

**LAPORAN EVALUASI PENGADUAN**  
**PADA**  
**DINAS PENDIDIKAN KOTA TARAKAN**  
**PERIODE**  
**JANUARI s/d AGUSTUS 2023**



**DINAS PENDIDIKAN**  
**KOTA TARAKAN**  
**TAHUN 2023**



# **LAPORAN EVALUASI PENGADUAN DINAS PENDIDIKAN KOTA TARAKAN**

## **1.1 PENDAHULUAN**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melalui penguatan partisipasi masyarakat melalui pengaduan pelayanan publik yang diatur dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Sehingga diperoleh pengelolaan pelayanan publik yang baik. Dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik di Dinas Pendidikan Kota Tarakan, diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan serta dapat dilihat dari aspek kepentingan penerima layanan (customers). Dari aspek kepentingan penyelenggara, pengelolaan pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sebaliknya, dari aspek kepentingan penerima layanan merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Selama tahun 2023 melalui berbagai kanal pengaduan yang dimiliki oleh Dinas Pendidikan Kota Tarakan terdapat pengaduan dari masyarakat sebanyak 120 pengaduan.

## **1.2 Dasar Hukum**

- 1.2.1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 1.2.2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang





Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

**1.3 Pelaksanaan Kegiatan Pengelolaan Pengaduan Tahun 2023**

1.3.1 Sumber Daya Kegiatan.

1.3.1.1 Sumber Daya Manusia

Pengelola Layanan Pengaduan di Dinas Pendidikan Kota Tarakan yaitu :

- Suriyanti, SE
- Muhammad Faisal Fajrin, S.Kom
- Syarifah Tuti, S.Pd
- Nurjanah Domili, S.Pd
- Puji Astuti, S.Pd
- Wiji Lestari, S.Pd

1.3.1.2 Sumber Anggaran

Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan diayai menggunakan Anggaran Belanja Dinas Pendidikan Kota Tarakan Tahun 2023 yang bersumber dari APBD.

1.3.1.3 Sarana Prasarana

Sarana Prasarana yang dimiliki antara lain :

- Kotak Pengaduan
- Ruang Pengaduan
- Kanal Pengaduan (Website dinas : [tarakankota.go.id/disdik](http://tarakankota.go.id/disdik) ; instagram disdik ; whatsapp tim pengaduan, SP4N Lapor)

1.3.1.4 Pelaksanaan Kegiatan

- Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di ukur per semester dalam 1 tahun yaitu semester 1 (Januari-Juni) semester 2 (Juli-Desember)
- Standar Pelayanan (SP) Dinas Pendidikan dapat dilihat pada website :



tarakankota.go.id/disdik atau melalui Meja Pelayanan di Lantai 1 Dinas Pendidikan Kota Tarakan.

#### 1.3.1.5 Pengaduan Masyarakat Semester 1 Tahun 2023

Selama Semester I tahun 2023 data keluhan pelanggan melalui berbagai media adalah sebagai berikut :

➤ **Keluhan Pelanggan Per Bulan :**

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	0
2	Februari	0
3	Maret	0
4	April	0
5	Mei	2
6	Juni	1
7	Juli	110
8	Agustus	1
Total		120

Keluhan Pelanggan Berdasarkan Media :

No	Media	Jumlah
1	Kotak Pengaduan	0
2	Ruang Pengaduan	114
3	Website Dinas	0
4	Instagram Dinas	5
5	Whatsapp Dinas	0
6	SP4N Lapor	1
Total		120

## 1.4 Kesimpulan dan Saran

### 1.4.1 Kesimpulan





Selama Semester 1 masyarakat menyampaikan pengaduan melalui berbagai media pelayanan Dinas Pendidikan Kota Tarakan

#### 1.4.2 **Saran**

Sosialisasi terhadap Media Pengaduan dapat dilaksanakan dengan Baik sehingga masyarakat dapat menyampaikan pengaduan secara terbuka dan nyaman dan tidak merasa harus terintimidasi pada akhirnya.

#### 1.5 **Penutup**

Demikian Laporan Evaluasi Pengaduan di Dinas Pendidikan Kota Tarakan Tahun 2023. Mudah-Mudahan Pengaduan yang ada dapat menjadi umpan balik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada tahun-tahun berikutnya.

Tarakan, 01 Agustus 2023

Sekretaris Dinas Pendidikan



SHENYANI SURYANI, SH

A NIA.K/196606121995032004

