

**LAPORAN**  
**PENGELOLAAN PENGADUAN**  
**PELAYANAN PUBLIK**  
**PERIODE TRIWULAN 2 TAHUN 2025**



**DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAMBI**

**Jalan A. Yani Nomor 6 Telanaipura Jambi**

## KATA PENGANTAR

Penyelenggaraan pelayanan publik harus lebih berorientasi kepada pendekatan pemenuhan kebutuhan masyarakat dan bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan reformasi birokrasi dan sikap mental yang berorientasi melayani bukan dilayani. Dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut tingkat kepuasan masyarakat (pelanggan) merupakan tolak ukur untuk menilai kinerja dan kualitas pelayanan publik. Reformasi birokrasi yang dicanangkan Dinas Kesehatan Provinsi Jambi merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean government) dan baik (good government) yang akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra Dinas Kesehatan Provinsi Jambi.

Salah satu upaya reformasi birokrasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jambi adalah dengan membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik. Dengan pembentukan unit ini diharapkan semua pelanggaran, keluhan dan ketidakpuasan yang dirasakan masyarakat yang menerima pelayanan dari Dinas Pendidikan Provinsi Jambi dapat diketahui, dikelola, ditangani dan ditindaklanjuti guna peningkatan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik merupakan bentuk pertanggungjawaban Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik, selain itu laporan ini disusun untuk menilai dan mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi.

Demikian laporan ini disusun, akhir kata diharapkan kepada semua pihak yang terkait dapat memberikan masukan dan kritikan yang membangun dan semoga laporan ini dapat memberikan manfaat khususnya dalam peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi.

Jambi, Juli 2025

Penyusun

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud dan Tujuan .....	2
C. Ruang Lingkup .....	2
D. Dasar Hukum.....	2
<b>BAB II      GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>4</b>
A. Definisi.....	4
B. Asas-asas Pengelolaan Laporan Pengaduan.....	4
C. Bentuk Pengaduan.....	5
D. Etika Dalam Pengelolaan Laporan Pengaduan.....	6
E. Saluran Pengaduan .....	8
F. Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.....	9
G. Unsur Pengaduan Pelayanan Publik.....	11
H. Tata Cara Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik .....	11
I. Alur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik .....	12
j. Format Buku Pengaduan.....	12
K. Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Publik .....	13
<b>BAB III      KEGIATAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK .....</b>	<b>14</b>
A. Laporan Pengaduan Pelayanan Publik .....	14
B. Analisis Laporan Pengaduan Pelayanan Publik .....	15

<b>BAB IV</b>	<b>KESIMPULAN, PERMASALAHAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>18</b>
	A. Kesimpulan.....	18
	B. Permasalahan .....	18
	C. Rekomendasi.....	18
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>19</b>

---

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Dinas Pendidikan Provinsi Jambi terus berusaha secara berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat tersebut didasarkan pada prinsip transparansi dan diawasi masyarakat dalam rangka mewujudkan akuntabilitas publik.

Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang masuk terkait pemberian layanan di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi. Dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dibentuklah **“Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik”** yang berfungsi untuk menampung pengaduan, keluhan, ketidakpuasan, saran dan pertanyaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan Dinas Pendidikan Provinsi Jambi. Dengan dibentuknya Tim ini diharapkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dapat dikelola, ditangani, dan ditindaklanjuti, serta dipertanggungjawabkan oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dengan baik, tepat dan cepat.

Dinas Pendidikan Provinsi Jambi menyediakan beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung pengaduan, keluhan, saran, dan pertanyaan yang merupakan aspirasi masyarakat yang mendapat pelayanan di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi, antara lain kotak pengaduan/saran yang disediakan di teras lobi Dinas Pendidikan Provinsi Jambi; Media sosial melalui media instagram (link:[disdikjambi](#)); Website dinas dengan alamat link:[www.disdikjambiprov.go.id](http://www.disdikjambiprov.go.id) ; serta Laman SPN LAPOR dengan alamat link: [disdik@jambiprov.go.i](mailto:disdik@jambiprov.go.i), WhatsApp: 0819 1925 2542

## **B. Maksud dan Tujuan**

- **Maksud**

Maksud dari penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2024 adalah:

1. sebagai bentuk pertanggung jawaban Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Provinsi Jambi;
2. Sebagai wadah untuk menampung pengaduan, keluhan, saran dan pertanyaan dari masyarakat apabila ada permasalahan/ketidakpuasan terhadap penyelenggaraan pelayanan.

- **Tujuan**

Tujuan dari penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2024 adalah:

1. Sebagai tempat pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara baik dan benar, efektif, efisien, tepat sasaran dan transparan;
2. Sebagai bahan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Memberdayakan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

## **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik meliputi pengaduan, keluhan, saran dan pertanyaan dari masyarakat apabila ada permasalahan/ketidakpuasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi selama periode bulan Januari s/d Juni 2025.

## **D. Dasar Hukum**

Dasar hukum Laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah:

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai daerah otonom;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
6. Peraturan MENPAN RB Nomor 20 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Layanan Informasi Publik;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
9. Peraturan MENPAN RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
13. Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 3 Tahun 2014 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **A. Definisi**

1. Pengaduan adalah pengaduan, keluhan, saran dan pertanyaan disampaikan oleh masyarakat ke Dinas Pendidikan Provinsi Jambi;
2. Pengadu/Pelapor adalah Masyarakat yang mengajukan pengaduan, keluhan, saran dan pertanyaan ke Dinas Pendidikan Provinsi Jambi;
3. Konsultasi adalah sebuah dialog, yang didalamnya ada aktifitas tanya jawab/bertukar informasi/sanggah menyanggah dalam rangka untuk memastikan pihak yang berkonsultasi agar mengetahui lebih dalam tentang suatu permasalahan.
4. Pegawai Aparatur Sipil Negara KKP yang selanjutnya disebut pegawai adalah PNS, pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja, dan penyelenggara negara yang diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya di lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Jambi termasuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Tim Pengelola Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Jambi yang selanjutnya disebut TPP adalah tim yang ditunjuk Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jambi untuk mengelola pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jambi.

#### **B. Asas - Asas Pengelolaan Laporan Pengaduan**

1. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan pelayanan publik;
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 pelayanan publik 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, 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. Bentuk Pengaduan**

Bentuk pengaduan dapat berkaitan dengan:

1. Pengaduan yang berupa dugaan penyalahgunaan wewenang/ melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat dan/atau tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Jambi;
2. Keluhan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi;
3. Saran untuk perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi;
4. Pertanyaan ke Dinas Pendidikan Provinsi Jambi menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik ataupun pelaksanaan tupoksi Dinas Pendidikan Provinsi Jambi.

#### **D. Etika Dalam Pengelolaan Laporan Pengaduan**

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur yang menangani laporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan baik intern Dinas Pendidikan Provinsi Jambi maupun masyarakat dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

- Nilai-nilai dasar aparatur pemerintah yang mengelola laporan pengaduan pelayanan publik.
  - Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan pengelolaan laporan pengaduan pelayanan publik;
  - Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
  - Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
  - Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.
- 2. Kewajiban dan larangan aparatur yang menangani laporan pengaduan
  - Aparatur yang menangani laporan pengaduan wajib:
    - Melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
    - Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
    - Membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
    - Mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
    - Menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan, dan terlapor;

- Menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan pelayanan publik kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan pelayanan publik atau berhenti/alih tugas;
- Menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan pelayanan publik atau berhenti/alih tugas.

3. Aparatur yang menangani laporan pengaduan dilarang:

- Menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
- Menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan;
- Meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan;
- Menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
- Menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

4. Etika Aparatur Dalam Penanganan Laporan Pengaduan

- Etika terhadap pelapor meliputi:
  - Memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
  - Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
  - Menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - Menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor;

- Memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan pelayanan publik yang ditangani.
- Etika terhadap terlapor meliputi:
  - Menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah;
  - Menghormati hak-hak terlapor.
- Etika terhadap sesama Aparatur yang menangani laporan pengaduan meliputi:
  - Menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
  - Menggalang rasa kebersamaan;
  - Menghargai perbedaan pendapat;
  - Saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi.

#### **E. Saluran pengaduan**

Saluran yang digunakan untuk pelayanan pengaduan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jambi adalah:

1. Tatap muka langsung yang disediakan pada ruangan pengaduan pelayanan publik
2. Kotak pengaduan/saran yang disediakan di teras lobi Dinas Pendidikan Provinsi Jambi;
3. Media sosial melalui media instagram (link:[disdikjambi](#));
4. Website dinas dengan alamat link:[www.disdikjambiprov.go.id](http://www.disdikjambiprov.go.id)); serta
5. Laman SP4N LAPOR dengan alamat link: [disdik@jambiprov.go.i](mailto:disdik@jambiprov.go.i),

Laman LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) adalah sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang mudah diakses dan terpadu dengan 81 Kementerian/Lembaga, 5 Pemerintah Daerah, serta 44 BUMN di Indonesia. LAPOR! dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik melalui

aplikasi: [SP4N LAPOR!](#)

6. WhatsApp: 0819 1925 2542

#### **F. Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik**

Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan pelayanan pengaduan pelayanan public pada Dinas Pendidikan Provinsi Jambi. Petugas ditunjuk oleh kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jambi melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jambi nomor: 15/DISDIK-1./I/2025 tanggal 31 Januari 2025 tentang Petugas Penerima dan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Provinsi Jambi, dimana yang ditunjuk menjadi pengelola unit pengaduan pelayanan publik adalah:

1. Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik
  - Sekretaris Dinas;
  - Kepala BTIKP;
  - Kepala Subbagian, Hukum, Umum dan Kegaegawaian;
  - Kepala Seksi PTP dan PTIP BTIKP
  - Staf Pelaksana
2. Tim Pencatat dan Penjawab Pengaduan Pelayanan Publik
  - Evi Nopiah, S.Pd, NIP.19780901 200604 2002, Staf Pelaksana pada Subbagian Umum dan Kepegawaian;
  - Dieni Hefwi Darniza, S.Pd., NIP.19780111 200902 2005, Staf Pelaksana pada Seksi PTP dan PTIP;
  - Hely Kurniawan, M.Si.staf pada BTIKP
  - Susan Desmawati, S.Pd. Staf Pelaksana pada Subbagian Umum dan Kepegawaian

Sedangkan tugas pokok pengelola pengaduan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Tugas Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik
  - a. Bertanggung jawab secara umum atas pelaksanaan kegiatan dan menentukan kebijakan-kebijakan mengenai pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan

- pada Dinas Pendidikan Provinsi Jambi;
- b. Memberikan arahan kebijakan dalam pelaksanaan dan pengendalian pengaduan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jambi;
  - c. Menyelenggarakan pengawasan dan pemantauan dalam pelaksanaan dan pengendalian pengaduan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jambi;
  - d. Mengkoordinasikan pelaksanaan pengaduan pelayanan publik antara Pejabat Penghubung dan Tindak Lanjut Pengaduan dan Tim Pencatat dan Penjawab Pengaduan Pelayanan Publik.
  - e. Melakukan konsolidasi hasil evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jambi secara berkala.
  - f. Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas kepada Pimpinan.
2. Tugas Pejabat Penghubung dan Tindak Lanjut Pengaduan Publik
    - a. Menerima pengaduan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jambi yang disampaikan oleh Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;
    - b. Menjawab/memberikan informasi/menindaklanjuti pengaduan pelayanan publik ke Tim Pencatat dan Penjawab Pengaduan Pelayanan Publik melalui Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;
  3. Tugas Tim Pencatat dan Penjawab Pengaduan Pelayanan Publik
    - a. Menerima, mencatat dan menginventaris pengaduan pelayanan publik yang diterima dari saluran pengaduan Dinas Pendidikan Provinsi Jambi;
    - b. Menyampaikan pengaduan pelayanan publik ke Pejabat Penghubung dan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Publik melalui Pejabat Pengelola Pelayanan Publik;
    - c. Menyampaikan jawaban/informasi/tindak lanjut dari Pejabat Penghubung dan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Publik melalui Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dari saluran pengaduan Dinas Kesetaraan Provinsi Jambi;

- d. Menyusun rekapitulasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berkala;
- e. Memberikan laporan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.

**G. Unsur Pengaduan Pengaduan Pelayanan Publik**

1. Identitas pelapor/pengadu jelas
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan Jelas.

**H. Tata Cara Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik**

1. Semua pengaduan diterima oleh Tim Pencatat dan Penjawab Pengaduan Pelayanan Publik;
2. Tim Pencatat dan Penjawab Pengaduan Pelayanan Publik mencatat pengaduan ke dalam buku pengaduan kemudian menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Pejabat Penghubung dan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Publik;
3. Pejabat Penghubung dan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Publik menjawab/meberikan informasi/menindaklanjuti aduan dan menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menelaah jawabab aduan dan menyampaikan hasil/jawaban aduan kepada Tim Pencatat dan Penjawab Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Tim Pencatat dan Penjawab Pengaduan Pelayanan Publik menyampaikan hasil/jawaban atas aduanan kepada pelapor/pengadu;
6. Pejabat Pengelola Pengaduan Menyusun laporan dan statistik/rekapitulasi pengaduan kepada pimpinan.

## I. Alur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik

No	Aktivitas	Pelaksana					Waktu Baku			
		Masyarakat/ Pelapor	Staf	Kasubbag Umum dan Kepagawain/ Kasi Tiap Bidang	Sekretaris Dinas	Kepala Bidang	Kepala Dinas	Persyaratan/ Perengkapan	Waktu	Ouput
1	Memasukkan surat pengaduan Umum dan Kepagawain	→	→					- Tanda Terima - Surat Masuk	1 hari	Diterimanya penerimaan surat dan berkas yang masuk
2	Menerima dan memasukkan surat pengaduan ke surat masuk dan maengajukan ke Kepala Dinas			→	→	→		- Lembaran Disposisi - Surat Masuk		Berkas lengkap
3	Memberikan disposisi kepada Kepala Bidang sesuai dengan jenis / bidang aduan					→		- Surat Masuk	1 hari	Terdaptarnya surat dan berkas yang masuk
4	Menerima disposi dari Kepala Dinas dan mendisposisikan surat pengaduan kepada kepala seksi sesuai dengan jenis /bidang aduan					→				Petunjuk penanganan terhadap surat masuk
5	Menerima Didisposisi dari kepala bidang dan menugaskan petugas ke lapangan	→						- Buku eskpedisi - Surat Masuk	1 hari	Surat Rekomendasi
6	Melakukan pengecekan lokasi di lapangan apakah sudah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatat dibuku laporan, memeberikan saran/masukan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat	→						- Buku eskpedisi	1 hari	Data di lapangan
7	Membuat draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan yang dtujukan kepadaterlapor dengan tembusan kepada pelapor/pemohon serta instansi terkait dengan melampirkan hasil pemeriksaan lapangan kemudian meminta persetujuan kepada kepala seksi sesuai dengan jenis aduan	→						Draff hasil pemerksan lapangan	1 hari	Draff hasil pemerksan lapangan
8	Memberikan koreksi dan persetujuan draff awal surat hasil pemerksan lapangan dan meminta persetujuan kepala bidang			→	→					
9	Menelaah draf final dan mengajukan ke kepala dinas					→		Laporan hasil pemerksaan		Laporan hasil pemerksaan
10	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draf final surat hasil pemerksan lapangan					→				
11	Menerima surat dan menyampalakan kepada terlapor serta tembusannya	→	→					Surat balasan pengaduan	1 hari	Surat balasan pengaduan
12	Penyelesaian pengaduan kepada yang bersangkutan	→								
13	Feedback penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada pelapor	→						Surat balasan pengaduan		Surat balasan pengaduan

## J. Format Buku Pengaduan

TANGGAL PENGADUAN	:				
NAMA PENGADU	:				
DESA/KELURAHAN	:		KABUP ATEN	:	
KECAMATAN	:		PROVI NSI	:	
<b>MEDIA PENGADUAN</b>					
PENGADUAN LANGSUNG	KOTAK PENGADUAN	TELP	SURAT	WEBSITE	MEDIA SOSIAL
PERMASALAHAN YANG DIADUKAN	:				
HARAPAN	:				
PENGADU (Nama Jelas)			PENERIMA (Nama Jelas)		

#### **K. Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Publik**

1. Dinas Pendidikan Provinsi Jambi melakukan pemantauan dan/atau evaluasi pelaksanaan tindak lanjut penyelesaian pengelolaan pengaduan;
2. Suatu pengaduan dinyatakan selesai jika:
  - Pengadu/pelapor mencabut pengaduan;
  - Pengadu menyatakan puas atas konfirmasi TPP kepada Pengadu;
  - Pengadu tidak merespon konfirmasi hasil tindak lanjut dari TPP dalam 14 (empat belas) hari kalender setelah konfirmasi dilakukan.
3. Dalam hal Pengadu meminta penjelasan mengenai perkembangan dan/atau tindak lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan, pengadu dapat menghubungi admin dalam hal ini adalah Tim Pencatat dan Penjawab Pelayanan Pengaduan;
4. Dalam rangka kegiatan pemantauan dan evaluasi serta untuk memberikan jawaban atas pertanyaan pihak pengadu, Tim Pengelolaan Pengaduan Dinas Pendidikan Provinsi Jambi menyelenggarakan sistem pemantauan setiap tahunnya atas pelaksanaan penanganan pengaduan.

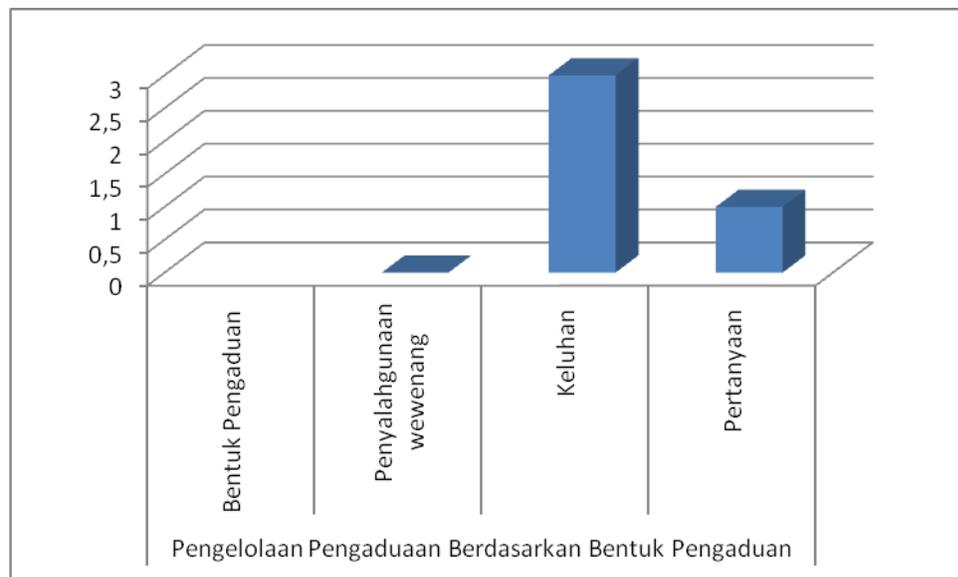
### BAB III

#### KEGIATAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

##### A. Laporan Pengaduan Pelayanan Publik

1. Laporan berdasarkan bentuk pengaduan
  - a. Terdapat 3 (tiga) pengaduan yang berupa keluhan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi;
  - b. Terdapat 1 (satu) pengaduan yang berupa pertanyaan ke Dinas Pendidikan Provinsi Jambi menyangkut pelaksanaan tupoksi Dinas Pendidikan Provinsi Jambi.

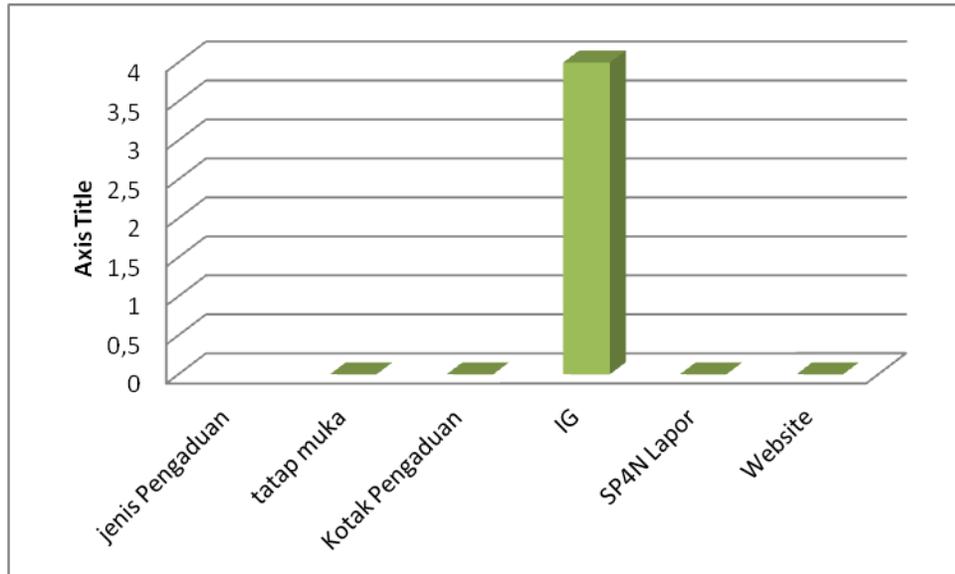
##### Grafik Pengelolaan Laporan Berdasarkan Bentuk Pengaduan



2. Laporan berdasarkan saluran pengaduan
  - a. Tidak ada (nihil) pengaduan melalui tatap muka langsung
  - b. Tidak ada (nihil) pengaduan yang melalui kotak pengaduan/saran;
  - c. Terdapat 4 pengaduan yang melalui media sosial melalui media instagram;
  - d. Tidak ada (nihil) pengaduan yang melalui WhatsApp;

- e. Tidak ada (nihil) pengaduan yang melalui laman website
- f. Tidak ada (nihil) pengaduan yang melalui laman SP4N Lapor

**Grafik pengelolaan laporan berdasarkan saluran laporan**



**B. Analisis Laporan Pengaduan Pelayanan Publik**

Hasil analisis penanganan pengaduan di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi selama periode tahun 2025 di peroleh hasil terdapat 10 pengaduan dari masyarakat melalui media sosial dalam bentuk pertanyaan. Jangka waktu respon laporan pengaduan paling cepat 1 hari dan paling lama 3 hari dengan rata-rata waktu 1-2 hari sedangkan jangka waktu penyelesaian laporan pengaduan paling cepat 1 hari dan paling lama 30 hari dengan rata-rata waktu 1-8 hari.

Hasil analisis penanganan pengaduan disajikan dalam tabel berikut ini:

NO	MEDIA	TANGGAL TERIMA	TANGGAL RESPON	TANGGAL SELESAI	JANGKA WAKTU RESPON	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN
1	Pengaduan langsung	19/04/2025	21/04/2025	24/04/2025	3 hari	4 hari
2	Pengaduan langsung	21/04/2025	21/04/2025	24/04/2025	3 hari	4 hari
3	Pengaduan langsung	22/04/2025	24/04/2025	25/04/2025	3 hari	4 hari
4	Pengaduan langsung	25/04/2025	25/04/2025	28/04/2025	3 hari	4 hari
Rata-rata waktu Hari					1-8 Hari	

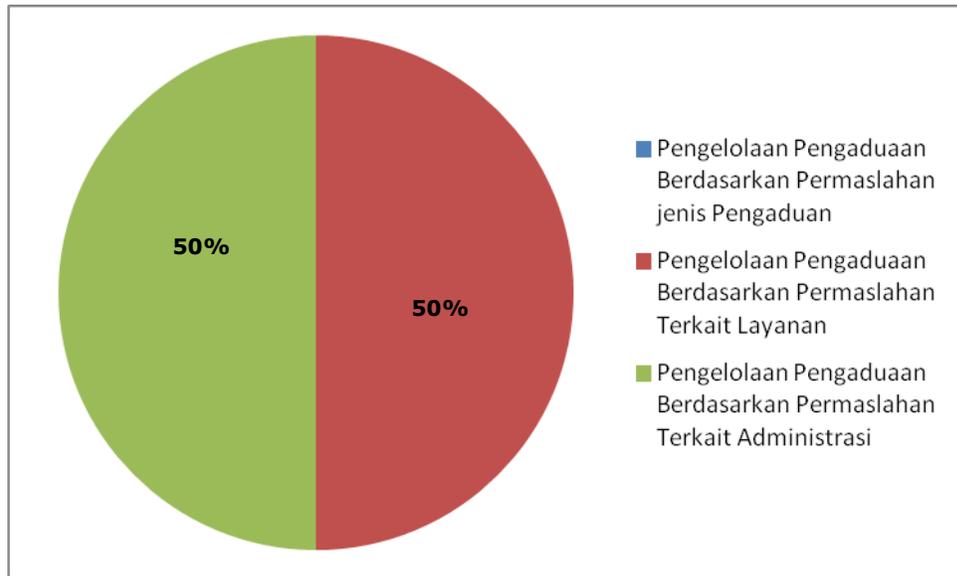
Permasalahan laporan pengaduan pelayanan publik selama tahun 2025 meliputi:

1. terkait pelayanan; dan
2. Terkait administrasi;

Hasil analisis pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada Dinas Pendidikan Provinsi Jambi selama Tahun 2025 adalah sebagai berikut:

NO	MEDIA	TANGGAL TERIMA	HAL YANG DIADUKAN	PERMASALAHAN
1	Instagram	19/04/2025	Pencucian Rapor (merubah nilai rapor)	Terkait administrasi
2	Instagram	21/04/2025	Program Dumisake	Terkait pelayanan
3	Instagram	22/04/2025	Pungutan di sekolah	Terkait administrasi
4	Instagram	25/04/2025	Pembangunan dan fasilitas sekolah yang masih kurang	Terkait pelayanan

**Grafik pengelolaan laporan berdasarkan permasalahan pengaduan**



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN, PERMASALAHAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

1. Dari hasil rekapitulasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi selama triwulan 2 tahun 2025 diperoleh terdapat 4 laporan melalui media sosial dalam bentuk keluhan, pertanyaan menyangkut pelaksanaan administrasi dan layanan di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi;
2. Dari hasil analisis pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi selama triwulan 2 tahun 2025 diperoleh jangka waktu respon laporan pengaduan paling cepat 1 hari dan paling lama 2 hari dengan rata-rata waktu 1-2 hari sedangkan jangka waktu penyelesaian laporan pengaduan paling cepat 1 hari dan paling lama 3 hari dengan rata-rata waktu 1-8 hari.
3. Dari hasil analisis pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi selama triwulan 2 Tahun 2025 diperoleh permasalahan laporan pengaduan terkait pelayanan ada 2 laporan (50%) dan terkait administrasi ada 2 laporan (50%).

#### **B. Permasalahan**

Permasalahan yang menjadi perhatian dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik adalah belum antusiasnya masyarakat tentang penggunaan sarana yang tersedia dalam memberikan pengaduan.

#### **C. Rekomendasi**

Dari permasalahan tersebut di atas dapat dilakukan rekomendasi berupa perlu dilakukan sosialisasi ke masyarakat tentang sarana yang tersedia dalam memberikan pengaduan

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Laporan penanganan pengaduan pelayanan publik 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 oleh Tim Pengelolaan Penanganan Pengaduan yang akan datang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan pelayanan publik terhadap Dinas Pendidikan Provinsi Jambi.

Ditetapkan di Jambi  
Pada tanggal Juli 2025

Kepala Dinas,

18



H. Syamsurizal, S.E., M.Si.  
Pembina Utama Madya  
NIP. 196910031998031005