DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

LAPORAN REKAP PENGADUAN TRIWULAN I

TAHUN 2025

Website :Disdikbud.kalselprov.go.id
Email : Umumkepegawaian070@gmail.com
Instagram : disdikbud_provkalsel

Komplek Perkantoran Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan
Jl Dharma Praja II Nomor 1 Trikora Banjarbaru

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 Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan merupakan Upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean government) dan baik (good government) yang akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan.

Salah satu upaya reformasi birokrasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik oleh Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Selatan 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 dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan dapat diketahui, dikelola, ditangani dan ditindaklanjuti guna peningkatan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan 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 dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan.

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 pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan.

Banjarbaru, April 2025

Penyusun

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelitbelit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Pelaksanaan pembangunan Zona lntegritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat perikanan dan seluruh pengguna pelayanan dari semua tingkatan stakeholder. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Pengelola Pengaduan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan. Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan.

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 dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan selama periode bulan Januari s/d Maret 2025.

D. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Peraturan Pemerinah Nomor 61 tentang Pelaksanaan undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi Nomor 04 Tahun 2025 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025.

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Definisi

1. Pengaduan Adalah pengaduan, keluhan, saran dan pertanyaan disampaikan oleh masyarakat ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan;

2. Pengadu/Pelapor Adalah Masyarakat yang mengajukan pengaduan, keluhan, saran dan pertanyaan ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan;
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 pemerintahanan atau diserahi tugas negara lainnya di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan;
5. Tim Pengelola Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan yang selanjutnya disebut TPP adalah tim yang ditunjuk Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan untuk mengelola pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan.

B. Asas-Asas Pengelola 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, 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.

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 dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan;
2. Keluhan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan;
3. Saran untuk perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan;
4. Pertanyaan ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik ataupun pelaksanaan tupoksi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan.

D. Etika dalam Pengelolaan Laporan Pengaduan

Etika ini dimaksud sebagai pedoman bagi aparatur yang menangani laporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berprilaku 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.

1. 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 professional;
   - 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 atau 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 adila 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 sesame aparatur yang menanganani 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 dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan ialah

1. Tatap muka langsung yang disediakan pada ruangan pengaduan pelayanan publik;
2. kotak pengaduan/saran yang disediakan di teras lobi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan;
3. Media Sosial melalui media Instagram @Disdikbud_provkalsel
4. Website Dinas dengan Alamat link : www.disdikbud.provkalsel.go.id
5. Laman SP4N Lapor dengan 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. Whastapp : 0878-3117-3111

F. Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan pelayanan pengaduan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan. Petugas ditunjuk oleh kepala Dinas berdasarkan surat keputusan nomor 00745 tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan.

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/base data 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 jawaban 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



J. Formulir Pengaduan

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
Komplek Perkantoran Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan
Jalan Dharma Praja II No.1 Trikora Banjarbaru
Website www.Disdikbud.kalselprov.go.id

FORM PENGADUAN
PELAYANAN PENGADUAN

Banjarbaru, 2025

Nama Pelapor	:	
Alamat	:	
Pekerjaan	:	-
No Telpon	:	
Judul Laporan	:	
Isi Laporan	:	
Keterangan	:	
Kode Aduan	P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | Pilih salah satu dengan tanda buliat	

Admin, Pelapor,

_____ _____

Catatan : Copy Form Pengaduan untuk Pelapor

K. Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Publik

1. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan melakukan pemantauan dan/atau evaluasi pelaksanan tindak lanjut penyelesaian pengelola pengaduan;
2. Suatu pengaduan dinyatakan selesai jika :
   - Pengadu/pelapor mencabut pengaduan;
   - Pengadu menyatakan puas atas konfirmasi TPP kepada pengadu;
   - Pengadu tidak merespon konfirmasi 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 dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan menyelenggarakan sistem pemantauan setiap tahunnya atas pelaksanaan penanganan pengaduan

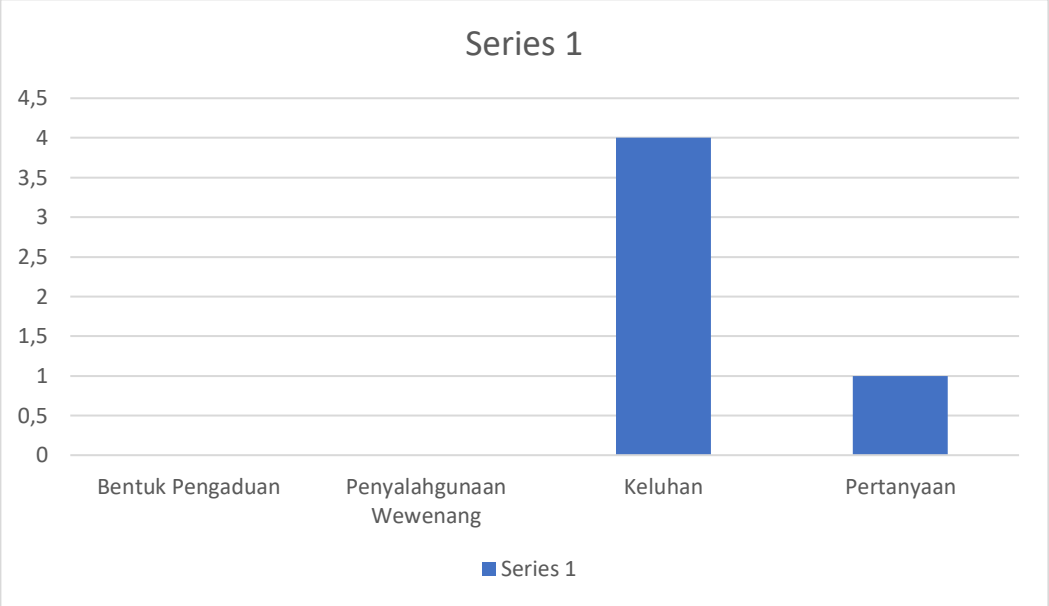
BAB III

KEGIATAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

A. Laporan Pengaduan Pelayanan Publik

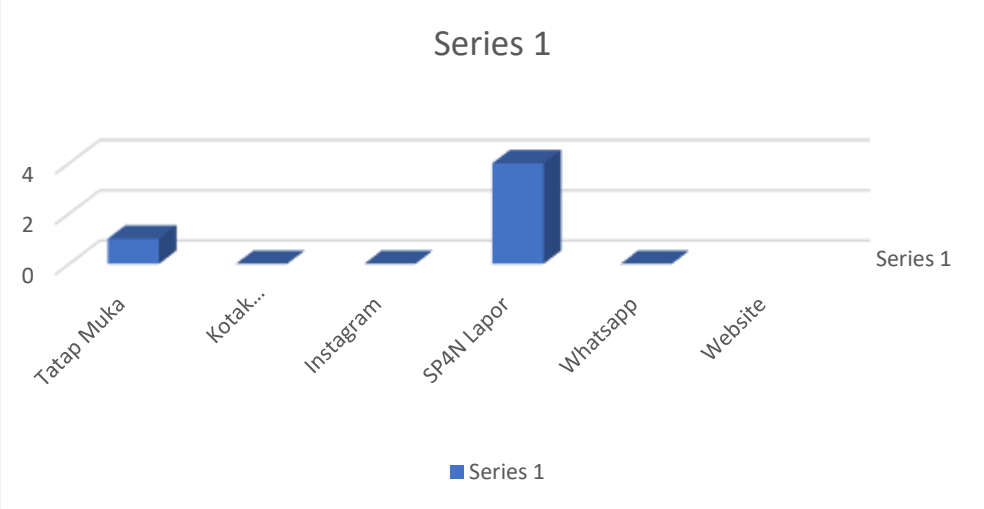
1. Laporan berdasarkan bentuk pengaduan
   a. Terdapat (empat) 4 pengaduan yang yang berupa keluhan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan;
   b. Terdapat (satu) 1 pertanyaan tatap muka terhadap informasi penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan;

Grafik Pengelolaan laporan berdasarkan Bentuk Pengaduan



2. Laporan berdasarkan saluran pengaduan
   a. Terdapat (satu) 1 layanan pengaduan melalui tatap muka langsung;
   b. Tidak ada (nihil) pengaduan yang melalui kotak pengaduan/saran;
   c. Tidak ada (nihil) pengaduan yang melalui media Instagram;
   d. Tidak ada (nihil) pengaduan yang melalui whastapp;
   e. Tidak ada (nihil) pengaduan yang melalui laman website
   f. Terdapat (empat) 4 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 dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan selama periode Triwulan I tahun 2025 di peroleh hasil terdapat 5 pengaduan dari masyarakat 1 Melalui Tatap Muka dalam bentuk pertanyaan dan 4 melalui SP4N Lapor dalam bentuk Keluhan. Jangka waktu respon laporan pengaduan paling cepat 1 hari dan paling lama 15 hari dengan rata-rata waktu 1-2 hari sedangkan jangka waktu penyelesaian laporan pengaduan paling cepat 1 hari dan paling lama 15 hari dengan rata-rata waktu 1-8 hari.

Hasil analisis penanganan pengaduan disajikan dalam table berikut ini :

No	Media	Tanggal Terima	Tanggal Respon	Tanggal Selesai	Jangka Waktu Respon	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	SP4N Lapor	07 Januari 2025	08 Januari	14 Januari	1 Hari	6 Hari
2.	Tatap Muka	14 Februari 2025	14 Februari 2025	14 Februari 2025	1 Hari	1 Hari
3.	SP4N Lapor	13 Maret 2025	13 Maret 2025	17 Maret 2025	1 Hari	4 Hari
4.	SP4N Lapor	18 Maret 2025	18 Maret 2025	18 Maret 2025	1 Hari	1 Hari
5.	SP4N Lapor	25 Maret 2025	25 Maret 2025	25 Maret 2025	1 Hari	15 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 dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan Selama Periode Triwulan I tahun 2025 ialah sebagai berikut :

No	Media	Tanggal Terima	Hal yang diadukan	Permasalahan
1.	SP4N Lapor	07 Januari 2025	Keluhan	Dugaan Pungli
2.	Tatap Muka	14 Februari 2025	Pertanyaan	Ijazah
3.	SP4N Lapor	13 Maret 2025	Keluhan	Dugaan Pungli
4.	SP4N Lapor	18 Maret 2025	Keluhan	Dugaan Pungli
5.	SP4N Lapor	25 Maret 2025	Keluhan	Dugaan Pungli

BAB IV

KESIMPULAN, PERMASALAHAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Dari hasil rekapitulasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan selama Triwulan I tahun 2025 diperoleh terdapat 5 laporan 1 melalui tatap muka dalam bentuk pertanyaan mengenai persyaratan administrasi ijazah dan 4 menyangkut Keluhan dugaan pungli dalam layanan pada satuan Pendidikan pada dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan;
2. Dari hasil analisis pengelola pengaduan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan selama Triwulan I tahun 2025 diperoleh jangka waktu respon laporan pengaduan paling cepat 1 hari dan paling lama 15 Hari dengan rata-rata waktu 1-8 hari;
3. Dari hasil analisis pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan selama Triwulan I tahun 2025 diperoleh permasalahan laporan pengaduan terkait informasi layanan ada 1 laporan dan terkait keluhan ada 4 orang.

B. Permasalahan

Permasalahan yang menjadi perhatian dalam pengelola 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 penangan 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 dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan.

Banjarbaru, April 2025

Ketua
Team Pelaksana Pelayanan Publik,

HADELI ROSYAIDI, S.Sos., M.Pd
NIP. 196801031992031010