



**PANDUAN PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN
KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
TAHUN 2023**

TIM UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN

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

KATA PENGANTAR

Syukur kami sampaikan kepada Allah Swt. atas perkenan-Nya penyusunan Panduan Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat tahun 2023 ini dapat diselesaikan.

Pelaksanaan ini meliputi pengelolaan pengaduan yang dikelola oleh Unit Layanan Terpadu sesuai dengan tugas dan fungsi Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Pengelolaan pengaduan ini terpublikasikan melalui Unit Layanan Terpadu dan media laman Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Panduan ini disusun berdasarkan hasil diskusi oleh Tim Unit Layanan Terpadu (ULT) Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Panduan pelaksanaan pengelolaan pengaduan ini diharapkan dapat memandu pihak-pihak yang terkait dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan agar dapat berjalan lancar.

Kami sangat menghargai dan menyampaikan penghargaan yang tinggi atas kerja sama dan peran aktif semua pihak dalam mendukung kelancaran kegiatan ini.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	3
C. Hasil	3
D. Ruang Lingkup	3
BAB II PELAKSANAAN PENGELOLA PENGADUANI	4
A. Waktu pelaksanaan	4
B. Sasaran Kegiatan	4
C. Petugas dan Sasaran	5
D. Jadwal Kegiatan	5
E. Skenario Kegiatan	6
BAB III PENUTUP	7

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia tak bisa lepas dari adanya dunia digital. Demikian juga dinamika pemerintahan harus mengikuti tren perubahan zaman. Pemerintahan masa depan adalah pemerintahan yang harus adaptif, berbasis bukti, dan berorientasi pada masyarakat. Dinamika dan tantangan pemerintahan masa depan harus berbasis teknologi dengan mengedepankan keterbukaan informasi publik bagi masyarakat. Pandemi Covid-19 mendorong perubahan situasi dan peradaban, mengakibatkan perkembangan teknologi menjadi tulang punggung kemajuan peradaban dengan tuntutan penyesuaian keterbukaan informasi yang semakin terbuka dan dapat diakses luas oleh publik. Oleh karena itu, lembaga pemerintahan harus meningkatkan layanan publik secara terbuka dan luas dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Demikian juga Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai salah satu lembaga pemerintah dalam naungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi harus mengedepankan layanan keterbukaan informasi publik yang cepat, akurat, dan akses informasi yang mudah dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Selain itu, sebagai lembaga pemerintah, Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat juga mempunyai komitmen untuk melakukan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi ini salah satu tujuannya adalah program pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi (ZI-WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM). Dalam pembangunan ZI-WBK Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat mengacu pada enam area perubahan yang ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Keenam program area perubahan di Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat, yaitu 1) Manajemen Perubahan; 2) Penataan Tata Laksana; 3) Penataan Sistem Manajemen SDM; 4) Penguatan Pengawasan; 5) Penguatan Akuntabilitas Kinerja; 6) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Program pembangunan ZI-WBK

mengutamakan pada peningkatan layanan prima untuk semua pemangku kepentingan di lingkungan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Dalam melaksanakan program ZI-WBK, Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat memfokuskan pengelolaan pengaduan menjadi salah satu sumber pelaksanaan dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat melakukan pengelolaan pengaduan berdasarkan standar dan prosedur pelayanan publik sebagai salah satu implementasi pengelolaan layanan informasi publik secara luas dan menyeluruh. Hal ini sebagai bagian dari tindak lanjut implementasi unit kerja di atasnya, dalam hal ini Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

B. Tujuan

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan pada unit kerja di lingkungan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat ini bertujuan untuk

1. mengetahui tingkat pengelolaan pengaduan pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat;
2. mengetahui tingkat kemudahan akses pengaduan layanan informasi pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat; dan
3. memberikan masukan kepada pimpinan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat mengenai perkembangan pelaksanaan pengelolaan pengaduan publik pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

C. Hasil yang diharapkan

Hasil yang diharapkan pada panduan pelaksanaan pengelolaan pengaduan ini adalah untuk menjadikan panduan ini sebagai acuan pada tim yang dibentuk dalam melaksanakan kegiatan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat tahun 2023.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di Kantor

Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat yang difokuskan pada implementasi pengelolaan pengaduan publik secara luas dan menyeluruh bagi publik.

BAB II

PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK

A. Waktu pelaksanaan

Kegiatan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dilaksanakan setiap tahun pada tahun 2023.

B. Sasaran Kegiatan

Untuk kelancaran pelaksanaan dan sasaran pengelolaan publik ini dibutuhkan hal-hal sebagai berikut:

NO.	SASARAN
1.	Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Publik
	▪ Pelaksanaan pengelolaan pengaduan publik
	▪ Laporan pengelolaan pengaduan publik

C. Petugas dan Sasaran

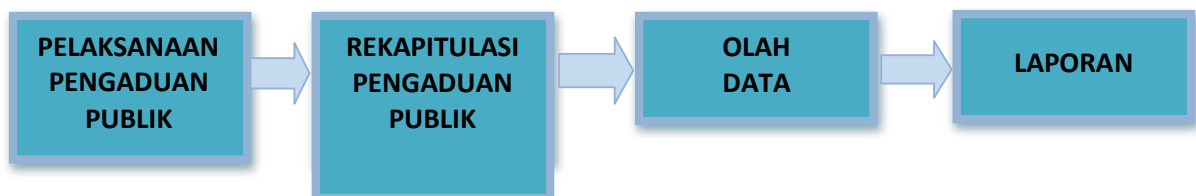
Petugas pelaksana pengelolaan pengaduan adalah staf dari Tim Unit Layanan Terpadu Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat ditugasi untuk melakukan pengelolaan pengaduan publik terhadap pelaksanaan kegiatan pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi. Tim yang dibentuk mendapatkan surat keterangan dari Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Sasaran pelaksanaan pengelolaan pengaduan publik adalah pihak internal Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat yang terlibat dalam kegiatan pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi dan pihak eksternal sebagai pengguna layanan yang menerima manfaat layanan Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

D. Jadwal Pelaksanaan Pengelola Pengaduan Publik

No.	Aspek pelaksanaan pengelolaan pengaduan publik	Triwulan 2023			
		1	2	3	4
1.	Pelaksanaan Pengaduan Publik	✓	✓	✓	✓
2.	Laporan Pengaduan Publik	✓	✓	✓	✓

E. Skenario Kegiatan

Strategi pelaksanaan pengelolaan pengaduan publik dalam rangka pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi diatur sebagai berikut:



BAB III

PENUTUP

Panduan ini merupakan acuan umum yang mengikat dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan dalam rangka Pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi pada unit kerja Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Tingkat keberhasilan kegiatan ini sangat bergantung pada pelaksanaan dan data yang direkapitulasi pada pengelolaan aduan publik.

Apresiasi dan ucapan terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini.

