

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN 4**



**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PONTIANAK
SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI 10 KOTA PONTIANAK
TAHUN 2025**

BAB I

PENDAHULUAN

Keterbukaan terhadap pengaduan masyarakat yang dilaporkan ke Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak merupakan salah satu upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*). Upaya ini diharapkan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak serta mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Hak untuk memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia, sedangkan keterbukaan informasi publik merupakan ciri penting dari negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat guna mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

Sebagai penyelenggara layanan publik di bidang pendidikan, Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak secara berkesinambungan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Keterbukaan informasi publik merupakan sarana penting dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan sekolah maupun badan publik, serta segala hal yang berdampak pada kepentingan masyarakat.

Dalam rangka menjamin hak warga negara untuk memperoleh informasi, khususnya yang berkaitan dengan kepentingan pendidikan, serta untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang transparan, efektif, dan dapat dipertanggungjawabkan, pemerintah telah menetapkan regulasi sebagai berikut:

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP).
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008.
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

Undang-Undang tersebut tidak hanya mengatur keterbukaan informasi pada lembaga negara, tetapi juga berlaku bagi organisasi nonpemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari dana publik.

BAB II

TINDAK LANJUT ATAS MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Monitoring Dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terhadap seluruh kanal pengaduan yang tersedia, pada Triwulan 4 Tahun 2025 (Oktober s.d. Desember) tidak terdapat pengaduan masyarakat yang diterima oleh Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak, baik melalui kotak pengaduan, media elektronik, maupun mekanisme pelaporan lainnya.

Hal ini menunjukkan bahwa selama periode tersebut, tidak ditemukan permasalahan atau keluhan yang disampaikan masyarakat terkait pelayanan publik di lingkungan Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak.

B. Tindak Lanjut Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

Karena tidak adanya pengaduan yang masuk selama Triwulan 4 Tahun 2025, tidak terdapat tindak lanjut penanganan pengaduan yang perlu dilakukan. Namun demikian, Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak tetap melaksanakan upaya preventif untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, antara lain dengan:

1. Memastikan seluruh kanal pengaduan tetap aktif dan berfungsi dengan baik.
2. Melakukan sosialisasi berkelanjutan kepada masyarakat terkait mekanisme dan saluran pengaduan yang tersedia.
3. Menyiapkan SDM pengelola pengaduan agar siap menindaklanjuti apabila terdapat laporan di masa mendatang.
4. Melakukan monitoring berkala untuk memastikan kesiapan sistem pengaduan masyarakat.

BAB III

HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

Karena tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk selama periode pelaporan, maka tidak ditemukan hambatan langsung dalam proses penanganan pengaduan. Namun, untuk menjaga kesiapan sistem dan meningkatkan mutu pelayanan, Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak tetap melakukan langkah-langkah peningkatan sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi berkala terhadap sistem dan mekanisme pengaduan.
2. Mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi dan media informasi publik sebagai sarana komunikasi dua arah.
3. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar mengetahui dan memanfaatkan sarana pengaduan yang tersedia.
4. Meningkatkan kapasitas dan koordinasi internal antarbidang dalam hal pengelolaan dan pelaporan pengaduan masyarakat.

BAB IV

PENUTUP

Laporan tindak lanjut pelaksanaan pengaduan masyarakat Triwulan 4 Tahun 2025 ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan akuntabilitas Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak terhadap pelaksanaan keterbukaan informasi publik. Selama periode Oktober sampai dengan Desember 2025, tidak terdapat pengaduan masyarakat yang diterima melalui kanal resmi Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak.

Meskipun demikian, Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak akan terus berkomitmen untuk menjaga transparansi, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta memperkuat sistem pengaduan masyarakat agar dapat memberikan respon cepat, tepat, dan akuntabel terhadap setiap laporan yang masuk di masa mendatang.

Pontianak, Desember 2025
Kepala Sekolah,

Rozani Nofelinda, S.Pd., M.Pd.
NIP. 196811211995122006