



LAPORAN

MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
TAHUN 2022



PEMERINTAH DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
TAHUN 2022

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR TAHUN 2022

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG.

Sesuai dengan amanah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur telah secara berkesinambungan terus menerus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk usaha peningkatan pelayanan publik dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Kebijakan penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur, antara lain telah dimuat dalam Standar Pelayanan Publik (SPP) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur, dimana terdapat sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi ketidakpuasan dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapat pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur, antara lain melalui kotak pengaduan, email, telepon, surat menyurat, media social dan SP4N-LAPOR.

Selama Tahun 2022, sebanyak ... pengaduan masyarakat telah masuk melalui berbagai sarana pengaduan tersebut di atas berjumlah 3 Pengaduan. Sebagian besar pengaduan telah selesai ditindaklanjuti.

B. DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara;
3. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan dan pengelolaan dan tanggungjawab pengelolaan keuangan Negara;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 2008 tentang sistem pengendalian intern pemerrintah;
5. Peraraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Desain* Reformasi Birokrasi 2010 -2025;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/01/M

PAN/01/2007 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Pengembangan Budaya Kerja pada Instansi Pemerintah;

7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2010-2014,
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Manajemen Perubahan;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja;
10. Peraturan Daerah Nomor 09 Tahun 2016, tentang Uraian Tugas dan Struktur Organisasi Perangkat Daerah Lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

1.6. SASARAN MONITORING DAN EVALUASI

Pelaksanaan penanganan Pengaduan dilakukan di lingkungan Dinas P dan K Provinsi NTT.

C. RUANG LINGKUP :

Ruang lingkup pengaduan masyarakat selama tahun 2022 meliputi :

1. Keluhan keterlambatan izin operasional sekolah,
2. Keluhan terkait jawaban surat yang terlambat dibalas;
3. Keluhan terkait relasi unit dan cool center;
4. Keluhan terkait perbedaan informasi antara front office dengan back office;
5. Keluhan terkait sarana dan pasarana;
6. Keluhan terkait hal-hal diluar pelayanan;
7. Keluhan lainnya.

D. MAKSUD DAN TUJUAN :

Maksud menyusun laporan tindak lanjut Monitoring dan Evaluasi Penanganan penanganan pengaduan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan kepada masyarakat melalui Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur. Adapun Tujuan penyusunan laporan ini adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur.

E. MANFAAT :

Laporan hasil pelaksanaan Monev terhadap proses Penanganan pengaduan i adalah untuk menggambarkan hasil pelaksanaan tugas dan fungsi serta hasil evaluasi/penilaian pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan dalam menjawab implementasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan Pembangunan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM. Laporan perminggu / Per bulan disusun oleh masing-masing pokja dan selanjutnya di kirim kepada Kasubag Umum sebagai Koordinator Area, dan akan diolah untuk dijadikan sumber data dalam penyusunan laporan Semester dan Tahunan.

1. TINDAK LANJUT ATAS MONEV PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.

2.1. Untuk mewujudkan penanganan pengaduan yang baik sesuai dengan yang diamanatkan undang-undang maupun peraturan pemerintah maka perlu adanya perubahan pada area Pengawasan yang diharapkan dapat menciptakan kondisi yang kondusif untuk mendukung pelayanan. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih . Untuk menndukung hal tersebut dapun tindak lanjut yang diperlukan antara lain :

- a. Birokrasi yang bersih dan akuntabel;
Arah kebijakan meliputi :
Penerapan sistem nilai yang integritas yang efektif;
Penerapan pengawasan yang independen proporsional dan sinergis;
Peningkatan fainens, transparansi dan profesionalisme.
- b. Birokrasi yang efektif dan efisien :
 - Panataan kelembagaan instansi pemerintah yang tepat ukuran, tepat fungsi, dan sinergis; yang sederhana, transparansi, kompetitif untuk mewujudkan ASN yang profesional dan bermartabat;
 - Peningkatan kualitas pelayanan publik;
 - Penerapan manajemen kearsipan yang handal, komprehensif dan terpadu;
- c. Birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas :
 - Penguatan kelembagaan dan manajemen pelayanan;
 - Implementasi UU pelayanan publik;
 - Penguatan pengeioloan kinerja pelayanan publik meliputi : sistem pengaduan mayarakat, penguatan Monev, penerapan reward dan punishment.

2.2. Tindak Lanjut Monev Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Dari hasil monev penanganan pengaduan masyarakat perlu adanya tindak lanjut atas hasil monev tersebut yakni :

- a. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi NTT sebagai Badan Publik perlu menyusun strategi pelaksanaan keterbukaan informasi publik dan pelaksanaan

pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang- undangan;

- b. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi NTT melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan sistem pengaduan yang dimiliki;
- c. Perlu adanya peraturan terkait pelaksanaan pelayanan publik dan implementasinya disesuaikan dengan kondisi yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi NTT;
- d. Meningkatkan kualitas pengelolaan SDM melalui peningkatan kapasitas pegawai berdasarkan kompetensi serta menyusun rencana pendidikan dan pelatihan secara berkelanjutan;
- e. Melakukan penerapan WBS termasuk evaluasi untuk meningkatkan pelayanan secara berkala;
- f. Menindaklanjuti hasil survey kepuasan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan dan integritas pemberian layanan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya;
- g. Melakukan reviu SOP standar pelayanan secara berkala;

F. TINDAK LANJUT

Dinas Pendidikan dan kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur telah menindaklanjuti permasalahan tersebut di atas dengan mengadakan perubahan - perubahan di Tahun 2022 antara lain dengan telah berubahnya pelayanan pengurusan ijin operasional Sekolah dimana sebelum adanya regulasi yang baru, maka Ijin Operasional Sekolah diterbitkan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi NTT, tetapi dengan adanya regulasi baru maka Ijin Operasional Sekolah diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Satu Atap, dimana setelah sekolah memenuhi seluruh persyaratan secara lengkap maka Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi NTT hanya menerbitkan Rekomendasi, selanjutnya diproses untuk diajukan ke Kantor Perijinan Satu Atap untuk mendapatkan Ijin Operasional Sekolah. Namun demikian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi NTT masih menyediakan pelayanan konsultasi secara tatap muka bagi masyarakat yang membutuhkan penjelasan informasi mengenai proses pengurusan ijin operasional sekolah.

G. HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

Hambatan - hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan masyarakat selama kurun waktu Januari sampai dengan Mei 2022 antara lain :

1. Masih banyaknya pengaduan yang dikelola oleh masing-masing Bidang dan Sub. Bagian dan hasil penanganan pengaduan belum dikelola dengan baik dan dilaporkan secara berjenjang;
2. Terdapat pengaduan yang masih salah tempat penanganannya.

Upaya penanganan yang akan dilakukan dalam rangka penanganan pengaduan adalah :

1. Melakukan integrasi data dari masing-masing Bidang dan Sub. Bagian;

2. Melakukan Koordinasi untuk memvalidasi data yang diterima oleh masing- masing Bidang dan Sub. Bagian;
3. Melakukan magang atau study banding terkait penanganan pengaduan dan WBS ke Instansi lain yang lebih berpengalaman.

H. KESIMPULAN .

Berdasarkan hasil Monitoring dan evaluasi di alas pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat maka dapat **direkomendasikan hal - hal** sebagai berikut :

1. Tim Penanganan Pengaduan yang sudah di bentuk di Lingkungan Dinas P dan K Provinsi NTT dengan SK Nomor 401/208/PK/2022 tentang Tim Petugas Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Pegawai pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur, agar segera menindaklanjuti kegiatan sesuai dengan tugas seperti tersebut dalam Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor : SK Nomor 401/208/PK/2022;
2. Melakukan Publikasi pelayanan secara intens dengan melampirkan bukti dan dokumen pendukung kegiatan;
3. Melakukan Sosialisasi tata cara penanganan pengaduan yang dilakukan selama ini;

I. PENUTUP

Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) adalah sesuatu yang sangat sulit dicapai, namun kerjasama setiap bagian dan kerja keras akan membantu dalam mewujudkannya. Saran- saran perbaikan baik dari unsur pimpinan maupun unsure pegawai sangat diharapkan untuk perbaikan dalam rangka menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

87 KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN 47
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,

LINUS LUSI, S.Pd., M.Pd
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP 19720928 199606 1 001