# LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

## PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA TEGAL




**TRANSPARAN**
Informasi terbuka dan mudah diakses

**AKUNTABEL**
Dapat dipertanggung-jawabkan

**RESPONSIF**
Cepat tanggap terhadap pengaduan masyarakat

**EFEKTIF**
Penyelesaian tepat dan solusi nyata

**BERKELANJUTAN**
Perbaikan berkelanjutan untuk pelayanan terbaik

DENGARKAN, CATAT, TINDAK LANJUTI UNTUK PELAYANAN YANG LEBIH BAIK!

KOTA TEGAL

MELAYANI DENGAN HATI PENDIDIKAN UNTUK NEGERI

TAHUN **2025**

Semester 1

## KATA PENGANTAR

Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan sebuah upaya yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperbaiki pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara.

Laporan Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat ini tersusun atas kerjasama tim yang telah banyak mencurahkan waktu, tenaga dan pikiran baik di seluruh jajaran Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal dalam rangka mengimplementasikan pengelolaan pengaduan masyarakat dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

**Salam Perubahan!**

Kepala Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan
Kota Tegal

**M. ISMAIL FAHMI, S.IP, M.Si.**
Pembina Utama Muda
NIP. 19740531 199311 1 002

## DAFTAR ISI


| | | |
|---|---|---|
| | **KATA PENGANTAR** | 2 |
| BAB I | Pendahuluan | 4 |
| | 1.1 Latar Belakang | 4 |
| | 1.2 Dasar Hukum | 5 |
| | 1.3 Maksud dan Tujuan | 5 |
| BAB II | Gambaran Umum | 6 |
| | 2.1 Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan | 6 |
| | 2.2 Bentuk Pengaduan | 6 |
| | 2.3 Saluran Pengaduan | 7 |
| | 2.4 Tim Pengelola Pengaduan | 7 |
| BAB III | Pengelolaan, dan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat | 9 |
| | 3.1 Pengelolaan Pengaduan Masyarakat | 9 |
| BAB IV | Penutup | 12 |
| | Lampiran | 14 |

# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Masuknya era globalisasi seperti saat ini telah memperluas ruang informasi yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat. Dengan semakin terbukanya ruang informasi yang harus disediakan pemerintah, maka pola komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat harus tersusun melalui sebuah sistem yang baik. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir gesekan akibat perbedaan pemahaman atas informasi yang tersampaikan.

Terbukanya ruang informasi tersebut juga berimplikasi pada transparansi pemerintah dalam membuat sebuah aturan atau kebijakan. Sementara itu, sebagai bentuk kepedulian masyarakat terhadap langkah- langkah yang diambil pemerintah, baik dalam bentuk pengawasan pelaksanaan kebijakan, maupun laporan masyarakat terhadap suatu tindak pelanggaran bisa disampaikan melalui layanan pengaduan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal telah melakukan berbagai langkah upaya perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara.

Berdasarkan pada Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggara wajib memberikan akses seluas luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan kepada penyelenggara atas pemberian layanannya. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan harus dikelola dengan baik yaitu antara lain menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, menangani pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan.

Berbagai upaya untuk menyertakan masyarakat dalam pembangunan sudah banyak dilakukan oleh pemerintah, baik ditataran perencanaan, implementasi maupun evaluasi. Partisipasi masyarakat yang efektif akan membuat kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah selaras dengan kebutuhan masyarakat.

## 1.2 Dasar Hukum

1. Undang–Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
7. Peraturan Wali Kota Tegal Nomor 33 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan

## 1.3 Maksud dan Tujuan

Laporan Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pengelola Pengaduan Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal untuk merangkum, menilai, dan mengevaluasi penyelesaian pengaduan yang masuk sekaligus penilaian ketuntasan tim dalam menangani pengaduan yang masuk.

# BAB II
# GAMBARAN UMUM

## 2.1. Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

1. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
2. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparatur terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
5. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
6. Obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interprestasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
7. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
8. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

## 2.2 Bentuk Pengaduan

Pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan dengan dugaan:

1. Penyalahgunaan wewenang;
2. Pelayanan masyarakat;
3. Korupsi/pungli;
4. Kepegawaian/ketenagakerjaan;
5. Barang Milik Negara;
6. Hukum/Peradilan dan HAM;
7. Tata Laksana/regulasi.

## 2.3 Saluran pengaduan

Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui :

a. Telepon : 0283 - 351008
b. Faksimili : 0283 - 351008

c. E-Mail : dinas.pdktegal@gmail.com

d. Media Sosial :

- IG : Disdikbud Kota Tegal
- Twiter : Disdikbud Kota Tegal
- FB : Disdikbud Kota Tegal
- Website : https://www.kpk.go.id/id
  https://www.ombudsman.go.id/
  https://www.lapor.go.id/
  https://laporgub.jatengprov.go.id/
  https://disdikbud.tegalkota.go.id/

e. WA / SMS : 0877-4218-0800

f. Kotak Pengaduan : di ruang layanan

g. Surat : Jln. Ki Gede Sebayu No.1 Kota Tegal 52123

h. Datang Langsung. Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas Help Desk di Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan

## 2.4 Tim Pengelola Pengaduan

a. Tim Pengelola Pengaduan mempunyai tugas:

1. Menerima pengaduan dari masyarakat;
2. Mengumpulkan informasi mengenai kebenaran pengaduan;
3. Mengumpulkan data atau keterangan lainnya yang relevan dengan pengaduan;
4. Menilai ancaman atau gangguan yang sudah atau akan terjadi pada pengadu;
5. Melakukan telaah atas pengaduan; dan
6. Menyiapkan laporan hasil telaah untuk disampaikan kepada Penanggung Jawab atau Kepala Satuan Kerja.

b. Tim penanganan pengaduan masyarakat:

| NO | NAMA | JABATAN | KEDUDUKAN DALAM TIM |
|---|---|---|---|
| 1 | M. ISMAIL FAHMI , S.IP , M.Si | Kepala Dinas | Penanggung Jawab |
| 2 | DEWI UMAROH,S.Psi | Sekretaris | Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat |
| 3 | SARWONO SINGGIH P., ST. MT | Kepala Bidang Pembinaan Pendidikan Dasar | Bidang Pelayanan Informasi & Aduan Pendidikan Dasar |
| 4 | Drs. TRISMANTO | Kepala Bidang P2PNF | Bidang Pelayanan Informasi & Aduan Sekolah Non Formal |

| NO | NAMA | JABATAN | KEDUDUKAN DALAM TIM |
|---|---|---|---|
| 5 | TRISARI NOVIANTO, S.STP, M.Si | Kepala Bidang PPTK | Bidang Pelayanan Informasi & Aduan Guru serta Tenaga Kependidikan |
| 6 | HERMAWAN FAJAR ARISANDI, S.H. | Kepala Bidang Kebudayaan | Bidang Pelayanan Informasi & Aduan Seni Budaya |
| 7 | DANI PRATIWI, SE | Kepala Sub bagian umum dan kepegawaian | Bidang Pengelolaan Informasi & Aduan Masyarakat |
| 8 | SURYO INDRA GURITNO, S.STP | Analis Mutu Pendidikan | Narahubung Bidang Pendidikan Dasar |
| 9 | ALI IMRON, S.Psi , M.Si | Analis Kepegawaian | Narahubung Bidang PPTK |
| 10 | ARIEF BUDISETYADI,A.Md | Pamong Budaya | Narahubung Bidang Kebudayaan |
| 11 | BILL ADITYA FALHALA, S.Kom. | Pranata Komputer | Narahubung Sekretariat |
| 12 | AJI MARHAENDRA | Pelaksana | Narahubung Bidang P2PNF |
| 13 | AKHMAD ROKHMANI | Staf | Staf Pengaduan |

# BAB III
# MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT

## A. PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN

Pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal dilaksanakan sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik. Pengaduan yang disampaikan masyarakat diterima melalui saluran pengaduan yang tersedia, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi dan sistem pengaduan yang digunakan oleh Pemerintah Kota Tegal.

Setiap pengaduan yang diterima pada prinsipnya dilakukan pencatatan dan identifikasi untuk mengetahui substansi pengaduan, pihak atau unit yang berkaitan, serta tindakan yang diperlukan. Pengaduan yang memerlukan penanganan lebih lanjut dikoordinasikan dengan unit kerja atau pejabat terkait sesuai dengan substansi permasalahannya.

Dalam pelaksanaannya, pengelolaan pengaduan meliputi tahapan:

1. Penerimaan pengaduan;
2. Pencatatan dan pendokumentasian;
3. Verifikasi dan identifikasi substansi pengaduan;
4. Koordinasi dengan unit/petugas terkait;
5. Pemberian tanggapan atau tindak lanjut;
6. Penyelesaian pengaduan; dan
7. Dokumentasi hasil penyelesaian serta evaluasi.

## B. HASIL MONITORING PENGADUAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil monitoring terhadap pengaduan masyarakat selama Semester I Tahun 2025, terdapat pengaduan masyarakat yang diterima dan ditangani oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal.

Jumlah pengaduan yang diterima selama periode monitoring sejumalh 3 pengaduan. Seluruh pengaduan yang diterima menjadi bahan monitoring dan dilakukan penanganan sesuai dengan substansi serta kewenangan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal.

Untuk memberikan gambaran yang lebih terukur, rekapitulasi pengaduan dapat disajikan sebagai berikut:

## REKAPITULASI JENIS DAN WAKTU PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JANUARI – JUNI TAHUN 2025

| No | Kanal Pengaduan | Jumlah Pengaduan | Pengaduan yang Diverifikasi | Pengaduan yang Dapat Ditindaklanjuti | Pengaduan yang Telah Diselesaikan | Pengaduan dalam Proses Tindak Lanjut | Pengaduan yang Diteruskan pada Instansi Lain |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Datang Langsung | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 2 | Website Dinas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | a) Instagram | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| | b) Facebook | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | c) Twitter | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Email | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | SP4N LAPOR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Lapor Gub | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | WHATSAPP | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Berdasarkan hasil monitoring tersebut, secara umum pengelolaan pengaduan telah dilaksanakan dengan melakukan identifikasi terhadap substansi pengaduan dan koordinasi dengan pihak terkait untuk memperoleh penyelesaian sesuai dengan ketentuan dan kewenangan yang dimiliki.

## C. EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat memiliki peran penting sebagai sarana komunikasi dua arah antara masyarakat dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal.

Pengaduan yang diterima memberikan informasi mengenai kondisi pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Dengan demikian, pengaduan tidak semata-mata dipandang sebagai keluhan, tetapi juga merupakan sumber informasi untuk mengidentifikasi permasalahan pelayanan dan menentukan langkah perbaikan.

Beberapa aspek yang menjadi perhatian dalam evaluasi meliputi:

1. Penerimaan Pengaduan

   Saluran pengaduan yang tersedia memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan permasalahan, keluhan maupun masukan berkaitan dengan pelayanan sosial.

   Namun demikian, perlu dilakukan peningkatan sosialisasi mengenai saluran pengaduan resmi agar masyarakat mengetahui media yang dapat digunakan serta memperoleh kepastian bahwa pengaduan yang disampaikan akan diterima dan ditindaklanjuti.

2. Pencatatan dan Dokumentasi

   Pencatatan pengaduan diperlukan untuk memastikan setiap pengaduan dapat ditelusuri mulai dari penerimaan sampai dengan penyelesaiannya.

   Dokumentasi pengaduan juga penting sebagai bahan penyusunan laporan, monitoring penyelesaian, evaluasi kualitas pelayanan, serta bukti pelaksanaan tindak lanjut.

3. Verifikasi dan Tindak Lanjut

   Pengaduan yang diterima perlu diverifikasi untuk memastikan substansi permasalahan dan kewenangan penanganannya. Pengaduan yang berkaitan langsung dengan tugas dan fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan ditindaklanjuti oleh unit/petugas terkait.

   Untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi dengan perangkat daerah atau instansi lain, dilakukan koordinasi atau penerusan sesuai dengan kewenangan masing-masing.

4. Penyelesaian Pengaduan

   Penyelesaian pengaduan dilakukan dengan memperhatikan jenis

permasalahan, tingkat urgensi, kewenangan, serta ketersediaan data dan informasi pendukung. Pengaduan yang dapat diselesaikan secara langsung diberikan tanggapan atau pelayanan sesuai kebutuhan. Sementara itu, pengaduan yang memerlukan verifikasi lapangan, koordinasi, atau penanganan lintas perangkat daerah membutuhkan waktu penyelesaian yang lebih panjang.

5. Pemanfaatan Hasil Pengaduan

   Hasil pengaduan masyarakat perlu dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan. Informasi tersebut dapat digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan dalam pelayanan, memperbaiki prosedur, meningkatkan koordinasi, serta meningkatkan kualitas informasi yang diberikan kepada masyarakat.

   Dengan demikian, keberhasilan pengelolaan pengaduan tidak hanya diukur dari banyaknya pengaduan yang diselesaikan, tetapi juga dari sejauh mana hasil pengaduan tersebut memberikan kontribusi terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik.

# BAB IV
# HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

## A. HAMBATAN

Dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat selama Semester I Tahun 2025, terdapat beberapa hal yang menjadi perhatian, antara lain:

1. Belum seluruh pengaduan disampaikan melalui saluran pengaduan resmi, sehingga terdapat pengaduan yang disampaikan secara informal melalui komunikasi langsung atau media komunikasi lainnya.
2. Data dan informasi yang disampaikan dalam pengaduan belum selalu lengkap, sehingga diperlukan klarifikasi atau verifikasi lebih lanjut untuk memastikan substansi permasalahan.
3. Sebagian pengaduan membutuhkan koordinasi dengan unit kerja atau perangkat daerah lain, sehingga waktu penyelesaiannya bergantung pada proses koordinasi dan kewenangan masing-masing pihak.
4. Dokumentasi dan pencatatan pengaduan perlu terus diperkuat, terutama untuk memastikan seluruh tahapan penanganan dapat ditelusuri dengan baik.
5. Belum optimalnya pemanfaatan data pengaduan sebagai bahan analisis, sehingga pengaduan yang telah ditangani perlu lebih lanjut diolah menjadi informasi untuk mendukung perbaikan pelayanan.
6. Tingkat pemahaman masyarakat terhadap mekanisme dan saluran pengaduan resmi masih perlu ditingkatkan, khususnya mengenai informasi mengenai media pengaduan, persyaratan informasi yang perlu disampaikan, serta proses tindak lanjut pengaduan.

## B. UPAYA PENYELESAIAN

Untuk mengatasi hambatan tersebut, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal melakukan dan/atau akan melakukan beberapa langkah perbaikan, antara lain:

1. Meningkatkan sosialisasi mengenai saluran dan mekanisme pengaduan yang tersedia;
2. Meningkatkan ketertiban pencatatan dan dokumentasi setiap pengaduan yang diterima;
3. Melakukan verifikasi terhadap setiap pengaduan untuk memastikan kejelasan substansi dan kewenangan penanganannya;
4. Meningkatkan koordinasi antarunit kerja dan dengan perangkat

daerah/instansi terkait dalam penyelesaian pengaduan;

5. Melakukan pemantauan secara berkala terhadap status tindak lanjut pengaduan;
6. Menyusun rekapitulasi pengaduan secara berkala sebagai bahan monitoring dan evaluasi;
7. Meningkatkan kapasitas petugas/pengelola pengaduan dalam menerima, memverifikasi, memberikan tanggapan dan menindaklanjuti pengaduan;
8. Memanfaatkan hasil pengaduan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan terhadap standar pelayanan, prosedur pelayanan, maupun pelaksanaan program dan kegiatan;
9. Meningkatkan integrasi antara pengelolaan pengaduan dengan sistem pengaduan pelayanan publik yang berlaku; dan
10. Melakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan tindak lanjut perbaikan atas permasalahan yang berulang.

# BAB V
# PENUTUP

Laporan penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan selanjutnya oleh Tim Pengelola Pengaduan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal.

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA TEGAL,



**M. ISMAIL FAHMI, S.IP, M.Si.**
Pembina Utama Muda
NIP. 19740531 199311 1 002