

3. PENGADUAN MASYARAKAT

a. Implementasi Kebijakan

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGADUAN KANTOR BAHASA PROVINSI NTB

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT			Nomor SOP : Pengaduan di Lingkungan Kantor Bahasa Nusa Tenggara Barat
			Tanggal Pembuatan : 25 Mei 2021
			Tanggal Revisi : -
			Tanggal Efektif : 25 Mei 2021
No	Komponen	Uraian	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme; 2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi; 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi 4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 5. Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional	
2	Sarana, prasarana, dan fasilitas	1. Ruang layanan ber-AC 2. Komputer dan printer fasilitas 3. Jaringan internet	

		4. Pesawat telepon 5. Jam, kalender, lukisan, foto 6. Kotak saran
3	Kompetensi pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan 2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan pengaduan 3. Memahami jenis-jenis pangaduan yang ada di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi 4. Komunikatif dan sopan
4	Pengawasan internal	Dilakukan oleh Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB
5	Jumlah pelaksana	Dua orang petugas
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pengaduan yang telah ditetapkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Laporan penanganan pengaduan yang diberikan telah disahkan oleh Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan triwulan sekali untuk meningkatkan kinerja pelayanan

Standar Pelayanan Pengaduan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme; 2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi; 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi

		4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 5. Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
2	Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon mengisi formulir, melampirkan persyaratan]) --> B[ULT: menelaah] B --> C[SPI, UPG, bagian fungsional terkait menindaklanjuti pengaduan] C --> D[ULT: Petugas jasa menerima hasil tindak lanjut] D --> E([Pemohon: Menerima hasil tindak lanjut]) B --> A </pre>

3	Jangka waktu penyelesaian	seminggu
4	Biaya	Tanpa biaya
5	Produk pelayanan	Laporan hasil tindak lanjut pengaduan
6	Pengaduan	Unit Pelayanan Teknis Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Jalan dr. Soejono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela Mataram Telepon: (0370) 6647388, Faksimile: (0370) 623539

Petugas Rekap



Rizki Gayatri, S.Hum.
NIP 199509132019022010

Mataram, 25 Mei 2021
Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB



Umi Kulsum, S.S., M.Hum.
NIP 197301161997032001

-Meja Layanan Pengaduan



-Kotak Pengaduan



-E-ULT melalui web

Karena web kantorbahasantb.kemdikbud.go.id sedang dalam kondisi pemugaran, isian formulir pengaduan ditulis dalam bentuk form di bawah ini.

Untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan, Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat telah menyediakan sarana daring yang dapat diakses setiap saat. Pengaduan ini berhubungan dengan:

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. pelayanan masyarakat;
- c. korupsi, kolusi, dan nepotisme serta pungutan liar;
- d. kepegawaian;
- e. regulasi;
- f. tatalaksana/Penyelenggaraan Kegiatan;

g. pengaduan masyarakat lainnya.

Bila laporan pengaduan yang akan anda laporkan di luar lingkup TUPOKSI Kantor Bahasa Provinsi NTB, Anda bisa mengakses pengaduan Kemdikbud melalui link berikut.

1. Prosedur Pengaduan Kemdikbud: <https://www.kemdikbud.go.id/main/tentang-kemdikbud/prosedur-pengaduan>
2. Laporan pengaduan ke ULT Kemendikbud, dapat disampaikan secara langsung ke ULT maupun tidak langsung melalui layanan surat dengan alamat di atas. Alternatif lain melalui faksimili ke nomor 021-5733125 atau melalui email ke: pengaduan@kemdikbud.go.id atau melalui laman dengan alamat: <http://ult.kemdikbud.go.id/publik/form/pengaduan>.

Bagi anda yang akan menyampaikan laporan pengaduan ke Kantor Bahasa Provinsi NTB, silahkan isi sesuai form dibawah ini.

Nama Lengkap

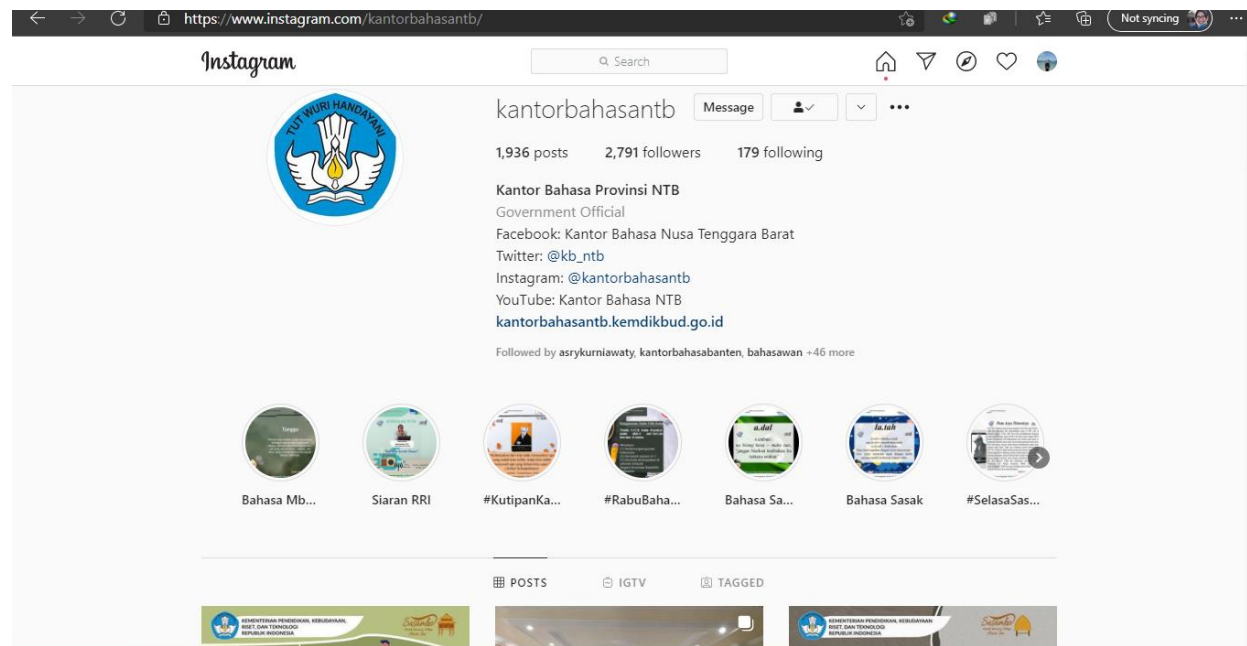
Alamat Email

Subjek Pengaduan

Isi Pesan

Masukkan Kode

-Layanan pengaduan dapat dilakukan melalui media sosial instagram.



b. Penanganan Pengaduan Masyarakat

- buku pencatatan pengaduan

Buku dicatat melalui aplikasi excel yang disimpan dalam google drive untuk memudahkan pencarian data.

-laporan penanganan pengaduan masyarakat

Rekap Hasil Tindak Lanjut Pengaduan

1. Tatap muka/langsung
2. Laman ULT
3. SMS
4. Telepon
5. Whatsapp
6. Email
7. Faksimili

No	Tanggal	Nama Responden	Alamat	Profesi	Email	No HP	No. KTP
1	-	-	-	-	-	-	-

Topik pengaduan	Rincian pengaduan	Saluran	Hasil Tindak Lanjut
-	-	-	-

Mataram, 25 Mei 2021
Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB


Umi Kulsum S.S., M.Hum.
NIP.197301161997032001