

1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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. Di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Hardiyansyah (2018:19) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Salah satu pelayanan publik di pemerintahan adalah layanan pengaduan. Undang-undang No 25 tahun 2019 menjelaskan fungsi pelayanan publik adalah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengaduan masyarakat adalah keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada instansi ataupun organisasi tertentu. Prinsip dasar pelayanan pengaduan masyarakat adalah untuk mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya, antara lain dengan menyediakan layanan *hotline*, faksimili, dan *website* sebagai sarana untuk mempermudah pengaduan masyarakat. Tujuan umum penanganan pengaduan adalah menyediakan sistem, prosedur, dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan atau protes dari semua pihak dapat terkelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran jalannya kegiatan suatu instansi pemerintah. Asas-asas penanganan pengaduan adalah kepastian hukum, transparansi, koordinasi, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, objektivitas, profesionalitas, dan kerahasiaan.

Kementerian memiliki tugas untuk melakukan koordinasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan sebagai salah satu instansi pemerintah juga menyediakan layanan pengaduan dengan tujuan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan merupakan salah satu elemen

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

pemerintahan yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan di bidang pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan masyarakat serta pengelolaan kebudayaan untuk membantu presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Perkembangan dan perbaikan layanan sangatlah penting untuk dipantau dan dijaga. 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. Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat ini merupakan unit kerja yang menjembatani komunikasi antara internal dan eksternal.

Biro Komunikasi dan Layanan masyarakat ditunjuk sebagai *Public Relation* yang biasa dikenal dengan sebutan Hubungan Masyarakat (Humas). Menurut Hairunnisa (2015:41) *Public Relation* adalah kegiatan yang membangun dan memelihara hubungan baik dengan masyarakat sekitar perusahaan, yang berhubungan dengan kegiatan-kegiatan perusahaan. Seorang *Public Relation* bertugas untuk menjaga agar citra yang dimiliki tetap baik sesuai harapan dan tujuan instansi ataupun perusahaan. Kegiatan seorang *Public Relation* dibagi menjadi dua berdasarkan khalayaknya yaitu internal dan eksternal. Khalayak Unit Layanan Terpadu merupakan masyarakat Indonesia dengan begitu Unit Layanan Terpadu menjalankan tugasnya sebagai *Publik Relation* eksternal.

Banyaknya keresahan masyarakat mengenai pendidikan juga menjadi penyebab masyarakat menyampaikan pengaduannya. Pengaduan ini dapat berupa saran, pertanyaan ataupun keluhan yang dirasakan. Di lingkungan pendidikan tidak sedikit keresahan yang dialami. Pengaduan-pengaduan ini dapat dilakukan oleh semua unsur masyarakat seperti warga, tokoh masyarakat, kelompok masyarakat, LSM dan sebagainya. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah menyampaikannya di Unit Layanan Terpadu agar mereka mendapatkan penyelesaian.

Unit Layanan Terpadu akan memberikan solusi yang terbaik yaitu dengan menghubungkan masyarakat kepada tim bagian di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan hal ini ditujukan agar permasalahan yang disampaikan cepat ditangani oleh petugas yang kompeten. Proses pada pelayanan pengaduan juga cukup penting untuk diketahui karena masyarakat tidak merasa kebingungan pada saat menyampaikan pengaduannya. Pengaduan di Unit Layanan Terpadu akan berjalan dengan baik, jika ada kerjasama dari semua orang yang terlibat, baik itu masyarakat, petugas dan resepsionis. Pengaduan masyarakat di Unit Layanan Terpadu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan ini juga sangat bermanfaat untuk para pejabat di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, karena Unit Layanan Terpadu ini sebagai sarana untuk menampung berbagai informasi. Informasi ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengambil kebijakan dan memperbaiki sistem yang selama ini bermasalah agar pendidikan di Indonesia lebih baik lagi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, terdapat beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan akhir ini adalah :

1. Bagaimana proses pelayanan layanan pengaduan masyarakat di Unit Layanan Terpadu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan?

2. Apa saja pengaduan yang disampaikan masyarakat di Unit Layanan Terpadu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan?
3. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam proses pelayanan pengaduan masyarakat di Unit Layanan Terpadu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dan bagaimana solusinya?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan uraian rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang hendak dicapai dari laporan akhir ini adalah :

1. Menjelaskan proses pelayanan layanan pengaduan masyarakat di Unit Layanan Terpadu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
2. Menjelaskan pengaduan yang disampaikan masyarakat di Unit Layanan Terpadu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
3. Menjelaskan hambatan yang dihadapi dalam proses pelayanan pengaduan masyarakat di Unit Layanan Terpadu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dan solusinya.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies