

LAPORAN
EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN/KELUHAN
KANTOR BAHASA PROVINSI NTB
TRIWULAN I TAHUN 2023



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

KATA PENGANTAR

Sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa, sudah sepantasnya mengawali pengantar ini dengan memanjatkan puji syukur kepada-Nya. Sebagaimana diketahui bahwa tidak sesuatu pun yang bisa terwujud atas kehendak-Nya. Laporan yang tim Unit Layanan Terpadu Kantor Bahasa Provinsi NTB buat ini pun tidak akan mungkin bisa terselesaikan tanpa izin dan kehendak-Nya. Pengelolaan pengaduan memegang peranan penting dalam upaya meningkatkan kualitas layana yang dilakukan Kantor Bahasa Provinsi NTB. Selain itu, hasil pengelolaan pengaduan menjadi salah satu pedoman dalam membuat kebijakan program, kegiatan, dan layanan dan peningkatan kualitas layanan. Program ini menjadi pedoman untuk meningkatkan kualitas layanan Kantor Bahasa Provinsi NTB sebagai lembaga publik bagi masyarakat Nusa Tenggara Barat yang terdiri atas berbagai lapisan masyarakat. Untuk itu, Tim Unit Layanan Terpadu Kantor Bahasa Provinsi NTB melakukan evaluasi penanganan pengaduan berdasarkan hasil laporan penanganan pengaduan triwulan I tahun 2023.

Laporan ini merupakan laporan triwulan I tahun 2023 yang berisi laporan hasil evaluasi penanganan pengaduan yang dikelola Kantor Bahasa Provinsi NTB selama 3 bulan dari bulan Januari—Maret 2023. Laporan evaluasi penanganan pengaduan ini berdasarkan pelaksanaan layanan pada Unit Layanan Terpadu yang terintegrasi dengan pelaksanaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kantor Bahasa Provinsi NTB. Harapan ke depannya, pelaksanaan ini dapat dilakukan lebih tertib dan laporan evaluasi penanganan pengaduan dapat dilakukan secara rutin dan berkala per triwulan setiap tahunnya.

Terselesaikannya laporan ini tentu tidak bisa dilepaskan dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu, kami mengucapkan terima kasih atas segala bantuan mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, hingga penyusunan laporan. Bantuan yang Anda berikan sangat besar manfaatnya bagi pelaksanaan sampai berbentuk laporan seperti sekarang ini. Terima kasih.

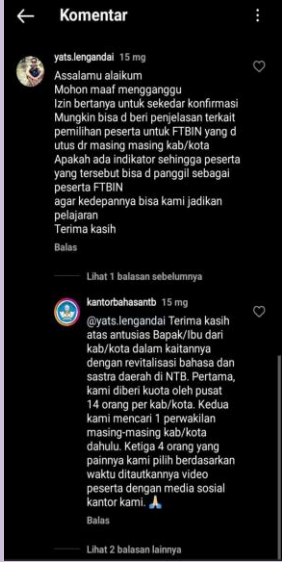
Mataram, April 2023

Tim Unit Layanan Terpadu

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
1. Laporan Pengaduan Triwulan I Tahun 2023.....	1
2. Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan I Tahun 2023.....	2

1. Laporan Penanganan 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 Festival Tunas Bahasa Ibu Daerah di NTB	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	

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.

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

Berdasarkan laporan penanganan pengaduan pelayanan yang diterima oleh Tim Unit Layanan Terpadu selama bulan Januari—Maret 2023, terdapat beberapa hasil evaluasi terkait hal tersebut.

- a. Pengaduan pelayanan publik masih terpusat pada tingkat koordinasi dan kepuasan layanan kegiatan yang diselenggarakan oleh Kantor Bahasa Provinsi NTB. Terkait hal ini, Kantor Bahasa Provinsi NTB telah melakukan aksi tindak lanjut dengan segera mengordinasikan permasalahan atau aduan dengan berbagai pihak terkait untuk memastikan pengguna layanan mendapatkan informasi yang akurat, cepat, dan transparan.
- b. Media sosial menjadi pilihan pengaduan layanan yang digunakan oleh pengguna layanan (sesuai laporan penanganan). Terkait hal ini, Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat akan semakin mengoptimalkan peran media laman dan sosial sebagai sarana keterbukaan informasi publik.
- c. Peningkatan kualitas petugas pelayanan harus terus dilakukan agar pemahaman dan pengaduan layanan dapat dikelola dengan baik dan cermat. Hal ini sebagai bagian dari akuntabilitas publik dalam hal peningkatan kualitas layanan.