



NGOPENI.
NGLAKONI.
Jateng



LAPORAN MONITORING & EVALUASI PENGADUAN

Triwulan III
2025

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Provinsi Jawa Tengah

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sistem pengelolaan pengaduan publik menjadi salah satu instrumen penting. Pengaduan dari masyarakat merupakan bentuk partisipasi aktif yang dapat memberikan masukan, kritik, maupun laporan atas dugaan penyimpangan, ketidaksesuaian pelayanan, atau permasalahan lain yang terjadi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah, sebagai lembaga yang memiliki mandat strategis dalam bidang pendidikan dan pelestarian kebudayaan, sangat berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat luas. Isu-isu seperti pelaksanaan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB), bantuan pendidikan, pelayanan pendidikan inklusif, infrastruktur sekolah, hingga kegiatan kebudayaan seringkali menjadi sorotan publik dan sumber pengaduan masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan secara efektif menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan.

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dicanangkan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang baik dan bersih (*Good Governance and Clean Government*) sehingga diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah di mata masyarakat. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui berbagai hal antara lain manajemen perubahan, penguatan kelembagaan, penguatan system manajemen SDM, penguatan akuntabilitas kinerja, penataan peraturan perundang-undangan, penguatan tatalaksana, penguatan system pengawasan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 8 (delapan) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya meliputi pengelolaan pengaduan masyarakat. Dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, seperti telepon, pesan layanan singkat, laman (*website*), *e-mail*, dan kotak pengaduan. Dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggung jawabkan. Penanganan pengaduan masyarakat yang baik merupakan wujud tata kelola pemerintahan yang baik yang terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah telah menyediakan berbagai sarana pengaduan yang meliputi *call center*, media sosial, website LaporGub dan Lapor SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional). Aduan yang masuk pada kanal aduan tersebut direkapitulasi dan ditindaklanjuti ke bidang/cabang dinas/UPT/satuan pendidikan terkait. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah melakukan penanganan pengaduan masyarakat dengan menerapkan prinsip kepastian hukum, obyektivitas, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, kerahasiaan, transparansi, cepat dan tidak diskriminatif.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP);
2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik;
5. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 48 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah.

1.3 Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Penyusunan laporan evaluasi pengaduan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah. Laporan ini menjadi alat ukur untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas sistem penanganan pengaduan yang telah diterapkan, sekaligus sebagai bahan refleksi untuk meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya dalam bidang pendidikan dan kebudayaan.

b. Tujuan

1. Mengevaluasi kinerja sistem pengelolaan pengaduan yang dijalankan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah selama periode tertentu, termasuk proses penerimaan, verifikasi, penanganan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat.
2. Mengidentifikasi jenis-jenis pengaduan yang paling banyak diterima, termasuk sumber, frekuensi, serta instansi atau unit kerja yang paling sering menjadi objek pengaduan.
3. Menilai responsivitas dan tindak lanjut yang diberikan oleh masing-masing unit kerja terhadap pengaduan yang masuk, baik dari segi kecepatan maupun kualitas penyelesaian.
4. Mengungkap permasalahan, hambatan, atau kekurangan dalam proses pengelolaan pengaduan yang selama ini terjadi, baik dari sisi sistem, sumber daya manusia, maupun koordinasi internal.
5. Memberikan rekomendasi perbaikan dan penguatan sistem pengaduan, guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta pelayanan prima kepada masyarakat.
6. Mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, saran, maupun keluhan yang konstruktif terhadap pelayanan pendidikan di Jawa Tengah.

BAB II

MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN

2.1. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat yang disampaikan secara lisan atau tertulis kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah baik berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan, atau pengaduan yang bersifat membangun yang disampaikan baik secara langsung maupun melalui media. Pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah umumnya memuat dua jenis, yaitu pengaduan terkait penyalahgunaan wewenang dan pengaduan terkait pelayanan publik.

Adapun bentuk pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat dilakukan dengan berbagai macam cara, antara lain;

1. **Pengaduan Langsung**

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (*helpdesk*) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat pengelola pengaduan. Berdasarkan alur penanganan pengaduan, aduan yang masuk akan diterima dan dicatat oleh tim pengelola pengaduan, kemudian akan disampaikan kepada tim penelaah/pejabat pengelola aduan untuk mendapatkan penyelesaian/solusi. Aduan yang telah memperoleh jawaban akan disampaikan kepada pemohon atau masyarakat melalui tim pengelola pengaduan, untuk selanjutnya tim pengelola pengaduan akan melakukan dokumentasi, pelaporan dan publikasi laporan.

2. **Pengaduan Tidak Langsung**

Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan oleh masyarakat dengan menghubungi sarana pengaduan yang telah disediakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah. Sarana pengaduan tersebut antara lain *call center*, *e-mail*, *website* LaporGub, *website* Lapor SP4N dan media sosial Instagram dan twitter. Berbagai pengaduan tidak langsung yang masuk akan sesegera mungkin dijawab/diverifikasi oleh admin masing-masing sarana pengaduan, untuk kemudian di tindaklanjuti

ke bidang / cabang dinas / UPT / satuan pendidikan terkait. Apabila telah memperoleh jawaban akan segera diberitahukan kepada pelapor melalui kanal aduan yang digunakan.

Pengaduan masyarakat juga diklasifikasikan kedalam dua kelompok, yaitu pengaduan informatif dan pengaduan penyimpangan.

1. Pengaduan Informatif

Setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses pelayanan, kurang berkompetennya petugas dalam memberikan pelayanan dan lain sebagainya.

2. Pengaduan Penyimpangan

Setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

2.2. Asas – Asas Penanganan Laporan Pengaduan

Pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah ditangani dengan menerapkan asas penanganan laporan pengaduan, yaitu antara lain;

1. **Kepastian Hukum**, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang- undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan;
2. **Transparansi**, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat selaku pemohon dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3. **Koordinasi**, yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya 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, 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.

2.3. Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan

Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur yang menangani laporan pengaduan dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan dalam penanganan laporan pengaduan. Adapun sikap yang harus dimiliki adalah sebagai berikut:

1. Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan;
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.

2.4. Sarana Pengaduan

Sarana pengaduan yang terdapat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi JawaTengah meliputi:

1. Ruang Pengaduan/Ruang Pelayanan bagi yang datang langsung;
2. Kotak Pengaduan;
3. *Call Center* (08112663000);
4. *E-mail* (disdikbud@jatengprov.go.id);

5. Website LaporGub (<https://laporgub.jatengprov.go.id/>);
6. Website Lapor SP4N (<https://www.lapor.go.id/>);
7. Media Sosial Instagram dan Twitter (@pdkjateng).

2.5. Laporan Penanganan Pengaduan

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Pemohon layanan maupun aduan. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu dengan dilakukannya penanganan pengaduan yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah telah berkomitmen memberikan pelayanan prima kepada masyarakat selaku pemohon layanan maupun aduan. Disdikbud Prov Jateng mengimplementasikan pelayanan prima di semua bidang, cabang dinas dan unit kerja dalam berbagai layanan kepada semua pemohon layanan atau aduan. Komitmen ini mengharuskan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah selalu meningkatkan kinerja tata kelola dan penjaminan mutu pelayanan. Penjaminan mutu (*quality assurance*) pelayanan ini sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan pengguna layanan. Aspirasi pengguna juga merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi terhadap kelemahan dalam pelaksanaan penjaminan mutu pelayanan. Hal ini diperlukan sebagai salah satu langkah percepatan tercapainya visi dan misi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah.

Website kanal LaporGub dan Lapor SP4N merupakan sarana pengaduan utama yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan aduan yang ada di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah. Selain kedua kanal tersebut, masyarakat juga dapat menyampaikan aduan melalui DM Instagram, twitter dan melalui email. Berbagai aduan yang masuk melalui sarana aduan tersebut akan langsung direspon oleh tim pengelola aduan. 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.

Untuk respon yang disampaikan melalui surat dapat diberikan apabila pelapor mencantumkan identitas secara jelas (nama dan alamat koresponden). Untuk respon dari sarana pengaduan lainnya akan disampaikan dan diberikan sesuai identitas pelapor yang dicantumkan dalam sarana pengaduan tersebut. Pengaduan yang masuk ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah akan direspon dan dicatat dalam buku rekap aduan disertai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan.

Aduan yang masuk baik secara langsung (tatap muka) maupun secara tidak langsung (website LaporGub, website Lapor SP4N dan media sosial) di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah umumnya terkait beberapa hal, antara lain;

1. Keluhan terkait dengan pungutan liar di Satuan Pendidikan;
2. Keluhan terkait dengan study tour di Satuan Pendidikan;
3. Keluhan terkait rekolasi PPPK;
4. Keluhan terkait penahanan ijazah pada Satuan Pendidikan Swasta; dan
5. Keluhan terkait penempatan PPPK Paruh Waktu.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah telah menindaklanjuti permasalahan tersebut di atas dengan melakukan klarifikasi serta pendampingan baik ke bidang/cabang dinas/UPT/satuan pendidikan terkait dalam mencari solusi bagi kedua belah pihak yaitu terlapor dan pelapor. Apabila solusi yang diberikan atau jawaban atas aduan yang diberikan kepada pemohon dianggap kurang memuaskan, pemohon dapat mengajukan keberatan dengan dilanjutkan ke Komisi Informasi. Berdasarkan sarana pengaduan yang disediakan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah dalam kurun waktu bulan Juli s.d September Tahun 2025 total secara keseluruhan terdapat 1812 aduan, dengan rincian sebagai berikut;

Bulan Juli s.d September Tahun 2025

No	Sarana Pengaduan	Jumlah Aduan
1.	Pengaduan disampaikan langsung	3
2.	Website LaporGub (https://laporgub.jatengprov.go.id/)	153
3.	Website Lapor SP4N (https://www.lapor.go.id/)	37
4.	Email (disdikbud@jatengprov.go.id)	143
5.	Call Center (08112663000)	780
6.	Sosial Media Instagram (@pdkjateng)	623
7.	Sosial Media Twitter (@pdkjateng)	73
Jumlah		1812

**Tabel 2.2. Status Tindak Lanjut Pengaduan Disdikbud Prov Jateng
Bulan Juli s.d September Tahun 2025**

Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Persentase
Proses	30	2%
Selesai	1782	98%
Jumlah	1812	100%

BAB III

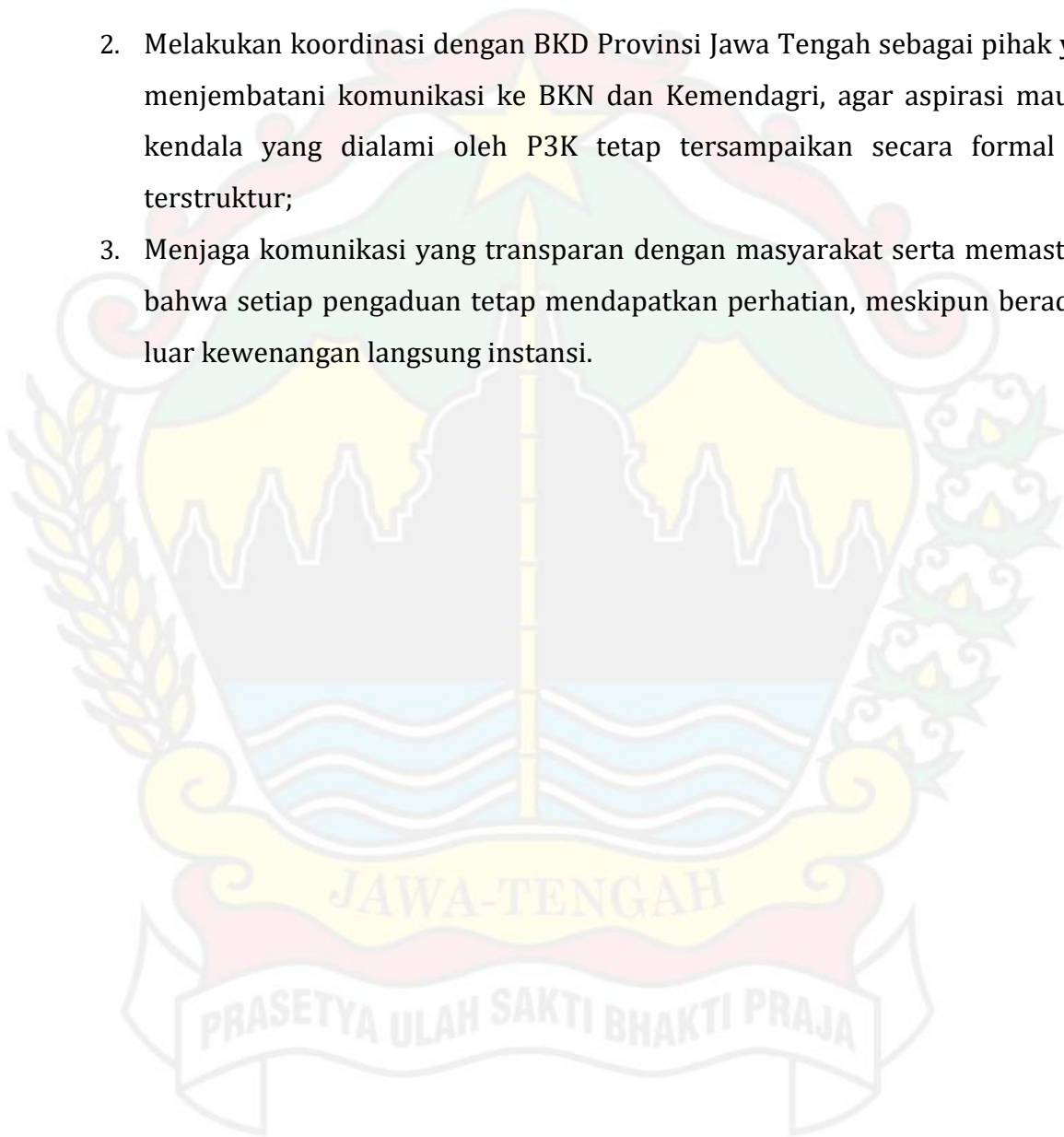
HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN ADUAN

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan dalam kurun waktu bulan Juli s.d September 2025 antara lain:

1. Berdasarkan hasil telaah substansi, pengaduan tidak menjadi kewenangan Disdikbud Prov Jateng;
 - a. Terkait Relokasi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) tidak secara otomatis diatur dalam UU ASN, tetapi dapat dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan instansi dan persetujuan pejabat berwenang, dengan memperhatikan alasan kemanusiaan atau kebutuhan mendesak. Wewenang terkait relokasi P3K, terutama terkait seleksi, berada di pemerintah pusat, dalam hal ini Badan Kepegawaian Negara dan Kementerian Dalam Negeri.
 - b. Terkait Penahanan Ijazah pada Satuan Pendidikan Swasta merupakan kewenangan pihak yayasan atau penyelenggara pendidikan masing-masing. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah tidak memiliki kewenangan langsung dalam pengambilan keputusan internal lembaga swasta, termasuk dalam hal pengelolaan administrasi kelulusan seperti penyerahan ijazah.
2. Terkait dengan pungutan liar dan pelaksanaan study tour dan perpisahan sekolah di Satuan Pendidikan, Disdikbud Prov Jateng membawahi 13 (tiga belas) cabang dinas dimana masing-masing cabang dinas membawahi puluhan hingga ratusan satuan pendidikan baik SMA, SMK, maupun SLB. Hal ini cukup sulit untuk memonitor setiap satuan pendidikan yang ada dan membutuhkan waktu lebih untuk melakukan klarifikasi ke satuan pendidikan terkait.
3. Terkait penempatan PPPK Paruh Waktu, Disdikbud Prov.Jateng masih terus berkoordinasi dengan BKD Prov.Jateng terkait penempatannya.

Upaya-upaya yang dilakukan dalam rangka penanganan pengaduan antara lain;

1. Melakukan monitoring dan evaluasi ke seluruh cabang dinas yang ada sehingga setiap cabang dinas dapat melakukan sosialisasi dan pengecekan secara berkala perihal manajemen dan transparansi keuangan di setiap satuan pendidikan;
2. Melakukan koordinasi dengan BKD Provinsi Jawa Tengah sebagai pihak yang menjembatani komunikasi ke BKN dan Kemendagri, agar aspirasi maupun kendala yang dialami oleh P3K tetap tersampaikan secara formal dan terstruktur;
3. Menjaga komunikasi yang transparan dengan masyarakat serta memastikan bahwa setiap pengaduan tetap mendapatkan perhatian, meskipun berada di luar kewenangan langsung instansi.



BAB III

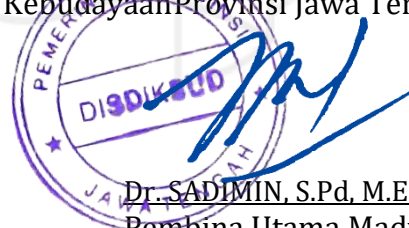
PENUTUPAN

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan ini disusun sebagai bentuk komitmen Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, responsif, dan akuntabel. Melalui evaluasi ini, diperoleh gambaran mengenai jenis-jenis pengaduan yang paling sering muncul, pola penanganan yang telah dilakukan, serta tantangan-tantangan yang dihadapi dalam proses penyelesaian pengaduan masyarakat. Meskipun terdapat keterbatasan, baik dari sisi kewenangan maupun sumber daya, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah senantiasa berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan tetap menjunjung prinsip keterbukaan informasi dan kepatuhan terhadap regulasi. Pengaduan yang berada di luar kewenangan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Prov.Jateng seperti relokasi P3K tetap ditangani secara proaktif melalui klarifikasi, fasilitasi dan koordinasi dengan instansi yang berwenang.

Diharapkan hasil evaluasi ini dapat menjadi dasar perbaikan dan penguatan sistem pengelolaan pengaduan di masa mendatang, serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan kebudayaan di Provinsi Jawa Tengah. Dengan mengidentifikasi hambatan dan merumuskan upaya penyelesaian, diharapkan ke depan penanganan aduan dapat lebih cepat, tepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kerja sama antara pemerintah, satuan Pendidikan dan masyarakat sangat diperlukan agar setiap aspirasi yang disampaikan dapat menjadi bagian dari upaya bersama dalam menciptakan pelayanan yang lebih baik, adil dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Semarang, 30 September 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan
Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah



Dr. SADIMIN, S.Pd, M.Eng
Pembina Utama Madya
NIP. 197212061994121001