LAPORAN

PENGELOLAAN PENGADUAN DAN KONSULTASI MASYARAKAT



DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

KABUPATEN TABALONG

TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tabalong sebagai salah satu perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik langsung kepada masyarakat terkait pemenuhan hak atas pendidikan dan kebudayaan.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, untuk memastikan bahwa segenap layanan yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan bahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus menyediakan dan mengelola wadah konsultasi dan pengaduan.

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa bahwa Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tabalong sudah membentuk Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang dalam kesempatan ini juga telah menyusun laporan pengelolaan layanan konsultasi dan pengaduan tersebut. Dengan terbitnya laporan ini diharapkan mampu menggambarkan tanggung jawab dan akuntabilitas kinerja kami dalam hal penyelenggaraan layanan administrasi pendidikan dan kebudayaan.

Penghargaan dan terima kasih sebesar-besarnya disampaikan kepada seluruh pihak, khususnya Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang telah bekerjasama dan mendukung dalam penyusunan laporan ini. Masukan dan saran sangat dibutuhkan untuk kesempurnaan laporan ini selanjutnya.

Tanjung, 02 Januari 2025

Ketua Tim

H. Hasbi, S.Pd. M.Pd

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu fungsi utama pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik, efektif, efisien dengan cepat, tepat dan akurat. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tabalong adalah salah satu perangkat daerah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat dalam hal layanan administrasi pendidikan dan kebudayaan.

Terkait dengan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan agar pelayanan yang diterima sesuai dengan tingkat pelayanan yang diharapkan masyarakat. Salah satu kebijakan tersebut adalah dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang memuat tiga jenis kelompok layanan yang harus diberikan kepada masyarakat, yakni pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang pembentukan peraturan perundang-undangan dalam pelaksanaan penyelenggaraan kebijakan publik yang kemudian diperbarui melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih memiliki banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas sebagaimana diharapkan masyarakat. Hal ini diindikasikan oleh banyaknya keluhan atau pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disampaikan melalui berbagai media.

Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksanaan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran

larangan oleh penyelenggara. Untuk memastikan bahwa semua pengaduan tertangani sesuai dengan mekanisme dan tata cara yang benar maka dibutuhkan pengelola pengaduan yang berkewajiban untuk menyusun laporan pengelolaan pengaduan. Laporan pengelolaan pengaduan meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan, serta tanggapan pengadu.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik tidak jarang Dinas Pendidikan dan Kebudayaan juga melayani konsultasi masyarakat atau terkadang ditemukan pengaduan yang setelah ditelaah masuk dalam kategori konsultasi.

B. Maksud dan Tujuan

Penyusunan laporan penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan dan Konsultasi Masyarakat pada **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tabalong** dengan maksud dan tujuan:

1. Memastikan bahwa setiap aduan dan konsultasi masyarakat pengguna layanan terdokumentasi dengan baik.
2. Memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan maupun konsultasi terhadap layanan publik yang diberikan untuk dilakukan perbaikan dan penyempurnaan.
3. Menjadi acuan bagi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan dan konsultasi masyarakat dalam mewujudkan kepuasan pelayanan administrasi pendidikan dan kebudayaan.
4. Menyelenggarakan pengelolaan pengaduan dan konsultasi masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik.
5. Membangun sistem Pengelolaan Pengaduan dan Konsultasi secara efektif dan efisien.

C. Sasaran

Adapun sasaran yang ingin dicapai ketika dilaksanakannya penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan dan Konsultasi Masyarakat adalah:

1. Terselesaikannya pengaduan dan konsultasi masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Terwujudnya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan pengaduan dan konsultasi masyarakat yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan pada bidang pendidikan dan kebudayaan.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan pendidikan dan kebudayaan.

D. Dasar Hukum

Adapun dasar hukum administrasi pengelolaan pengaduan masyarakat pada **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tabalong** adalah:

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 Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 32).

BAB II

LAYANAN PENGADUAN DAN KONSULTASI MASYARAKAT

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tabalong adalah perangkat daerah dengan klasifikasi A, terdiri dari Kepala Dinas, Sekretaris, dan beberapa bidang yaitu Bidang Pembinaan PAUD dan DIKMAS, Bidang Pembinaan SD, Bidang Pembinaan SMP, Bidang Kebudayaan, serta Bidang GTK dan Tendik.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa komponen pengelolaan pengaduan yang harus dipenuhi antara lain adalah:

1. **Petugas**, meliputi SK penetapan pengelola pengaduan yang kompeten.
2. **Sarana**, berupa aksesibilitas dan informasi tata cara pengaduan dan publikasi.
3. **SOP**, meliputi mekanisme, prosedur, dan status aduan serta rekapitulasi aduan.
4. **Dokumentasi**, meliputi tanggal, data pelapor, uraian, tindak lanjut, status aduan, dan rekapitulasi.

Dalam rangka pengelolaan pengaduan dan konsultasi, telah diterbitkan Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tabalong Nomor 22 Tahun 2024 tentang Pembentukan Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tabalong, untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan dan konsultasi terhadap layanan pendidikan serta kebudayaan sesuai amanat Perpres Nomor 76 Tahun 2013.

Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan ini bekerja dan didukung oleh sarana pengaduan dan konsultasi antara lain sebagai berikut:

1. **Tatap Muka**

   Masyarakat dapat datang langsung ke Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tabalong yang beralamat di Jl. Tanjung Baru RT.01 Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong Kode Pos 71571

2. **Kotak Saran**

   Melalui kotak saran yang tersedia di setiap layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.
3. **Media Sosial dan Elektronik**

   SP4N Lapor :

   Instagram : disdikbud_tabalong
4. Melalui Email : disdiktabalong@tabalongkab.go.id
5. Melalui **SP4NLAPOR** melalui https://lapor.go.id/

Berdasarkan Perpres No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan adalah sebagai berikut:

1. **Penerimaan**
   - Memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan
   - Pemberian tanggapan kepada pengadu
2. **Penelaahan dan pengkasifikasian**
   - Identifikasi masalah
   - Pemeriksaan substansi pengaduan
   - Klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi
3. **Penyaluran pengaduan**, dalam hal substansi pengaduan bukan menjadi kewenangan
4. **Penyelesaian pengaduan:**
   - Penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara
   - Pemantauan dan pemberian informasi kepada pengadu
   - Pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan

Mekanisme pengelolaan pengaduan dan konsultasi masyarakat yang ada pada **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tabalong** tertuang dalam Dokumen **Standar Operasional Prosedur (SOP) No. B-016/DIKBUD/UMKEPEG/800/04/2022**, dapat digambarkan dalam bagan berikut ini:

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
LAYANAN PENGADUAN

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN
		PEMOHON	SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN	PETUGAS TEKNIS	KEPALA SEKSI	KEPALA BIDANG	KADIS / SEKRETARIS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Memasukan surat pengaduan ke bagian Umum dan Kepegawaian							Surat Pengaduan			
2.	Menerima dan memasukkan surat pengaduan ke surat masuk dan mengajukan ke Sekretaris/Kepala Dinas							Agenda surat masuk lembar disposisi surat ke kadis/sekretaris. surat pengaduan dengan dokumen kelengkapannya	1 jam	Surat pengaduan Serta lembar disposisi ke kadis/sekretaris	
3.	Memberikan disposisi kepada kepala bidang sesuai dengan jenis/bidang aduan							Surat pengaduan	3 Hari	Surat pengaduan Serta lembar disposisi ke kadis/sekretaris	
4.	Menerima disposisi dari kadis/sekretaris mendisposisikan surat pengaduan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis/bidang aduan							Surat pengaduan serta lembar disposisi dari kadis/sekretaris	1 Jam	Surat pengaduan Serta lembar disposisi ke Kepala Seksi	
5.	Menerima disposisi kepada Kepala Bidang dan menugaskan petugas ke lapangan							Surat pengaduan serta lembar yang didisposisikan kepada Kepala Seksi	1 Jam	Surat pengaduan ditindaklanjuti oleh petugas	
6.	Melakukan pengecekan lokasi di lapangan apakah sudah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatat di buku laporan, memberikan saran/masukan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat							Surat pengaduan dan pedoman teknis pendidikan yang berhubungan dengan aduan	7 Hari	Laporan Hasil Pemeriksaan	
7.	Membuat draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan yang ditujukan kepada terlapor dengan tembusan kepada pelapor/pemohon serta instansi terkait dengan melampirkan hasil pemeriksaan lapangan, kemudian meminta persetujuan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis aduan							Laporan hasil pemeriksaan lapangan	1 Jam	Draf awal surat hasil lapangan	
8.	Memberikan koreksi dan persetujuan draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan Kepala Bidang			Tidak		Ya		Hasil pemeriksaan draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan	1 Jam	Draf awal surat yang telah dikoreksi	
9.	Menelaah draf Final dan mengajukan ke Kepala Dinas/Sekretaris					Tidak	Ya	Draf awal surat yang telah dikoreksi oleh Kepala Seksi, laporan hasil pemeriksaan	1 Jam	Draf final surat hasil lapangan	
10.	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draf final surat hasil pemeriksaan lapangan						Tidak	Draf final, laporan hasil pemeriksaan	1 Jam	Dokumen surat yang telah ditandatangani	
11.	Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya						Ya	Surat yang telah ditandatangani	30 Menit	Penyimpan Arsip	

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Tabalong

Drs.Tonie Marwan, M.Pd
Pembina
NIP. 19[illegible]12 1 006

PEMERINTAH KABUPATEN TABALONG
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

BAB III
REKAPITULASI PENGADUAN DAN KONSULTASI MASYARAKAT

Di dalam proses pengelolaan layanan konsultasi dan pengaduan, berdasarkan Perpres Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik maka Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan harus mendokumentasi (tanggal, data pelapor, uraian, tindak lanjut, status aduan dan rekapitulasi) setiap bulan sepanjang tahun.

Berdasarkan rekapitulasi konsultasi dan pengaduan masyarakat pada **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tabalong** pada Tahun 2024 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Jumlah pengaduan ada 2 (Dua).
2. Permasalahan yang dikonsultasikan dan diadukan terkait **pembulian di sekolah sehingga tidak mau sekolah**, dan **pelajar yang tidak boleh memakai sepeda motor/sepeda listrik**.
3. Dari 2 (Dua) pengaduan tidak ada yang diteruskan ke instansi lain dan dapat diselesaikan langsung pada **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tabalong**.
4. Masalah tersebut dapat diselesaikan dengan waktu 10 Hari.

REKAPITULASI LAYANAN PENGADUAN

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN TAHUN 2024

No	Hari / Tanggal	Nama	No. Hp/ Email	Permasalahan / Isi Aduan	Catatan Petugas	Waktu Penyelesaian	Keterangan
1	28 Oktober 2024	Aisyah	-	Anak Pengadu bermasalah dengan teman sekelasnya dan anak tersebut dipindah kelasnya sehingga membuat anak tersebut tidak mau sekolah lagi dan trauma sekolah	Dilakukan pemanggilan kepada sekolah tersebut untuk meminta keterangan lebih lanjut dan menemukan solusi atas masalah tersebut	7 Hari	Selesai
2	29 Oktober 2024	Anonim	-	Mengenai surat edaran yang tidak memperbolehkan siswa memakai sepeda motor/sepeda listrik untuk pergi ke sekolah, karena	Sudah dibikinkan surat data kebutuhan angkutan pelajar ke	1 Hari	Selesai

				orang tua sibuk dan jarak rumah ke sekolah jauh, anak yang bersangkutan bersekolah di SMPN 1 Tanjung	DISHUB agar fasilitasi penjemputan siswa		

BAB IV
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rekapitulasi laporan konsultasi dan pengaduan masyarakat ke **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tabalong** pada Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tidak ada konsultasi dan pengaduan yang diarahkan ke instansi lain.
2. Pengaduan masyarakat ini dapat diselesaikan dalam waktu 10 hari.
3. Total pengaduan masyarakat yang masuk sebanyak **2 (dua) pengaduan**, yaitu **pembulian di sekolah sehingga tidak mau sekolah**, dan **pelajar yang tidak boleh memakai sepeda motor/sepeda listrik** telah **tertangani 2 (dua) pengaduan**, sehingga **rasio penanganan pengaduan untuk Tahun 2024 sebesar 100%.**

B. Saran

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tabalong akan terus berupaya melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam penanganan konsultasi dan pengaduan masyarakat, antara lain:

1. **Meningkatkan kompetensi petugas** yang menangani konsultasi dan pengaduan di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.
2. **Meningkatkan koordinasi dan kerja sama** antara pihak sekolah, pengawas, dan lembaga terkait dalam penyelesaian kasus pengaduan di bidang pendidikan.
3. **Mengadakan monitoring dan evaluasi** secara berkala terhadap tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat.
4. **Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana** yang mendukung penyampaian dan penanganan konsultasi serta pengaduan masyarakat di sektor pendidikan.