

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, 22 Juli 2024

KEPALA DINAS



ADLOF POKAR, S.Pi., M.Si
Pembina Utama Muda
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.

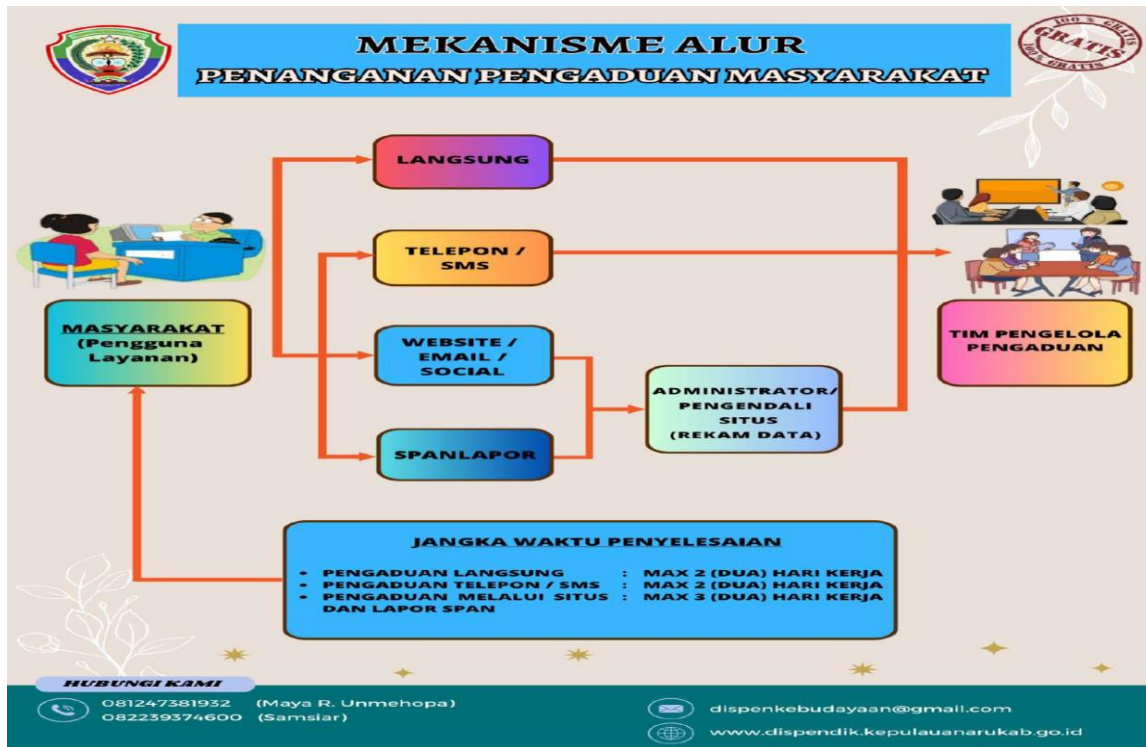
9) Sarana dan prasarana

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 2023, 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 pada lobi kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan atau bisa secara online via website, whatsapp dan email.

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 2021 s.d 2023 sebagaimana terlampir dalam laporan ini.

BAB III

HASIL DAN TINDAKLANJUT

1. Monitoring Pengaduan Masyarakat

Berikut Rekap Penyelesaian Pengaduan Tahun 2023 melalui tatap muka/langsung dan kotak pengaduan:

REKAP PENGADUAN TAHUN 2021-2023

| No. | Nama Pengadu | Media Pengaduan | Isi Pengaduan | Tanggal Pengaduan | Tindak lanjut Pengaduan | Tanggal Penyelesaian Pengaduan | Durasi atau Lama Penyelesaian Pengaduan |
|-----|---------------------------------|-----------------|---|-------------------|--|--------------------------------|---|
| 1 | Nomor urut aduan #kp21020300001 | Kotak pengaduan | Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan terkadang bau asap rokok dan ada petugas yang memberikan pelayanan sambil memegang rokok | 3 Februari 2021 | Sudah ditindaklanjuti dan pembinaan pada staf pelayanan | 3 Februari 2021 | 20 menit |
| 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 2021 | Sudah dijelaskan bahwa KIP merupakan kewenangan pemerintah pusat dan sudah disertakan persyaratan KIP | 11 Agustus 2021 | 30 menit |
| 7 | Nomor urut aduan #tm21090500007 | Tatap Muka | Siswa tidak dapat mengambil ijazah dikarenakan masih memiliki tanggungan | 5 September 2021 | Untuk dikomunikasikan baik-baik dengan pihak sekolah | 6 September 2021 | 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 mendapat notifikasi pada laman pengajuan "Menunggu Antrian" artinya usulan Bapak/Ibu telah di approve 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 | 28 Januari 2022 | 5 hari |
|---|---------------------------------|-----------------|----------------------------------|-----------------|---|-----------------|--------|

| | | | | | | | |
|---|---------------------------------|------------|--|---------------|---|---------------|-------|
| 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 seragam | 27 Juni 2022 | Terkait seragam sekolah, uang pembangunan SPP dan iuran lain 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 | 27 Juni 2022 | 1 Jam |

| | | | | | | | |
|---|------------------------------------|--------------------|--|-------------|---|-------------|--------|
| 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 saja diterima jika nilainya bagus. Jika tidak diterima juga carilah sekolah yang masih tersedia kuota | 8 Juli 2022 | 2 Jam |

| | | | | | | | |
|----|---------------------------------|------------|--|-------------------|--|-------------------|-------|
| 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

| | | | | | | | |
|---|---------------------------------|--|--|--------------|---|--------------|-------|
| 1 | Nomor urut aduan #tm23051000001 | | Tidak menerima tunjangan tambahan penghasilan selama 3 tahun | 10 Mei 2023 | Mengecek kelengkapan data guru pada aplikasi dapodik oleh admin super pada bagian perencanaan | 10 Mei 2023 | 1 jam |
| 2 | Nomor urut aduan #tm23062700002 | | Mohon penjelasan manfaat mewajibkan wisuda PAUD | 27 Juni 2023 | Memberikan penjelasan bahwa Dinas pendidikan telah menyampaikan dan menginstruksikan ke satuan pendidikan terkait surat edaran kemendikbudristek nomor 14 tahun 2023 tanggal 23 Juni 2023 tentang kegiatan wisuda pada satuan pendidikan PAUD, satuan pendidikan jenjang pendidikan dasar, satuan pendidikan jenjang pendidikan menengah adalah kegiatan yang tidak wajib pelaksanaannya. Kegiatan wisuda tidak boleh membebani orang tua murid. Satuan pendidikan diarahkan untuk lebih meningkatkan kualitas pembelajaran dan kualitas layanan pendidikan kepada peserta didik. | 27 Juni 2023 | 1 Jam |

| | | | | | | | |
|---|---------------------------------|--|---|--------------|---|--------------|----------|
| 3 | Nomor urut aduan #tm23070700003 | | Meminta penjelasan terkait tunjangan tambahan penghasilan yang belum dibayarkan | 7 Juli 2023 | Bagian keuangan dinas pendidikan dan kebudayaan sementara memproses administrasi terkait permintaan pencairan dana tunjangan tambahan penghasilan. | 7 Juli 2023 | 30 Menit |
| 4 | Nomor urut aduan #tm23071100004 | | Kalau boleh wisuda PAUD ditiadakan karena ekonomi keluarga tidak sama karena biaya kebutuhan wisuda cukup banyak | 11 Juli 2023 | Memberikan penjelasan bahwa Dinas pendidikan telah menyampaikan dan menginstruksikan ke satuan pendidikan terkait surat edaran kemendikbudristek nomor 14 tahun 2023 tanggal 23 Juni 2023 tentang kegiatan wisuda pada satuan pendidikan PAUD, satuan pendidikan jenjang pendidikan dasar, satuan pendidikan jenjang pendidikan menengah adalah kegiatan yang tidak wajib pelaksanaannya. Kegiatan wisuda tidak boleh membebani orang tua murid. Satuan pendidikan diarahkan untuk lebih meningkatkan kualitas pembelajaran dan kualitas layanan pendidikan kepada peserta didik. | 11 Juli 2023 | 1 jam |
| 5 | Nomor urut aduan #tm23072000005 | | Untuk Kartu KIP bagaimana cara pengurusannya untuk mendapatkan yang baru | 20 Juli 2023 | Untuk mendapatkan kartu KIP yang baru pemilik kartu dapat berurusan pada bidang pendidikan dasar. | 20 Juli 2023 | 1 Jam |
| 6 | Nomor urut aduan #tm23072400006 | | Jika boleh wisuda PAUD ditiadakan dan uangnya dapat dimanfaatkan untuk membeli peralatan sekolah dan pakaian seragam pada jenjang selanjutnya | 24 Juli 2023 | Memberikan penjelasan bahwa Dinas pendidikan telah menyampaikan dan menginstruksikan ke satuan pendidikan terkait surat edaran kemendikbudristek nomor 14 tahun 2023 tanggal 23 Juni 2023 tentang kegiatan wisuda pada satuan pendidikan PAUD, satuan pendidikan jenjang pendidikan dasar, satuan pendidikan | 24 Juli 2023 | 1 Jam |

| | | | | | | | |
|---|------------------------------------|--|--|-----------------|--|------------------|-------|
| | | | | | jenjang pendidikan menengah adalah kegiatan yang tidak wajib pelaksanaannya. Kegiatan wisuda tidak boleh membebani orang tua murid. Satuan pendidikan diarahkan untuk lebih meningkatkan kualitas pembelajaran dan kualitas layanan pendidikan kepada peserta didik. | | |
| 7 | Nomor urut aduan #tm23112300007 | | Alasan dirumahkan pegawai honorer non database | 23 November 203 | Dinas pendidikan dan kebudayaan menindaklanjuti surat Bupati Kepulauan Aru nomor 800/770 tanggal 5 september 2023 perihal status dan kedudukan Non ASN yang terdaftar pada sistem pendataan Non ASN BKN | 23 November 2023 | 2 jam |
| Total Pengaduan Masuk Tahun 2023 : 7 Pengaduan | | | | | | | |
| Total Pengaduan Selesai Tahun 2023 : 7 Pengaduan | | | | | | | |

BAB IV PENUTUP

1. Kesimpulan

Dari hasil monitoring penanganan pengaduan masyarakat tahun 2021 s.d 2023 ditemui adanya 25 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., M.si
Pembina Utama Muda
NIP. 197504052002121011