belum ada informasi terkait kapan beasiswa keluar	Belum ada Informasi terkait kapan beasiswa keluar	E-Mail	Selesai

Bengkalis, 2 Januari 2025
Pejabat Pengaduan
H. MUHAMMAD R. S. Pd M M
PEMBINA TK. I
NID. 97007101995121004



REKAPITULASI PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2025

BULAN FEBRUARI 2025

NO	JENIS PENGADUAN	PERMASALAHAN	WAKTU PENANGANAN	WAKTU PENYELESAIAN	HASIL PEMERIKSAAN	TINDAK LANJUT	SARANA PENGADUAN	KET
14	Konsultasi dari (heru maulana)	Mau nanya terkait pengumuman beasiswa bengkalis tahun 2024 kapan	03 February 2025		Belum ada informasi terkait kapan beasiswa keluar	Belum ada informasi terkait kapan beasiswa keluar	Instagram	Selesai
15	Konsultasi dari (muh)	bagaimana pertukaran tanggal bulan dan tahun di ijazah saya yang salah	15 February 2025	15 February 2025	tidak bisa diganti. Hanya buat surat keterangan dari sekolah saja. Terimakasih telah menghubungi layanan kontak kami	tidak bisa diganti. Hanya buat surat keterangan dari sekolah saja. Terimakasih telah menghubungi layanan kontak kami	website	Selesai
16	Konsultasi dari (muhammad sulaiman)	izin bertanya buk, bagaimana cara menggantikan ijazah saya yang salah tanggal tahun dan bulan	15 February 2025	16 February 2025	tidak bisa diganti. Hanya buat surat keterangan dari sekolah saja. Terimakasih telah menghubungi layanan kontak kami	tidak bisa diganti. Hanya buat surat keterangan dari sekolah saja. Terimakasih telah menghubungi layanan kontak kami	website	Selesai
17	Konsultasi dari (Sds Swasta Klik Pinggir)	izin bertanya, sekolah kami mengajukan sebagai sekolah ramah anak, kami sudah mengisi format evaluasi mandiri SRA. Kemudian diarahkan untuk mengirim data ke disdik. Apakah bisa meminta CP yang bisa dihubungi terkait evaluasi mandiri SRA	20 February 2025	20 February 2025	terkait sekolah ramah anak boleh menghubungi admin bidang terkait yaitu buk deni kasi bidang pembinaan SD	terkait sekolah ramah anak boleh menghubungi admin bidang terkait yaitu buk deni kasi bidang pembinaan SD	Instagram	Selesai

18	Konsultasi dari (sanisah)	izin bertanya, bagaimana caranya disekolah kami dapat penyuluhan tentang kenalakan remaja dari kejaksaan	25 February 2025	25 February 2025	usulan dari disdik saja	usulan dari disdik saja	facebook	facebook
----	---------------------------	--	------------------	------------------	-------------------------	-------------------------	----------	----------

Bengkalis, 20 Februari 2025
 Pejabat Pengaduan

 H. MUHAMMAD S. Pd.M.M
 PEMERINTA Tk.1
 NIP. 197007101995121004

REKAPITULASI PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2025

BULAN MARET 2025

NO	JENIS PENGADUAN	PERMASALAHAN	WAKTU PENANGANAN	WAKTU PENYELESAIAN	HASIL PEMERIKSAAN	TINDAK LANJUT	SARANA PENGADUAN	KET
17	Konsultasi dari (Fadhil)	Min, nama lengkap korwilcam pinggir siapa ? Dan NIP nya	20 March 2025	20 March 2025	Suherman,S.Pd NIP. 197604092008011008. Terimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	Suherman,S.Pd NIP. 197604092008011008. Terimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	Website	Selesai
18	Konsultasi dari (Odi rahmadan)	Min jika ijazah saya hilang/rusak bagaimana cara mengurus penggantinya	25 Maret 2025	26 March 2025	Buat surat keterangan dari kepolisian dan sekolah. Adapun syarat-syaratnya : surat keterangan dari kepolisian, surat keterangan dari sekolah, fotocopy ijazah/stanbuk sekolah, KTP,format surat keterangan yang terbaru dikeluarkan sekolah, SPTJM. terimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	Buat surat keterangan dari kepolisian dan sekolah. Adapun syarat-syaratnya : surat keterangan dari kepolisian, surat keterangan dari sekolah, fotocopy ijazah/stanbuk sekolah, KTP,format surat keterangan yang terbaru dikeluarkan sekolah, SPTJM. terimakasih telah menghubungi layanan kontak kami.	Website	Selesai

Bengkalis, 23 Maret 2025
 Pejabat Pengaduan

 H. MUKHLIS, S.Pd.M.M
 PEMBINA TK.1
 NIP. 197007101995121004

Gambar 3. Grafik Pengaduan



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

NO	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1	Instruksi Pimpinan	-
2	Korespondensi / Surat Menyurat	-
3	Formulir Pengaduan	-
4	Website	8
5	E-Mail	1
6	Facebook	1
7	Whatsapp	3
8	Instagram	6
9	Telepon Kantor	-
10	SP4N LAPOR	-
JUMLAH		19

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Selama triwulan ke I (bulan januari – maret) jumlah pengaduan yang masuk ke Dinas Pendidikan sebanyak 19 pengaduan. Terdiri dari website (8 Pengaduan), Whatsapp (3 Pengaduan), Facebook (1 Pengaduan), E-mail (1 Pengaduan) dan instagram (6 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

--