

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PERIODE SEMESTER I TAHUN 2026



DISUSUN OLEH :

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN KUTAI TIMUR

TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Laporan Rekapitulasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Sektor Pendidikan Semester I Tahun 2026. Laporan ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat pada sektor pendidikan selama periode Januari sampai dengan Juni 2026.

Laporan ini memuat data penerimaan pengaduan, proses tindak lanjut, penyelesaian pengaduan, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat. Diharapkan laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan publik di bidang pendidikan.

Kutai Timur, 01 Juli 2026

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan



Mulyono, S.STP, M.Si

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP 19770202 199703 1 004

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	1
C. Maksud Dan Tujuan	1
BAB II PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN	2
A. Media Pengaduan	2
B. Mekanisme Penanganan Pengaduan.....	2
C. Pengelola Pengaduan.....	4
BAB III REKAPITULASI PENGADUAN	5
A. Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Kanal	5
B. Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Substansi	5
C. Tindak Lanjut Pengaduan.....	8
BAB IV KENDALA DAN SOLUSI.....	10
A. Kendala Dalam Pengelolaan Pengaduan	10
B. Solusi Dan Upaya Perbaikan	10
BAB V PENUTUP	12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Pengaduan Distribusi Seragam Sekolah	6
Gambar 3.2 Pengaduan Rangkap Jabatan ASN.....	7
Gambar 3.3 Pengaduan Kembali Rangkap Jabatan ASN.....	7
Gambar 3.4 Pengaduan Pelayanan Peserta Didik.....	8

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Kanal	5
Tabel 3.2 Rekapitulasi Pengaduan Periode Semester I Tahun 2026	5
Tabel 3.3 Rekapitulasi Status Pengaduan.....	8

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Dalam rangka meningkatkan mutu layanan pendidikan, diperlukan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif, transparan, dan akuntabel. Pengaduan masyarakat merupakan sarana partisipasi publik dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan pendidikan. Oleh karena itu, setiap pengaduan yang diterima perlu ditangani secara cepat, tepat, dan tuntas sesuai ketentuan yang berlaku.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.P
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

C. Maksud Dan Tujuan

1. Maksud

Maksud penyusunan laporan ini adalah untuk menyajikan informasi mengenai pelaksanaan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat pada sektor pendidikan sampai Triwulan II Tahun 2026.

2. Tujuan

Tujuan penyusunan laporan ini adalah :

1. Mengetahui jumlah dan jenis pengaduan yang diterima.
2. Mengetahui tingkat penyelesaian pengaduan.
3. Menjadi bahan perbaikan kualitas pelayanan pendidikan.

BAB II

PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN

A. Media Pengaduan

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui beberapa media sebagai berikut:

1. Website SP4N-LAPOR!

Pengaduan disampaikan melalui laman resmi SP4N-LAPOR! yang terintegrasi secara nasional.

2. Surat atau Tatap Muka

Pengaduan disampaikan secara langsung kepada petugas pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

3. Media Komunikasi Lainnya

Pengaduan dapat diterima melalui media komunikasi seperti surat, email, telepon, maupun media sosial resmi instansi.

B. Mekanisme Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan masyarakat dilaksanakan melalui beberapa tahapan untuk memastikan setiap pengaduan yang masuk dapat ditindaklanjuti secara tepat, cepat, dan akuntabel. Adapun mekanisme penanganan pengaduan adalah sebagai berikut:

1. Penerimaan Pengaduan

Pengaduan masyarakat diterima melalui berbagai kanal yang telah disediakan, seperti SP4N-LAPOR!, surat, email, telepon, media sosial resmi, maupun penyampaian langsung. Setiap pengaduan yang masuk dicatat dan diregistrasi oleh petugas pengelola pengaduan untuk selanjutnya diproses sesuai ketentuan yang berlaku.

2. Verifikasi dan Validasi

Setelah pengaduan diterima, dilakukan verifikasi dan validasi terhadap isi laporan untuk memastikan kelengkapan data, kejelasan substansi, serta kesesuaian kewenangan penanganan. Pada tahap ini, petugas dapat meminta informasi tambahan kepada pelapor apabila data yang disampaikan belum lengkap atau belum cukup untuk dilakukan tindak lanjut.

3. Disposisi kepada Unit Kerja Terkait

Pengaduan yang telah diverifikasi kemudian diteruskan kepada bidang atau unit kerja yang memiliki tugas dan fungsi sesuai dengan substansi pengaduan. Proses disposisi dilakukan untuk memastikan bahwa pengaduan ditangani oleh pihak yang berwenang sehingga penyelesaiannya dapat dilakukan secara efektif dan tepat sasaran.

4. Tindak Lanjut Penyelesaian

Unit kerja terkait melakukan penelaahan terhadap pengaduan yang diterima dan mengambil langkah-langkah penyelesaian sesuai peraturan yang berlaku. Tindak lanjut dapat berupa klarifikasi kepada pihak terkait, pemeriksaan lapangan, koordinasi dengan satuan pendidikan, pemberian pembinaan, maupun tindakan administratif lainnya sesuai dengan hasil kajian terhadap permasalahan yang dilaporkan.

5. Penyampaian Hasil Tindak Lanjut kepada Pelapor

Setelah pengaduan ditindaklanjuti, hasil penanganan disampaikan kepada pelapor melalui media yang tersedia. Penyampaian hasil tindak lanjut bertujuan memberikan informasi mengenai langkah yang telah dilakukan oleh instansi dalam menyelesaikan permasalahan yang diadukan serta sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

6. Penutupan Pengaduan

Pengaduan dinyatakan selesai dan ditutup apabila seluruh proses penanganan telah dilaksanakan serta hasil tindak lanjut telah disampaikan kepada pelapor. Selanjutnya, data pengaduan diarsipkan sebagai bahan dokumentasi, evaluasi, dan penyusunan laporan pengelolaan pengaduan pada periode berikutnya.

7. Monitoring dan Evaluasi

Untuk menjamin efektivitas pengelolaan pengaduan, dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap seluruh proses penanganan pengaduan. Kegiatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala, mengukur tingkat penyelesaian pengaduan, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan responsivitas pengelolaan pengaduan masyarakat.

C. Pengelola Pengaduan

Penanganan pengaduan dilaksanakan oleh Tim Pengelola Pengaduan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang berkoordinasi dengan bidang terkait dan satuan pendidikan.

BAB III

REKAPITULASI PENGADUAN

A. Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Kanal

Rekapitulasi jumlah pengaduan masyarakat periode Semester I Tahun 2026 berdasarkan kanal dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Media

No	Media	Jumlah Pengaduan
1	SP4N LAPOR!	2
2	Surat	0
3	Email	0
4	Telepon	0
5	Media Sosial	2
6	Tatap Muka	0
	Jumlah	4

B. Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Substansi

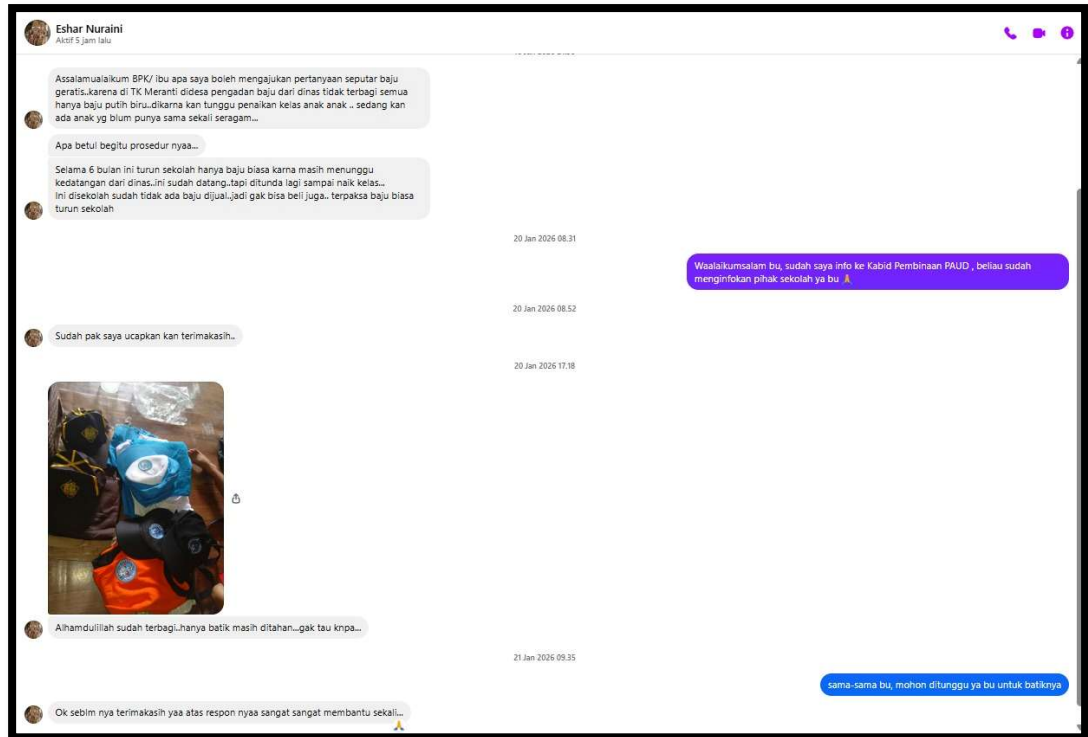
Rekapitulasi pengaduan masyarakat periode Semester I Tahun 2026 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.2 Rekapitulasi Pengaduan Periode Semester I Tahun 2026

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Administrasi Kepegawaian	2
2	Kenaikan Pangkat dan Mutasi	0
3	Tunjangan Pegawai	0
4	Sarana dan Prasarana Pendidikan	1
5	Pelayanan Data dan Informasi	0
6	Pelayanan Peserta Didik	1
7	Lain-lain	0
	Jumlah	4

1. Pengaduan Sarana Prasarana Pendidikan

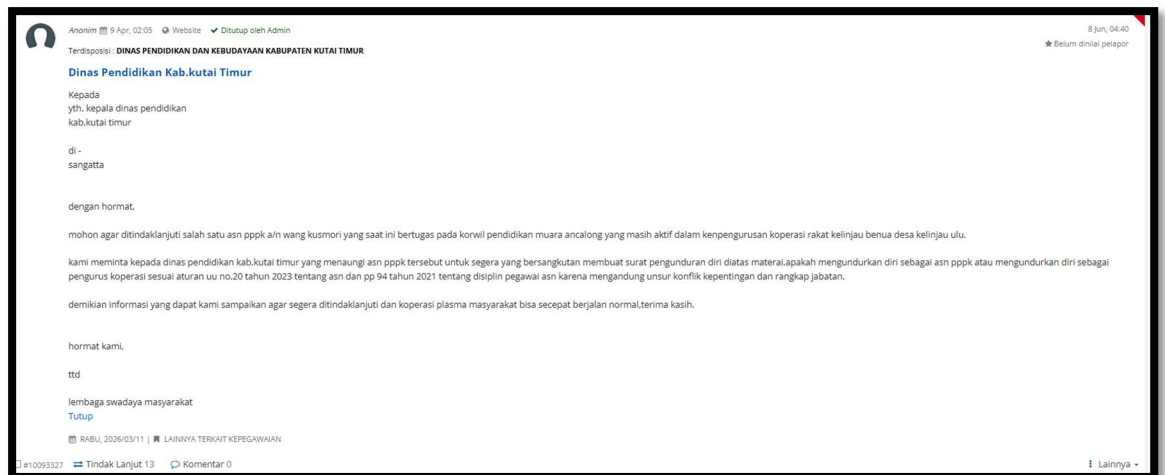
Pengaduan yang muncul pada tanggal 20 Januari 2026 berisi perihal sarana prasarana berupa seragam sekolah yang belum terdistribusi dengan sempurna ke beberapa sekolah.



Gambar 3.1 Pengaduan Distribusi Seragam Sekolah

2. Pengaduan Administrasi Kepegawaian

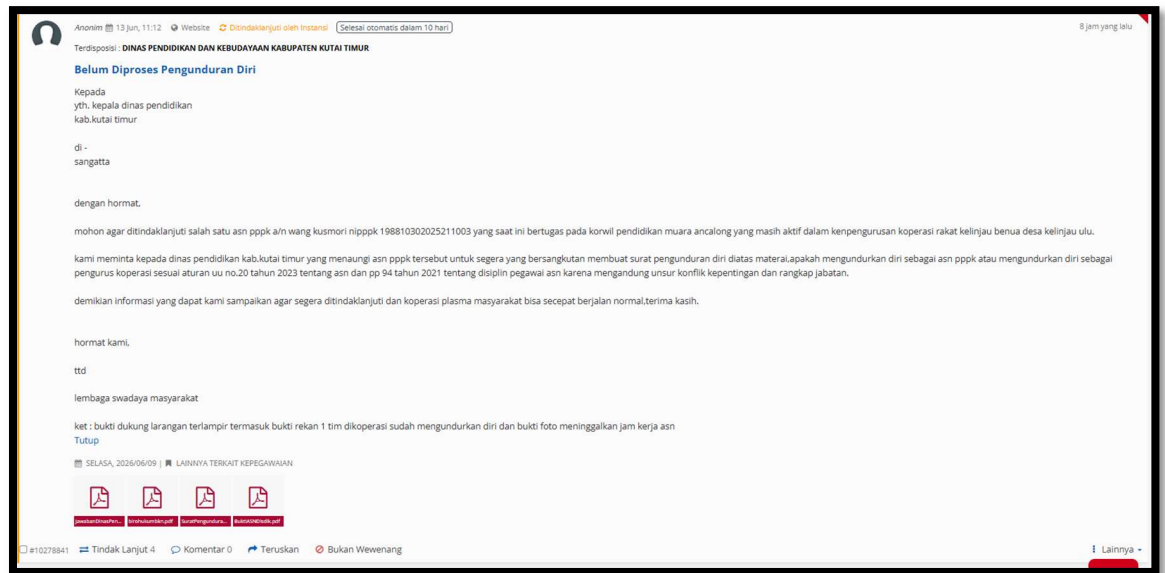
Pengaduan yang muncul pada tanggal 09 April 2026 berisi perihal salah satu ASN Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang diduga melakukan pelanggaran berupa rangkap jabatan sebagai anggota kepengurusan Koperasi Rakat Kelinjau.



Gambar 3.2 Pengaduan Rangkap Jabatan ASN

3. Pengaduan Administrasi Kepegawaian

Pengaduan yang muncul pada tanggal 10 Juni 2026 berisi perihal salah satu ASN Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang diduga melakukan pelanggaran berupa rangkap jabatan sebagai anggota kepengurusan Koperasi Rakat Kelinjau. Pengadu berharap untuk ASN tersebut segera diberhentikan dari salah satu jabatannya.



Gambar 3.3 Pengaduan Kembali Rangkap Jabatan ASN

4. Pengaduan Pelayanan Peserta Didik

Pengaduan yang masuk pada tanggal 26 Juni 2026 berisi perihal masalah administrasi berupa verifikasi siswa yang gagal.



Gambar 3.4 Pengaduan Pelayanan Peserta Didik

C. Tindak Lanjut Pengaduan

Setiap pengaduan yang diterima telah ditindaklanjuti oleh bidang terkait sesuai dengan substansi laporan. Tindak lanjut dilakukan melalui proses verifikasi, koordinasi, klarifikasi, hingga penyelesaian masalah yang dilaporkan masyarakat.

Tabel 3.3 Rekapitulasi Status Pengaduan

No	Status	Jumlah
1	Selesai	3
2	Dalam Proses	1
3	Belum Ditindaklanjuti	0
	Jumlah	4

1. Tindak Lanjut Pengaduan Sarana Prasarana Pendidikan

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sudah menyampaikan permasalahan tersebut kepada Bidang Pendidikan Anak Usia Dini, kemudian Bidang PAUD berkoordinasi dengan TK terkait dan seragam sekolah akhirnya berhasil tersalurkan dengan baik.

2. Tindak Lanjut Pengaduan Administrasi Kepegawaian

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan telah menanggapi pengaduan tersebut sesuai dengan prosedur yang ada. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan telah memanggil ASN tersebut dan mendalami pengaduan tersebut. ASN tersebut bekerja tidak mengganggu pekerjaan utama dan masih sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu UU No 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian.

3. Tindak Lanjut Pengaduan Administrasi Kepegawaian

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan menanggapi berdasarkan hasil dari pemanggilan ASN yang bersangkutan. ASN yang dimaksud masih aktif melaksanakan tugas sebagai ASN. Dari hasil investigasi diketahui bahwa laporan yang dibuat menggunakan bukti pendukung yang tidak sesuai dan terkesan direayasa.

4. Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Peserta Didik

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sudah bahwa dari pihak dinas telah menyediakan posko pengaduan untuk kegiatan SPMB.

BAB IV

KENDALA DAN SOLUSI

A. Kendala Dalam Pengelolaan Pengaduan

Dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Periode Triwulan I Tahun 2026, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, antara lain :

1. Keterlambatan Tindak Lanjut Pengaduan

Beberapa pengaduan memerlukan koordinasi dengan bidang atau unit kerja terkait sehingga proses penyelesaian membutuhkan waktu lebih lama.

2. Data Pengaduan Belum Lengkap

Masih terdapat laporan masyarakat yang disampaikan tanpa dilengkapi data pendukung atau informasi yang jelas, sehingga menyulitkan proses verifikasi dan tindak lanjut.

3. Kurangnya Pemahaman Masyarakat

Sebagian masyarakat masih belum memahami mekanisme penyampaian pengaduan sehingga laporan yang disampaikan belum sesuai dengan ketentuan.

B. Solusi Dan Upaya Perbaikan

Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan telah melakukan beberapa upaya perbaikan sebagai berikut :

1. Peningkatan Koordinasi Antarbidang

Melakukan koordinasi dan komunikasi secara rutin dengan bidang terkait agar pengaduan masyarakat dapat ditindaklanjuti lebih cepat dan tepat.

2. Monitoring dan Evaluasi Berkala

Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala guna memastikan setiap laporan mendapatkan tindak lanjut sesuai ketentuan.

3. Peningkatan Kompetensi Pengelola Pengaduan

Memberikan pembinaan dan peningkatan kapasitas kepada admin atau petugas pengelola pengaduan agar mampu melaksanakan pengelolaan pengaduan secara profesional.

4. Optimalisasi Penggunaan Teknologi Informasi

Memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah proses pemantauan, disposisi, dan tindak lanjut pengaduan masyarakat.

Melalui berbagai upaya tersebut, diharapkan kualitas pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dapat terus meningkat serta memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

BAB V

PENUTUP

Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat pada sektor pendidikan selama Semester I Tahun 2026 secara umum telah berjalan dengan baik. Pengaduan yang diterima telah ditindaklanjuti sesuai mekanisme yang berlaku dengan tetap mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas.

Hasil laporan ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan pengelolaan pengaduan masyarakat pada periode berikutnya.

Kutai Timur, 01 Juli 2026

Kepala Dinas Pendidikan dan
Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur



Mulyono, S.STP, M.Si

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP 197702021997031004