

LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN KANTOR BAHASA PROVINSI NTB
TRIWULAN I TAHUN 2022

A. Latar Belakang

Setiap instansi berlomba-lomba untuk melakukan transparansi diberbagai sektor dengan tujuan pelayanan yang makasimal kepada masyarakat, salah satunya adalah Kantor Bahasa Provinsi NTB. Dengan mempertimbangkan tujuan mewujudkan kewibawaan dan martabat lembaga, serta upaya pencagahan pelanggaran dan membantu mempercepat pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme. Melalui Permendikbud nomor 126 tahun 2014 tentang penanganan pengaduan di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Kantor Bahasa Provinsi NTB menerapkan pengaduan masyarakat berbasis online yang diintegrasikan dalam laman Kantor Bahasa Provinsi NTB Khusus untuk pengaduan masyarakat pada laman kantorbahasantb.go.id/dumas dikategorikan menjadi, 1) pelapor perorangan peserta pelatihan, 2) pelapor perorangan masyarakat umum, dan 3) kelompok masyarakat/lembaga. Pengaduan masyarakat juga dapat melalui pos elektronik kantorbahasaprov@gmail.com.

B. Tujuan

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi Pengaduan Masyarakat Kantor Bahasa Provinsi NTB dimaksudkan dan bertujuan sebagai berikut:

1. Sebagai dasar laporan Pengaduan Kantor Bahasa Provinsi NTB yang dilakukan secara berkala.
2. Sebagai dasar untuk menentukan kebijakan terhadap layanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Bahasa Provinsi NTB

Dasar Hukum

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

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan monitoring dan evaluasi dalam laporan ini adalah Pengaduan Masyarakat terhadap seluruh aspek di lingkungan Kantor Bahasa Provinsi NTB pada triwulan I tahun 2022.

D. Temuan

Selama triwulan pertama tahun 2022, dengan mengacu pada Permendikbud nomor 126 tahun 2014 tentang penanganan pengaduan di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, serta Pedoman WBS Kantor Bahasa Provinsi NTB Pegawai Tahun 2022, belum terdapat temuan Pengaduan Masyarakat terhadap aparatur Kantor Bahasa Provinsi NTB.

E. Kesimpulan

Dari hasil temuan sebagaimana disebutkan di atas, tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk selama triwulan pertama tahun 2022. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Bahasa Provinsi NTB sejauh ini sudah baik.

F. Rekomendasi

Agar dapat berjalan secara berkelanjutan, maka sosialisasi pengaduan masyarakat harus dilakukan secara berkala kepada pihak eksternal khususnya pada peserta pelatihan di lingkungan Kantor Bahasa Provinsi NTB. Adapun bentuk dari sosialisasi tersebut dapat berbentuk himbauan Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB pada saat kegiatan pembukaan dan penutupan kegiatan agar para peserta pelatihan dapat menggunakan layanan pengaduan masyarakat dengan optimal.

Mataram, April 2022
Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB,

Dr. Umi Kulsum, M.Hum.
NIP 197301161997032001

