

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur patut dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah rahmat dan lindungan-Nya maka penyusunan Laporan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru dapat diselesaikan dengan baik.

Untuk meningkatkan kualitas layanan publik, pemerintah terus berupaya dalam mewujudkan harapan dan tuntutan masyarakat secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan. Salah satu cara untuk memperoleh evaluasi adalah dengan menerima masukan, kritik, saran dan pengaduan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru senantiasa memberikan tanggapan maupun melakukan perbaikan-perbaikan secara menyeluruh berdasarkan pengaduan yang disampaikan masyarakat baik yang masuk melalui meja layanan pengaduan, kotak pengaduan maupun melalui media lainnya.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga pelaksanaan tindak lanjut hasil pengaduan masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik. Kemudian kami mohon kerjasama seluruh pihak terkait untuk menindaklanjuti perbaikan peningkatan kinerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru.

Dobo, 31 Juli 2023

KEPALA DINAS

ADOLF POKAR, S.Pi., M.Si
PEMBINA TK. I
NIP. 197504052002121011

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi saat ini, maka Pemerintah sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan dan keinginan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Penyelenggaraan pelayanan perizinan 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 (whatsapp, email, instagram, twitter dll). Apabila aduan tersebut tidak ditangani dengan segera akan menimbulkan dampak buruk terhadap pemerintah yang pada akhirnya akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah khususnya Penyelenggara Pelayanan Publik.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima, maka perlu adanya pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan khususnya di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru.

2. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

4. Peraturan Bupati Kepulauan Aru Nomor 10 tahun 2016 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Aru

3. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan laporan Evaluasi Pengaduan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kepulauan Aru adalah memberikan gambaran data dan informasi terkait jumlah penanganan pengaduan dan tindak lanjut dari hasil pengaduan tersebut sesuai ketentuan aturan dan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan tujuan dilaksanakannya kegiatan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai bahan monitoring dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat
- b. Sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut terhadap keluhan dan pengaduan masyarakat

4. Unsur Pengaduan

1) Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/ tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6) **Kompetensi pelaksana**

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7) **Perilaku pelaksana**

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

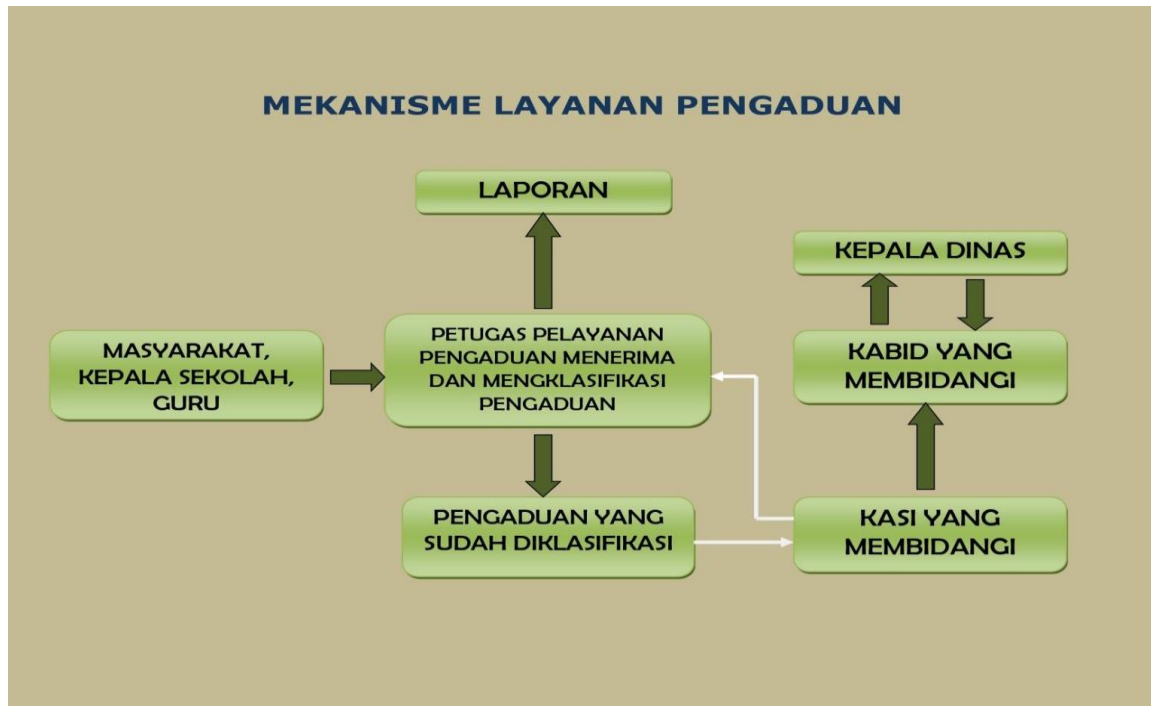
9) **Sarana dan prasarana**

Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

BAB II KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

1. Mekanisme Pengaduan

Proses pelaksanaan Penanganan Pengaduan adalah sebagai berikut :



2. Tim Penanganan Pengaduan

Tim Pelaksana kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Publik khususnya di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru berdasarkan SK Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru Nomor: 013.1/2023 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru.

3. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru terhitung mulai tahun 2022, sebagai upaya untuk mengakomodir semua Laporan Pengaduan yang masuk dan yang telah ditindaklanjuti.

4. Media Pengaduan

Media yang digunakan untuk melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru yaitu melalui kotak pengaduan yang tersedia diteras kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan atau bisa secara langsung.

5. Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru memiliki kewajiban untuk melaksanakan penanganan seluruh aduan dari masyarakat terkait layanan dibidang pendidikan serta berkomitmen untuk menangani seluruh aduan masyarakat. Secara umum, layanan pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti tahun 2022 sebagaimana terlampir dalam laporan ini.

BAB III

HASIL DAN TINDAKLANJUT

1. Monitoring Pengaduan Masyarakat

Berikut Rekap Penyelesaian Pengaduan Tahun 2022 melalui tatam muka/langsung dan kotak pengaduan:

REKAP PENGADUAN TAHUN 2020-2022

No.	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau Lama Penyelesaian Pengaduan
1	Nomor urut aduan #tm20011000001	Tatap muka	Adanya keberatan guru IPS merangkap bendahara BOS sehingga kinerja tidak efektif	10 Januari 2020	Sekolah dapat mengangkat tendik khusus di luar guru untuk mengelola BOS dan dihonori dari dana BOS	10 Januari 2020	1 Jam
2	Nomor urut aduan #tm20031600002	Tatap muka	Di SD pernah menerima PIP tapi di SMP belum pernah dapat dan ada ketidakjelasan data antara kemendikbud.id dengan pihak bank	16 Maret 2020	Sudah ditelusuri dan tidak ada di SK Nominasi maupun SK pemberian dari tahun 2020-2021	16 Maret 2020	3 jam
3	Nomor urut aduan #tm20062900003	Tatap muka	Dana PIP siswa dipegang oleh guru, sehingga sulit untuk membeli kebutuhan siswa	29 Juni 2020	Terkait pencairan PIP memang diperbolehkan diambil secara kolektif oleh sekolah ke bank penyalur yang ditunjuk mengingat jarak sekolah ke bank penyalur melalui lautan. Silahkan dikomunikasikan baik-baik dengan pihak sekolah. Setelah uang diambil oleh pihak sekolah mestinya diserahkan ke siswa penerima.	29 Juni 2020	5 Jam
Total Pengaduan Masuk Tahun 2020 : 3 Pengaduan							
Total Pengaduan Selesai Tahun 2020 : 3 Pengaduan							
1	Nomor urut aduan #kp21020300001	Kotak pengaduan	Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan terkadang bau asap rokok dan ada petugas yang	3 Februari 2021	Sudah ditindaklanjuti dan pembinaan pada staf pelayanan	3 Februari 2021	20 menit

			memberikan pelayanan sambil memegang rokok				
2	Nomor urut aduan #tm21070500002	Tatap muka	Pengambilan PIP dibatasi waktunya sehingga banyak yang berkerumun antri	5 Juli 2021	Pencairan PIP tahun 2022 sesuai dengan edaran dari Kementerian Pendidikan yang tidak dibolehkan dengan kolektif. Sudah dikordinasikan dengan pihak terkait.	5 Juli 2021	2 jam
3	Nomor urut aduan #tm21042900003	Tatap muka	Mohon dipercepat pencairan honor sudah 4 bulan	29 April 2021	Sebelum akhir april sudah dicairkan	26 April 2021	1 Jam
4	Nomor urut aduan #tm21050900004	Tatap muka	Bantuan dana sekolah belum keluar, sedangkan sekolah lain sudah	9 Mei 2021	Sudah ditindaklanjuti ke sekolah dan ternyata sudah di distribusikan	9 Mei 2021	3 Jam
5	Nomor urut aduan #tm21072000005	Tatap muka	Keberatan adanya kebijakan pembelian seragam di sekolah	20 Juli 2022	Dinas pendidikan telah mengatur bahwa masalah pembelian seragam tidaklah wajib. Komunikasi secara baik dengan pihak sekolah merupakan salah satu solusi masalah tersebut	20 Juni 2022	1 Jam
6	Nomor urut aduan #tm21081100006	Tatap muka	KIP salah sasaran, yang dapat bantuan kurang tepat	11 Agustus 2022	Sudah dijelaskan bahwa KIP merupakan kewenangan pemerintah pusat dan sudah disertakan persyaratan KIP	11 Agustus 2022	30 menit
7	Nomor urut aduan #tm21090500007	Tatap Muka	Siswa tidak dapat mengambil ijazah dikarenakan masih memiliki tanggungan	5 September 2022	Untuk dikomunikasikan baik-baik dengan pihak sekolah	6 September 2022	1 hari
Total Pengaduan Masuk Tahun 2021 : 7 Pengaduan							
Total Pengaduan Selesai Tahun 2021 : 7 Pengaduan							

1	Nomor urut aduan #kp22012400001	Kotak pengaduan	Pengajuan NUPTK guru lama sekali	24 Januari 2022	Bapak Ibu Guru dan Tenaga Kependidikan, untuk dipahami apabila	28 Januari 2022	5 hari
---	---------------------------------	-----------------	----------------------------------	-----------------	--	-----------------	--------

					mendapat notifikasi pada laman pengajuan "Menunggu Antrian" artinya usulan Bapak/Ibu telah di aprove oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sesuai dengan ketentuan, persetujuan yang selanjutnya adalah wewenang pusat, dan untuk mengetahui hasil usulan, Bapak ibu dipersilahkan memantau secara berkala melalui info GTK masing-masing. Jika membutuhkan informasi lebih lanjut, silahkan datang ke bagian GTK pada jam kerja		
2	Nomor urut aduan #tm22030800002	Tatap muka	Honor guru honorer belum cair	8 Maret 2022	Honor guru honorer masih dalam proses	8 Maret 2022	1 Jam
3	Nomor urut aduan #tm22032300003	Tatap muka	Bantuan PIP tidak bisa diambil	23 Maret 2022	Sudah dikoordinasikan dengan pihak sekolah	23 Maret 2022	½ Jam
4	Nomor urut aduan #tm22040400004	Tatap Muka	Pembagian bantuan anak sekolah tidak diumumkan oleh pihak sekolah	4 April 2022	Sudah ditindaklanjuti, dikoordinasikan dengan sekolah melalui pengawas. Akan segera ditindaklanjuti terkait pemberitahuan pencairan PIP ke penerima	4 April	2 Jam
5	Nomor urut aduan #tm22062000005	Tatap muka	Mau mendaftar dari SD ke SMP tapi belum punya dana untuk bayar seragam sekolah. Apakah bisa diteriam di smp tsb atau tidak	20 Juni 2022	Diterima atau tidaknya siswa ditentukan oleh sistem PPDB. Jika belum punya dana, dapat dikomunikasikan dengan pihak sekolah.	20 Juni 2022	1 jam
6	Nomor urut aduan #tm22062700006	Tatap muka	Ada penarikan dana dari TK untuk pembangunan, SPP dan	27 Juni 2022	Terkait seragam sekolah, uang pembangunan SPP dan iuran lain	27 Juni 2022	1 Jam

			seragam		merupakan kebijakan masing-masing PAUD yang dikelola oleh yayasan, kelompok orang dan masyarakat. Hal tersebut biasanya sudah disepakati oleh penyelenggara PAUD dan menjadi kewenangan pengelola lembaga PAUD		
7	Nomor urut aduan #tm22070100007	Tatap muka	Dana PIP tidak semua siswa bisa mencairkan terutama untuk tahun ajaran 2021	1 Juli 2022	Untuk siswa penerima PIP tahun 2021 sudah tidak bisa mencairkan karena batas waktu tanggal 31 Januari 2022 kecuali siswa tersebut sudah aktifasi sebelum tanggal tersebut, dan siswa penerima sk pemberian PIP tahun 2022 sudah bisa mencairkan bulan maret dan bagi siswa sk nominasi harus aktivasi rekening batas waktu sampai 30 Juni 2022	2 Juli 2022	1 hari
8	Nomor urut aduan #kp22070600001	Kotak pengaduan	Pungutan sekolah berupa seragam sekolah masih ada	6 Juli 2022	Sudah ditindaklanjuti pihak sekolah memberikan penjelasan rincian biaya seragam sekolah	8 Juli 2022	3 hari
9	Nomor urut aduan #tm22070800008	Tatap muka	Mendaftar sekolah negeri karena lokasi rumah tidak masuk zonasi	8 Juli 2022	PPDB berdasarkan Permendikbud Nomor 1 Tahun 2021 dimana masih menggunakan zonasi. Untuk siswa di luar zonasi bisa menggunakan jalur prestasi atau afirmasi jika memenuhi syarat. Untuk jalur prestasi tidak harus memiliki piagam. Bisa	8 Juli 2022	2 Jam

					saja diterima jika nilainya bagus. Jika tidak diterima juga carilah sekolah yang masih tersedia kuota		
10	Nomor urut aduan #tm22071300009	Tatap Muka	Penolakan pelayanan pencairan KIP oleh security BRI Cabang Dobo	13 Juli 2022	Untuk aktivasi KIP dapat dilayani di kantor BRI dengan membawa dokumen yang dipersyaratkan	13 Juli 2022	3 jam
11	Nomor urut aduan #tm22091500010	Tatap muka	P3K guru 2022 belum menerima gaji paling tidak awal bertugas sudah mendapat tapi sampai sekarang belum	15 September 2022	Semua kelengkapan berkas dalam proses. Kami membutuhkan waktu untuk memproses data.	15 September 2022	2 jam

Total Pengaduan Masuk Tahun 2022 : 11 Pengaduan

Total Pengaduan Selesai Tahun 2022 : 11 Pengaduan

BAB IV PENUTUP

1. Kesimpulan

Dari hasil monitoring penanganan pengaduan masyarakat tahun 2022 ditemui adanya 21 aduan masyarakat yang masuk melalui tatap muka/langsung maupun kotak pengaduan yang disediakan mengenai pelayanan maupun sistem pendidikan dan sudah ditindaklanjuti oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru.

Jumlah aduan ini dapat dijadikan indikator semakin banyaknya masyarakat yang peduli terhadap kualitas layanan yang diberikan serta pemerataan informasi terkait publikasi sarana pengaduan yang semakin diketahui oleh masyarakat. Aduan masyarakat yang telah masuk tentu menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru untuk terus memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan secara optimal kepada masyarakat khususnya dalam bidang pendidikan.

2. Saran

Pelaksanaan layanan publik yang diberikan diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan dengan melakukan koordinasi dan evaluasi yang baik antar bidang terkait, tim pengelolaan pengaduan masyarakat, serta petugas pelayanan yang menangani. Selain itu perlu dilakukan sosialisasi dan informasi yang berkelanjutan setiap penanganan pengaduan kepada pengadu yang disampaikan baik secara langsung, melalui kotak pengaduan maupun media yang disediakan sebagai media penanganan pengaduan secara elektronik.


Kepala Dinas,
ADOLOF POKAR, S.Pi., Msi
PEMBINA Tk.I
NIP. 197504052002121011