

LAPORAN
TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



oleh
Tim Humas

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
TAHUN 2018

BAB I

KATA PENGANTAR

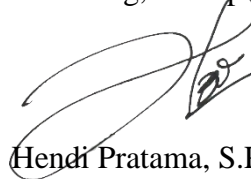
Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas disusunnya Laporan Tindak Lanjut Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Semester I tahun 2018.

Dalam rangka penerapan undang-undang keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik Universitas Negeri Semarang telah melakukan Monitoring dan Evaluasi. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang lebih obyektif tentang kemajuan pelaksanaan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik dan menilai hasil pelaksanaannya.

Universitas Negeri Semarang senantiasa melakukan tindak lanjut atas saran-saran perbaikan yang diberikan baik dari pihak internal maupun eksternal. Perbaikan secara terus-menerus (*continuous improvement*) dalam melaksanakan program pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik telah menjadi komitmen UNNES untuk mendukung terciptanya UNNES yang lebih baik.

Akhir kata semoga Laporan Tindak Lanjut Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2018 ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan menjadi bahan perbaikan untuk pelaksanaan ke depannya.

Semarang, 28 September 2018



Hendi Pratama, S.Pd., M.A
NIP 198505282010121006

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dicanangkan Universitas Negeri Semarang merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean government) dan baik (good government) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi Universitas Negeri Semarang (UNNES). Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan UNNES, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik.

Universitas Negeri Semarang sebagai Badan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai badan publik Universitas Negeri Semarang menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara dan badan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*). Badan publik yang secara optimal menerapkan *good governance* di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik. Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif dapat dipertanggungjawabkan, pada tahun 2008 pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Selanjutnya di tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. UU KIP tersebut tidak hanya mengatur keterbukaan informasi pada lembaga Negara saja, tetapi juga pada organisasi non pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari dana publik, baik APBN/APBD, sumbangan masyarakat, maupun sumber luar negeri.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)

4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
5. Peraturan Rektor Universitas Negeri Semarang Nomor 12 Tahun 2010 tentang Rincian Tugas Bagian dan Sub Bagian pada Fakultas, Program Pascasarjana, Lembaga, Biro, UPT di Lingkungan Universitas Negeri Semarang.
6. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik
7. Peraturan Menteri Riset, teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 23 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Semarang.
8. Peraturan Rektor Universitas Negeri Semarang Nomor 46 tahun 2017 tentang Layanan Informasi Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Tindak Lanjut Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Humas kepada WR II selaku Ketua PPID UNNES. Adapun tujuan penyusunan Laporan Tindak Lanjut Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh UPT Humas.

BAB II

Tindak Lanjut atas Monev Penanganan Pengaduan Masyarakat

2.1 Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik sesuai dengan yang diamanatkan undang-undang maupun peraturan pemerintah perlu adanya perubahan pada area tertentu. yang diharapkan menciptakan kondisi yang kondusif untuk mendukung pelayanan Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*). Untuk mendukung pencapaian tersebut adapun tindak lanjut yang diperlukan antara lain :

- a. Birokrasi yang bersih dan akuntabel
Arah kebijakan ini meliputi :
 - Penerapan sistem nilai dan integritas yang efektif
 - Penerapan pengawasan yang independen, profesional, dan sinergis.
 - Peningkatan fairness, transparansi, dan profesionalisme
- b. Birokrasi yang efektif dan efisien
 - Penataan kelembagaan instansi pemerintah yang tepat ukuran, tepat fungsi, dan sinergis.
 - Penataan bisnis proses yang sederhana, transparan, partisipatif.
 - Penerapan manajemen ASN yang transparan, kompetitif untuk mewujudkan ASN yang profesional dan bermartabat.
 - Peningkatan kualitas kebijakan publik.
 - Penerapan manajemen kearsipan yang handal, komprehensif dan terpadu.
- c. Birokrasi yang memiliki pelayanan publik berkualitas
 - Penguatan kelembagaan dan manajemen pelayanan
 - Implementasi UU pelayanan publik
 - Penguatan pengelolaan kinerja pelayanan publik meliputi sistem pengaduan, penguatan monev, penerapan reward dan punishment.

2.2 Tindak Lanjut Monev Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dari hasil monev atas penanganan pengaduan masyarakat perlu adanya tindak lanjut atas hasil monev tersebut. Tindak lanjut atas hasil monev sebagai berikut :

- a. UNNES sebagai badan publik perlu menyusun strategi pelaksanaan keterbukaan informasi publik dan pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan Undang-undang.
- b. UNNES melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan sistem pengaduan yang dimiliki.
- c. Perlu adanya penyusunan peraturan terkait pelaksanaan pelayanan publik dan implementasinya disesuaikan dengan kondisi yang ada di UNNES

- d. Meningkatkan kualitas pengelolaan SDM melalui peningkatan kapasitas pegawai berdasarkan kompetensi serta menyusun rencana pendidikan dan pelatihan secara berkelanjutan
- e. Mensosialisasikan penerapan WBS termasuk evaluasi untuk mengukur efektivitas pelaksanaannya
- f. Melakukan reviu dan perbaikan SOP standar pelayanan secara berkala
- g. Menindaklanjuti hasil survei kepuasan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan dan integritas pemberian layanan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya
- h. UNNES melakukan implementasi pengembangan *e-government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat

BAB III

HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan dalam kurun waktu Januari s.d. September 2018, antara lain :

1. Masih banyaknya kotak pengaduan yang dikelola oleh masing-masing Unit Kerja dan hasil penanganan pengaduannya belum dilaporkan;
2. Terdapat pengaduan yang masih salah tempat penanganannya;

Upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka penanganan pengaduan antara lain :

1. Melakukan integrasi data dari masing-masing unit
2. Melakukan koordinasi setiap bulan terkait validasi data yang diterima oleh masing-masing unit;
3. Melakukan studi banding terkait penanganan pengaduan masyarakat dan WBS ke Instansi lain dibawah Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi.

PENUTUPAN

Laporan tindak lanjut monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh UPT Humas yang akan datang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai bahan tindak lanjut monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan masyarakat terhadap Universitas Negeri Semarang.