

**PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK**

2020

Kata Pengantar


Pengaduan merupakan salah satu bentuk pengawasan dalam menyampaikan apa yang diketahui dan dirasakan oleh pelapor atas suatu masalah yang mereka hadapi, dilihat dan diamati, sebagai reaksi atas ketidakpuasan terhadap suatu kebijakan, ketidakberesan atau penyimpangan dalam pelaksanaan oleh aparatur pemerintah.

Untuk kelancaran penyelesaian pengaduan yang berkaitan dengan penyelenggaraan dan pelayanan pendidikan di Lingkungan Politeknik Negeri Pontianak maka diperlukan suatu Pedoman Penangan Pengaduan Masyarakat.

Oleh sebab itu Satuan Tugas Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak membuat suatu pedoman untuk menangani pengaduan agar mekanisme pengaduan masyarakat sesuai mekanisme yang ada.

Dengan dibuatnya Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi acuan dan sarana untuk menangani pengaduan masyarakat di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak.

Pontianak, Januari 2020


DIREKTUR,
KEBANTUAN PENDIDIKAN DAN KEMAHASISWAAN
POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK
NIP. 6112251990111001
DIREKTUR

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain didasarkan pada prinsip-prinsip seperti efisien, efektif, dan transparan, pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah juga harus profesional dan responsif. Profesional mengacu pada kompetensi pemberi layanan, sedangkan responsif mengacu pada sikap tanggap terhadap masukan, tuntutan, maupun keluhan yang muncul dari masyarakat sebagai pihak penerima layanan. Dalam pengertian demikian maka upaya perbaikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pembeli jasa, adalah sebuah proses, bukan tujuan. Sebagai sebuah proses, maka perbaikan merupakan proses yang berkelanjutan dan dilakukan secara terus menerus.

Salah satu upaya untuk dapat memberikan pelayanan yang responsif dilakukan dengan menyediakan akses yang mudah untuk menerima keluhan atau pengaduan. Sehubungan dengan hal tersebut, diperlukan menyusun pedoman tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Politeknik Negeri Pontianak berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2014 tentang penanganan pengaduan di Lingkungan Kementerian dan Kebudayaan yang dapat dijadikan rujukan pengaduan masyarakat dan Pedoman ini juga dapat bermanfaat bagi penerima layanan dalam memahami mekanisme penyampaian pengaduan masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301)
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846)
3. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Displin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indunonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
6. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 13 Tahun 2014 Tentang Perubahan Kelima Atas Peraturan Presiden No 47 Tahun 2009 Tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara
7. Peraturan Presiden No. 24 Tahun 2010 tentang kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi Eselon 1 kementerian Negara sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Preesiden Nomor 14 Tahun 2014 tentang Perubahan kelima atas peratur Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang kedudukan, tugas dan fungsi kementerian Negara serta susunan Organisasi Tugas dan fungsi Eselon 1 Kementerian Negara;
8. Keputusan Presiden Nomor 84/P Tahun 2010 mengenai Pembentukkan Kabinet Bersatu II beberapa kali diubah terakhir dengan Keoutusan Presiden Nomor 54/P Tahun 2014
9. Peraturan Menteri Pendidikan dn Kebudayaan No. 16 Yahun 2012 tentang Kode etik Pegawai di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
10. Peraturan Menteri pendidkan dn Kebudayaan Nomor 1 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 69 Tahun 2012
11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2014 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

C. Maksud dan Tujuan

1. Sebagai Pedoman dalam menangani pengaduan masyarakat di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak
2. Mewujudkan Pembangunan Zona Integritas (ZI) Politeknik Negeri Pontianak menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)

II. PENANGANAN PENGADUAN

A. Definisi dan Istilah

Dalam Pedoman Pengaduan Masyarakat ini yang dimaksud dengan :

1. Pelanggaran adalah perbuatan yang melanggar peraturan perundang-undangan, kode etik, dan kebijakan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, serta tindakan lain yang sejenis berupa ancaman langsung atas kepentingan publik, serta Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang terjadi di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
2. Pelapor Pengaduan adalah pegawai/pejabat di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak (Polnep) dan/atau masyarakat.
3. Pegawai Aparatur Sipil Negara adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan di gaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
4. Pengaduan adalah proses memberikan informasi tertulis yang disampaikan Pelapor sehubungan dengan adanya dugaan Pelanggaran
5. Informasi adalah keterangan, Pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non-elektronik.
6. Pejabat terkait adalah pejabat yang berwenang menjatuhkan hukuman disiplin sesuai dengan peraturan Pemerintah No 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
7. Sarana pengaduan adalah media yang digunakan untuk menyampaikan Pengaduan.
8. Satuan Pengawasan Intern adalah Unit Pengawasan yang dibentuk untuk membantu terselenggaranya pengawasan terhadap pelaksanaan tugas satuan kerja di Lingkungan Politeknik Negeri Pontianak (LPMP)
9. Unit Kerja adalah Unit yang berada di bawah lingkungan Unit Utama, Pusat di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
10. Pimpinan Unit kerja adalah Sekjen, Direktur, Inspektur, Kepala, dan Koordinator di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
11. Menteri adalah Menteri Pendidikan dan Kebudayaan.

B. Sarana dan Mekanisme Pengananan Pengaduan

Pengaduan Masyarakat :

1. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan adanya dugaan pelanggaran terhadap pelayanan yang diberikan oleh pejabat dan/atau pegawai Aparatur Sipil Negara di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak (Polnep)
2. Pengaduan masyarakat disampaikan kepada Inspektorat Jenderal dan Pusat Informasi dan Hubungan Masyarakat Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dengan tembusan kepada Menteri
3. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung maupun secara tidak langsung kepada Inspektorat Jenderal dengan tembusan kepada Menteri
4. Penyampaian pengaduan secara langsung dilakukan dengan mendatangi Inspektorat Jenderal
5. Penyampaian pengaduan secara tidak langsung dilakukan melalui ;
 - Surat tertulis ke alamat Politeknik Negeri Pontianak (Polnep), cq Satuan Pengawas Intern (SPI) Politeknik Negeri Pontianak (Polnep) Jalan Ahmad Yani Pontianak Kalimantan Barat
 - Faximile :
 - Surat Elektronik : spipolneppontianak@gmail.com
 - Laman Web :
 - Watshapp/SMS :
6. Penyampaian pengaduan secara langsung atau tidak langsung harus dilampiri dengan alat bukti
7. Inspektortat Jenderal wajib memberikan perlindungan kepada pelapor pengaduan
8. Dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat, Inspektorat Jenderal dapat meminta bantuan kepada Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK)
9. Inspektorat Jenderal dalam rangka memberikan perlindungan kepada Pengaddu/Pelapor Pelanggaran, menjaga kerahasiaan indentitas Pelapor Pengaduan
10. Inspektorat Jenderal Menerima, mengelola, dan menindaklanjuti Pengaduan.
11. Selain menerima, mengelola, dan menindaklanjuti Pengaduan, Inspektorat Jenderal bertindak sebagai koordinator yang mengawasi pelaksanaan pengelolaan Pengaduan pada seluruhsatuan kerja di Lingkungan Kemeterian Pendidikan dan Kebudayaan.
12. Pengelolaan pengaduan oleh Inspektorat Jenderal dengan cara melakukan ;
 - Pengadmistrasian Pengaduan;
 - Analisa Pengaduan untuk memperoleh kejelasan suatu Pengaduan dapat ditindalanjuti;
 - Konfirmasi, klarifikasi, dan memberikan rekomendasi;
 - Penyusunan laporan Pengaduan, dan;
 - Penyusunan tindak lanjut atas rekomendasi
13. Rekomendasi disampaikan ke pimpinan unit kerja

14. Pimpinan unit kerja menindaklanjuti dan menyelesaikan Pelanggaran sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

C. Format Pengaduan

Informasi Pelapor (identitas akan dirahasiakan)

- Nama Lengkap(wajib diisi)
- Alamat Email (wajib diisi)
- Nomor yang dapat dihubungi (wajib diisi)
- Alamat Lengkap
- Informasi pengaduan
- Katergori Pengaduan
 - a. Penyalagunaan Wewenang
 - b. Kolusi, Koropsi, dan Nepotisme
 - c. Pungutan Liar
 - d. Pengadanaan Barang dan Jasa
 - e. Dan lain sebagainya

D. PENUTUP

Pengaduan atas terjadinya Pelanggaran terhadap pelayanan maupun pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, kode etik, dn kebijakan Kementerian Pendidikan dan kebudayaan serta tindakan lain yang sejenis berupa ancaman langsung atas kepentingan publik serta Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) yang terjadi di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak (Polnep) perlu dan harus ditangani secara serius dalam rangka perbaikan kinerja maupun pelayanan di masa yang akan datang.

Oleh karena itu dengan adanya buku Pedoman Penanganan Pengaduan ini diharapkan bisa menjadi petunjuk bagi pihak-pihak yang berkepentingan.