

LAPORAN
PENGADUAN MASYARAKAT



DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN BENGKAYANG
2025

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan pengaduan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang baik (*good goverment*), dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang telah secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pemberian layanan publik yang baik dapat mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*) agar dapat meraih kepercayaan yang tinggi dari publik.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UUKIP);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayan Publik;
7. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkayang Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 11) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir

- dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkayang Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 4);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkayang Tahun 2017 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Tahun 2017 Nomor 2);
 9. Peraturan Bupati Bengkayang Nomor 111 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang;
 10. Peraturan Bupati Bengkayang Nomor 84 Tahun 2021 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban petugas pengelola pengaduan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang kepada Kepala Dinas. Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh petugas pengelola pengaduan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang oleh petugas yang menangani pengaduan masyarakat.

1. Pengaduan secara tidak langsung

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui: Kotak pengaduan, Short Message Service (SMS), whatsapp, E-mail, dan SP4N LAPOR yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan online.

B. Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Kepastian hukum yaitu: 1) 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 aparaturnya 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) Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, 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.

C. Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat. Adapun sikap yang harus dimiliki adalah sebagai berikut: 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat; 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat; 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun; 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

D. Saluran Pengaduan Masyarakat

Saluran pengaduan yang terdapat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang meliputi :

1. Tatap muka langsung kepada petugas pengelola pengaduan di Ruang Pengaduan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang;
2. Tertulis disampaikan ke Kotak Saran;
3. WhatsApp ke nomor 0822-5683-9314;
4. Email ke disdikbudbengkayang@gmail.com;
5. Online melalui SP4N-LAPOR ke laman:
<https://www.lapor.go.id>

E. Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan.

Bentuk respon yang diberikan kepada pelapor atas pengaduan yang disampaikan berupa respon awal (ucapan terima kasih telah melakukan pengaduan) dan status/tindak lanjut pengaduan paling akhir sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Waktu yang diperlukan untuk merespon atas pengaduan yang disampaikan diberikan kepada pelapor Sesuai dengan Pedoman Menteri jawaban/respon atas pengaduan yang disampaikan wajib diberikan dalam kurun waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima.

Selama tahun 2025, satu pengaduan masyarakat telah masuk melalui [lapor.go.id](https://www.lapor.go.id). Semua pengaduan telah selesai ditindaklanjuti. Namun demikian, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang masih menyediakan layanan informasi dan pengaduan secara langsung/tatap muka bagi pengguna layanan yang membutuhkan penjelasan/informasi mengenai layanan yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang. Demikian laporan penanganan pengaduan ini disampaikan sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada pengguna layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang.

**LAPORAN EVALUASI PENGADUAN
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN BENGKAYANG**

Bulan	Jumlah Pengaduan	Ditindaklanjuti	Tidak Ditindaklanjuti	Dalam Proses
Januari	-	-	-	-
Februari	-	-	-	-
Maret	-	-	-	-
April	-	-	-	-
Mei	1	Sudah	-	-
Juni	-	-	-	-

BAB III

PENUTUP

A. PENUTUP

Laporan pengelolaan 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 dalam layanan pengaduan. Laporan ini dibuat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban dan evaluasi terkait pengelolaan pengaduan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang.

Bengkayang, 4 Juni 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Bengkayang,



HERU PUJIONO, S.KM..M.K.M

Pembina Utama Muda

NIP. 19700414 199403 1 006