



LAPORAN
PENGAWASAN (MONITORING) DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT
KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA
BARAT
TRIWULAN III TAHUN 2022

KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram
Telepon: (0370) 623544

 kantorbahasantb.kemdikbud.go.id

 Kantor Bahasa Nusa Tenggara Barat

 Kantor Bahasa Provinsi NTB

 @kantorbahasantb



A. Latar Belakang

Setiap instansi berlomba-lomba melakukan perbaikan layanan dan transparansi pelayanan di berbagai bidang dengan tujuan tercapainya pelayanan yang maksimal dan prima kepada masyarakat, termasuk salah satunya Kantor Bahasa Provinsi NTB. Kantor Bahasa Provinsi NTB sendiri dalam melaksanakan program kerjanya selalu berhubungan dengan masyarakat, baik dalam memberikan layanan maupun dukungan kepada masyarakat, khususnya dalam program kerja bidang kebahasaan dan kesastraan. Dalam praktiknya, Kantor Bahasa Provinsi NTB telah menyiapkan sebelas layanan profesional kepada masyarakat dan berkomitmen memberikan layanan yang terbaik dan prima. Dalam rangka memaksimalkan hasil pelayanan kepada masyarakat tersebut, sistem pelayanan tentu mutlak memberikan ruang bagi masyarakat selaku pengguna untuk mengadukan baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan.

Dengan mempertimbangkan tujuan tersebut dan mewujudkan kewibawaan, martabat lembaga, dan upaya pengawasan terhadap kemungkinan pelanggaran yang dilakukan oleh ASN Kantor Bahasa Provinsi NTB saat memberi layanan, serta membantu pemerintah mempercepat pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme, Kantor Bahasa Provinsi NTB menyediakan media pengaduan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini sejalan dengan Permendikbud nomor 126 tahun 2014 tentang penanganan pengaduan di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Pengaduan langsung dapat dilakukan dengan datang langsung ke Kantor Bahasa Provinsi NTB, sedangkan pengaduan tidak langsung dapat dilakukan oleh masyarakat melalui nomor kontak pengaduan, media sosial, posel, dan laman. Pelapor atau pengadu dapat berasal dari (1) peserta pelatihan; (2) masyarakat umum pengguna layanan; dan (3) instansi/lembaga yang merasakan dampak langsung atau tidak langsung pelayanan Kantor Bahasa Provinsi NTB.

B. Tujuan

Pelaksanaan Pengawasan dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Kantor Bahasa Provinsi NTB dimaksudkan dan bertujuan sebagai berikut.

1. Sebagai rekapitan dan laporan Pengawasan dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat yang dilakukan secara berkala setiap triwulan.
2. Sebagai dasar menentukan kebijakan terhadap kinerja layanan di lingkungan Kantor Bahasa Provinsi NTB.

C. Dasar Hukum

Dasar hukum yang mendasari pelaksanaan Pengawasan dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dari Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi;
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 16 Tahun 2012 tentang Kode Etik Pegawai di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 45 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; dan
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 126 Tahun 2014 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Pengawasan dan Evaluasi dalam laporan ini adalah pengaduan masyarakat yang disampaikan secara langsung atau tidak langsung berkaitan dengan seluruh aspek pelayanan yang disediakan oleh lingkungan Kantor Bahasa Provinsi NTB pada triwulan III tahun 2022.

E. Temuan

Dengan mengacu kepada Permendikbud nomor 126 tahun 2014 tentang penanganan pengaduan di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, serta Pedoman WBS Kantor Bahasa Provinsi NTB Pegawai Tahun 2022, selama triwulan ketiga tahun 2022 Kantor Bahasa Provinsi NTB belum mendapatkan pengaduan dari masyarakat berkaitan dengan kinerja aparatur Kantor Bahasa Provinsi NTB yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung (rekap pengaduan terlampir).

F. Simpulan

Dari rekap sebagaimana disebutkan di atas, Kantor Bahasa Provinsi NTB belum mendapatkan pengaduan dari masyarakat berkaitan dengan kinerja pelayanan yang

diberikan, baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sampai saat laporan ini dibuat kinerja pelayanan Kantor Bahasa Provinsi NTB sudah berjalan maksimal dan sesuai dengan harapan masyarakat selaku pengguna layanan.

G. Rekomendasi

Agar pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan baik secara berkelanjutan, sosialisasi pengaduan masyarakat harus terus dilakukan secara berkala, baik kepada pihak internal, dalam hal ini aparatur pelaksana layanan di Kantor Bahasa Provinsi NTB maupun kepada pihak eksternal, yaitu masyarakat pengguna layanan. Bentuk sosialisasi kepada pihak eksternal tersebut dapat dilakukan, misalnya dengan memberi imbauan kepada peserta pelatihan atau kepada pengguna layanan yang datang secara langsung ke Kantor Bahasa Provinsi NTB untuk menyampaikan keluhan atau ketidaknyamanan yang dirasakan atau dialami selama mendapatkan pelayanan dari Kantor Bahasa Provinsi NTB. Di samping terus menyosialisasikan sistem pengaduan kepada masyarakat, Kantor Bahasa Provinsi NTB juga terus melakukan penguatan internal agar kinerja aparatur dalam memberikan layanan kepada masyarakat terus meningkat.

Mataram, 3 Oktober 2022

Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB,



Dr. Umi Kulsum, M.Hum.

NIP 197301161997032002

LAPORAN PENGADUAN TRIWULAN KETIGA TAHUN 2022
KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
BULAN JULI—SEPTEMBER 2022

No.	Tanggal Pengaduan	Nama Pengadu	Jenis Pengaduan	Bagian yang Diadukan	Tindak Lanjut	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7
-	-	-	-	-	-	-

No.	Tahun	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Waktu Penanganan
-	-	Pelanggaran Disiplin	-	-
-	-	Penyalahgunaan Wewenang	-	-
-	-	Birokrasi	-	-
-	-	Gratifikasi	-	-

Mataram, 3 Oktober 2022
Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB,



Dr. Umi Kulsum, M.Hum.
NIP 197301161997032002

Catatan: Selama bulan Januari—Maret tahun 2023, tidak ada pengaduan yang masuk melalui media aduan Kantor Bahasa Provinsi NTB.