

**REKAPITULASI PENGADUAN LAYANAN
KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
TAHUN 2022 DAN 2023**



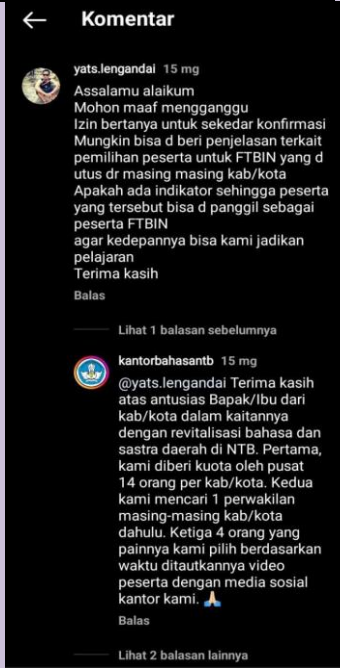
**KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
2023**

1. Laporan Pengelolaan Pengaduan Kantor Bahasa Provinsi NTB Tahun 2022

No.	Hari, tanggal	Jenis Pengaduan	Media/ Sarana Pengaduan	Pengelolaan Pengaduan	Keterangan
1	Selasa, 26 April 2022	Aduan berupa keluhan mengenai penulisan materi konten #SelasaSastra	Instagram	Terselesaikan dengan kesiapan untuk memperbaiki materi konten dengan pemilihan bahasa yang lebih tepat	Tindak lanjut perbaikan konten pada konten #SelasaSastra pekan berikutnya
2	1 Juli 2022	Aduan berupa keluhan kurang terbukanya akses secara umum untuk menjadi peserta kegiatan	Instagram	Terselesaikan dengan penjelasan bahwa kegiatan masih bersifat undangan, baik melalui tatap muka maupun Zoom dan ke depan perlu ada peningkatan pelaksanaan bentuk kegiatan	Tindak lanjut pemberitahuan terbuka kegiatan Kantor Bahasa Provinsi NTB walaupun undangan bersifat tidak terbuka untuk umum
3	21 September 2022	Aduan berupa tautan pengiriman naskah publikasi media massa yang tidak bisa diakses	Instagram	Terselesaikan dengan pengusulan untuk mencoba mengakses kembali tautan yang sudah dibagikan sesuai dengan yang tertera pada infografis	
4	Selasa, 11 Oktober 2022	Aduan berupa keluhan pembatalan kunjungan sebagai bagian dari layanan pengimbasan pelaksanaan Revitalisasi Bahasa Daerah di NTB ke SDN 30 Mataram	WhatsApp	Terselesaikan dengan pemberian informasi yang jelas, permohonan permakluman, dan pemberian kompensasi layanan berupa maskot si Kika pada tanggal 21 Oktober 2022 ke SDN 30 Mataram	Peningkatan koordinasi tim dan kualitas layanan
5	13 Oktober 2022	Aduan berupa keluhan nomor WhatsApp	Instagram	Terselesaikan dengan	

		narahubung undangan menuli media massa tidak terbaca di gawai pengguna layanan		menginformasikan nomor WhatsApp narahubung keduanya aktif dan mengarahkan pengguna layanan untuk mencoba menyimpan nomor ponsel narahubung kembali	
6	26 Oktober 2022	Aduan berupa keluhan tidak termasuk ke dalam wilayah pendistribusian buku bahan bacaan literasi di wilayah 3T	Facebook	Terselesaikan dengan memberikan informasi yang jelas sesuai dengan kondisi dan arahan program	

2. Laporan Pengelolaan Pengaduan Kantor Bahasa Provinsi NTB Triwulan I Tahun 2023

No.	Hari, tanggal	Jenis Pengaduan	Media/ Sarana Pengaduan	Pengelolaan Pengaduan	Keterangan	Gambar
1	Minggu, 22 Januari 2023	Aduan berupa keluhan mengenai pemilihan peserta Festival Tunas Bahasa Ibu Nasional perwakilan NTB	Instagram	Terselesaikan dengan pemberian informasi yang jelas dan tepat. Selain itu, pihak Kantor Bahasa Provinsi NTB melakukan koordinasi dengan pihak Dinas Pendidikan terkait sebagai mitra pelaksanaan kegiatan	Tindak lanjut pemerataan informasi yang lebih jelas melalui media sosial, grup Pelatihan Guru Master dan koordinasi dengan pemangku kepentingan dari Dinas Pendidikan kab./kota di NTB	

				Festival Tunas Bahasa Ibu Daerah di NTB		
--	--	--	--	---	--	--

Berdasarkan data pada tabel di atas, terdapat 1 pengaduan publik yang telah diterima dan dikelola oleh Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Pengaduan layanan tersebut di antaranya diterima dan dikelola melalui media sosial (Instagram) dan terselesaikan dengan baik. Penyelesaian dilakukan melalui pendekatan pemberian informasi yang jelas, tepat, dan terukur sesuai dengan jenis dan bentuk aduan dari pengguna layanan. Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat juga telah melakukan koordinasi dan sinergi lebih intensif dengan pihak mitra pemangku kepentingan, dalam hal ini Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kab./kota di NTB sesuai dengan panduan pengelolaan pengaduan dan kompensasi layanan yang tepat kepada pengguna layanan. Adanya pengaduan layanan publik yang diterima oleh Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat pada triwulan I tahun 2023 ini dapat menjadi salah satu pedoman dalam hal peningkatan kualitas layanan publik pada triwulan berikutnya.