

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.