

**LAPORAN KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**DI LINGKUNGAN POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK**

**BULAN : Maret    TAHUN : 2020**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK**

**2020**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas perkenan dan ridho Nya, Laporan Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Politeknik Negeri Pontianak bulan: Maret tahun: 2020 dapat diselesaikan.

Kegiatan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Politeknik Negeri Pontianak diharapkan dapat meningkatkan pengawasan dengan menyampaikan apa yang diketahui dan dirasakan oleh pelapor atas suatu masalah yang dihadapi, dilihat, atau diamati sebagai reaksi atas ketidakpuasan terhadap suatu kebijakan, ketidakberesan, atau penyimpangan dalam pelaksanaan oleh aparaturnya pemerintah

Untuk mendapatkan gambaran perihal kelancaran penyelesaian pengaduan yang berkaitan dengan penyelenggaraan dan pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Pontianak, maka disusunlah laporan Kegiatan Pengaduan Masyarakat.

Laporan ini disusun diharapkan mampu memenuhi fungsi sebagai sarana akuntabilitas dan menjadi sarana umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan di masa yang akan datang.

Pontianak,

Ketua Satgas Pengaduan Masyarakat

Arianto

## **PENDAHULUAN**

### **A. Pendahuluan**

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dicanangkan Politeknik Negeri Pontianak (Polnep) merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi Polnep. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan Polnep, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sebagai badan publik Politeknik Negeri Pontianak menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara dan badan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*). Badan publik yang secara optimal menerapkan *good governance* di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik. Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif dapat dipertanggungjawabkan.

Untuk mendapatkan gambaran sehubungan kelancaran penyelesaian pengaduan yang berkaitan dengan penyelenggaraan dan pelayanan di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak maka disusunlah Laporan Pengaduan Masyarakat pada satuan kerja Politeknik Negeri Pontianak.

### **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 Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia 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 Presiden Nomor 14 Tahun 2014 tentang Perubahan kelima atas peraturan 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 Pembentukan Kabinet Bersatu II beberapa kali diubah terakhir dengan Keputusan Presiden Nomor 54/P Tahun 2014
9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 16 Tahun 2012 tentang Kode etik Pegawai di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
10. Peraturan Menteri pendidikan dan 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
12. Keputusan Direktur Politeknik Negeri Pontianak Nomor 094/PL/KEP/2020 tentang Pembentukan Satuan Tugas Pengendalian Gratifikasi, Whistleblowing System dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Politeknik Negeri Pontianak.

13. Keputusan Direktur Politeknik Negeri Pontianak Nomor 096/PL/KEP/2020 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Politeknik Negeri Pontianak

**C. Maksud dan Tujuan**

Adapun maksud disusun laporan monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Satuan tugas penanganan pengaduan masyarakat kepada Direktur Politeknik Negeri Pontianak sebagai Penanggungjawab terlaksananya ZI\_WBK di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak.

Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (ZI-WBK) yang dilaksanakan melalui enam pengungkit tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat., oleh sebab itu Politeknik Negeri Pontianak berkewajiban memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan tidak menutup kemungkinan adanya pegawai/pejabat di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak melakukan pelanggaran sehingga menghambat proses yang dicanangkan. Hambatan tersebut perlu segera mendapatkan perhatian dan penanganan, sehingga peran serta masyarakat sangat penting dalam menyampaikan Laporan Pengaduan Masyarakat.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah untuk memonitoring pengaduan dan melakukan evaluasi pengaduan masyarakat sebagai percepatan ZI-WBK di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak.

**D. Pelaksanaan Monev**

Monitoring dan Evaluasi dilakukan secara berkala setiap bulan yang memuat hasil pengaduan beserta rekomendasi dan tindak lanjut hasil pelaporan dan penanganan Pengaduan Masyarakat

Hasil dari Pengaduan Masyarakat yang diterima secara langsung maupun tidak langsung akan ditindaklanjuti sesuai rekomendasi yang diberikan dan dilakukan tindak lanjut penanganannya. Seluruh kegiatan dilakukan secara sistematis dengan memberikan perlindungan terhadap pelapor dengan memperhatikan kerahasiaan dan tingkat profesionalitas pihak yang terlibat. Setiap pelapor berhak untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan ataupun tekanan namun tetap memperhatikan norma dan prosedur penyampaian pengaduan yang benar.

## E. Hasil Monitoring Evaluasi dan Tindak Lanjut

### Hasil Monitoring dan Evaluasi Bulan Maret 2020

Berdasarkan resume hasil penetapan pengaduan masyarakat pada bulan Maret 2020 adalah sebagai berikut :

a. Berdasarkan Sumber Aduan

No	Sumber Aduan	Jumlah
1.	Surat Tertulis	0
2.	Faksmile	0
3.	Surat Eletronik	0
4.	Laman Web	0
5.	Wa/SMS	0
6.	Lainnya	0

b. Berdasarkan Jenis Pelanggaran

No	Jenis Pelanggaran	Jumlah
1.	Fraud	0
2.	Pelanggaran hukum/peraturan perundangan	0
3.	Pelanggaran kode etik/tata nilai	0
4.	Pelanggaran lainnya	0

Berdasarkan data diatas, tidak ada Pengaduan Pelanggaran yang dilaporkan melalui Mekanisme Pengaduan Masyarakat pada bulan Maret tahun 2020 sehingga dapat disimpulkan bahwa pada Maret 2020 tidak terdapat penyimpangan ataupun pelanggaran yang dilaporkan kepada Ketua Satgas Pengaduan Masyarakat dan ke Inspektorat Jenderal Kementerian dan Kebudayaan sehingga tidak ada rekomendasi penanganan dan tindak lanjut.

## **F. Penutup**

Laporan monitoring dan evaluasi terkait Pengaduan masyarakat ini dibuat dengan sebenar-benarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Pontianak, April 2020

Ketua Satuan Tugas Pengaduan,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping, sweeping strokes that form a stylized, abstract shape.

**Arianto,**

**NIP.197110152001121001**