

HASIL PENANGANAN PENGADUAN

1. Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi petugas yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

2. Nilai-nilai Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Petugas yang menangani pengaduan masyarakat wajib menunjang nilai-nilai dasar, sebagai berikut:

- a. Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
- b. Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- c. Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- d. Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

3. Kewajiban dan Larangan Penangan Laporan Pengaduan Masyarakat

a. Petugas yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib:

- 1) melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
- 2) melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 3) membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
- 4) mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
- 5) menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan, dan terlapor;
- 6) menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
- 7) menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.

b. Petugas yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang:

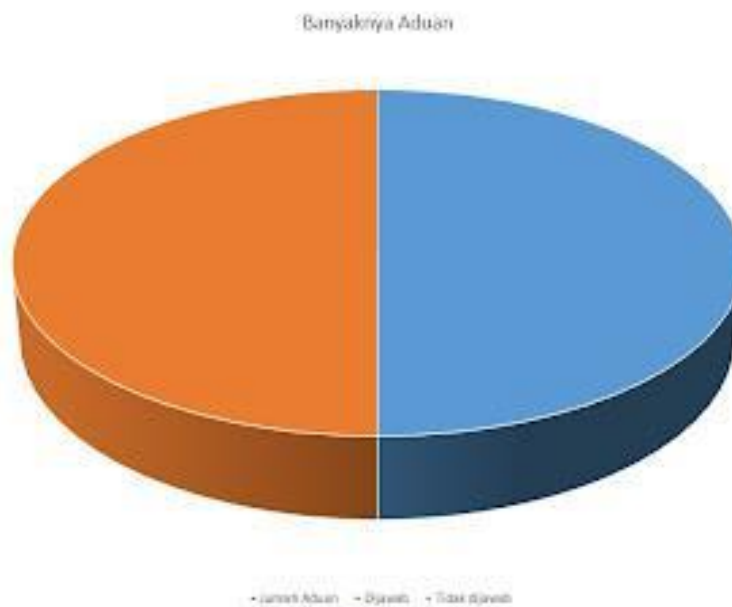
- 1) menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
- 2) menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
- 3) meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
- 4) menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
- 5) menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

4. Tim Penanganan Pengaduan Tim Penanganan Pengaduan mempunyai tugas:
 - a. Menerima pengaduan dari masyarakat;
 - b. Mengumpulkan informasi mengenai kebenaran pengaduan;
 - c. Mengumpulkan data atau keterangan lainnya yang relevan dengan pengaduan;
 - d. Menilai ancaman atau gangguan yang sudah atau akan terjadi pada pengadu;
 - e. Melakukan telaah atas pengaduan; dan/atau
 - f. Menyiapkan laporan hasil telaah
5. Berdasarkan saluran pengaduan yang ada untuk kurun waktu Tahun 2021 terdapat 10 pengaduan/aspirasi. Jika di rinci berdasarkan saluran pengaduan dapat dilihat dalam tabel dan gambar diagram berikut:

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Saluran Pengaduan

Rekapitulasi	Banyaknya Aduan
Jumlah Aduan	10
Dijawab	10
Tidak dijawab	0

Gambar 1. Diagram Pengaduan Masyarakat Per Saluran Pengaduan



6. Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Dari 10 pengaduan yang diterima, maka status penanganan atas pengaduan tersebut s.d. 31 Desember 2021 sebagai berikut :

Tabel 4 Status Penanganan Pengaduan

No.	Status Penangan Pengaduan	Jumlah pengaduan	Prosentase
1	Selesai	10	100%
2	Proses penanganan	0	
	Jumlah	10	100%



Kepala sekolah,


BUDI SHOLIKAH RETNOWATI, S.Pd