



LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI UNIT LAYANAN TERPADU KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

KINANTI NURUL LISFYANI



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020**



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan laporan akhir “Layanan Pengaduan Masyarakat di Unit Layanan Terpadu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2020

Kinanti Nurul Lisfyani
NIM J3A817337



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumunkan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

RINGKASAN

KINANTI NURUL LISFYANI. Layanan Pengaduan Masyarakat di Unit Layanan Terpadu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. *Community Complaints Service in the Integrated Service Unit of The Ministry of Education and Culture*. Dibimbing oleh RACHMAT PAMBUDY

Setiap elemen pemerintahan, tentunya akan berusaha untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakatnya, salah satunya dengan menyiapkan fasilitas dan layanan yang menunjang. Namun, terkadang layanan dan fasilitas yang diberikan tidaklah selalu sempurna. Ada saatnya masyarakat memiliki rasa ketidakpuasan dalam suatu kebijakan, keputusan ataupun suatu sistem yang berlaku. Banyaknya keresahan masyarakat mengenai hal itu membuat instansi-instansi yang berwenang membuka pelayanan publik untuk mengatasi dan menampung aspirasi masyarakat.

Tujuan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui proses pelayanan layanan pengaduan masyarakat di Unit Layanan Terpadu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Mengetahui pengaduan yang disampaikan masyarakat di Unit Layanan Terpadu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Serta untuk mendeskripsikan hambatan dan solusi yang dihadapi dalam proses pelayanan pengaduan masyarakat di Unit Layanan Terpadu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Laporan Akhir ini disusun berdasarkan data yang diperoleh pada saat Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di Unit Layanan Terpadu yang berlokasi di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Gedung C lantai 1, Jl. Jendral Sudirman, Jakarta Pusat. Pengumpulan data ini dilaksanakan selama dua bulan terhitung sejak tanggal 6 Januari 2020 hingga 6 Maret 2020. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, partisipasi aktif, wawancara, dan studi pustaka.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan sebagai salah satu instansi pemerintah juga menyediakan layanan pengaduan dengan tujuan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Langkah yang diambil oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan adalah dengan menyediakan layanan pengaduan melalui layanan satu pintu yang dinamakan Unit Layanan Terpadu yang dikoordinasikan oleh Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat.

Proses pelayanan layanan pengaduan di Unit Layanan Terpadu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan terbagi menjadi dua yaitu pengaduan langsung dan tidak langsung. Pengaduan langsung yaitu masyarakat datang langsung ke Unit Layanan Terpadu. Pengaduan tidak langsung dapat melalui laman dan telepon Unit Layanan Terpadu. Pengaduan yang disampaikan masyarakat di Unit Layanan Terpadu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dibagi menjadi dua berdasarkan pelaporannya yaitu guru atau tenaga kependidikan dan masyarakat umum.

Layanan pengaduan di Unit Layanan Terpadu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan memiliki beberapa hambatan yang terbagi menjadi dua kategori yaitu hambatan teknis dan hambatan non-teknis.

Kata kunci: hambatan, layanan pengaduan, proses, Unit Layanan Terpadu.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2020
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI UNIT LAYANAN TERPADU KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

KINANTI NURUL LISFYANI



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
Program Studi Komunikasi

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020**



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Penguji pada ujian laporan akhir : Dr. Ir. Andriyono Kilat Adhi



Judul Laporan Akhir : Layanan Pengaduan Masyarakat di Unit Layanan Terpadu
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

Nama : Kinanti Nurul Lisfyani
NIM : J3A817337

Disetujui oleh
Pembimbing

Pembimbing : Dr. Ir. Rachmat Pambudy, M.S.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Diketahui oleh

Ketua Program Studi : Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.
NIP. 19670410 199103 1 001

Dekan : Dr. Ir. Arief Darjanto, Dip.Ag.EC, M.Ec.
NIP. 19610618 198609 1 001



Tanggal Ujian:
(18 Juli 2020)

Tanggal Lulus:
(8 Agustus 2020)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.