

## **LAYANAN PENGADUAN DAN ASPIRASI MASYARAKAT**

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran, maupun aspirasi melalui beberapa kanal layanan berikut:

### **A. SiPEDULI (Sistem Pengaduan Layanan Interaktif)**

SiPEDULI merupakan sarana layanan pengaduan, aspirasi, saran, dan masukan masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Barito Utara sebagai bentuk komitmen dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Melalui SiPEDULI, masyarakat dapat menyampaikan berbagai pengaduan maupun aspirasi terkait penyelenggaraan pendidikan, pelayanan publik, sarana dan prasarana pendidikan, serta program dan kegiatan yang menjadi kewenangan Dinas Pendidikan Kabupaten Barito Utara.

Layanan ini bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pendidikan.
2. Menyediakan sarana komunikasi antara masyarakat dan Dinas Pendidikan.
3. Menjamin setiap pengaduan ditangani secara cepat, tepat, dan profesional.
4. Mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan pendidikan.
5. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

### **B. Jenis Pengaduan dan Aspirasi**

Masyarakat dapat menyampaikan:

1. Pengaduan pelayanan pendidikan.
2. Pengaduan administrasi dan tata kelola pendidikan.
3. Pengaduan sarana dan prasarana sekolah.
4. Pengaduan terkait peserta didik.
5. Pengaduan terkait guru dan tenaga kependidikan.
6. Pengaduan terhadap layanan publik Dinas Pendidikan.
7. Aspirasi dan usulan pembangunan pendidikan.
8. Saran dan masukan untuk peningkatan mutu layanan pendidikan.
9. Inovasi dan gagasan pengembangan pendidikan di Kabupaten Barito Utara

### **C. Komitmen Pelayanan**

Dinas Pendidikan Kabupaten Barito Utara berkomitmen untuk menerima, memverifikasi, menindaklanjuti, dan memberikan tanggapan atas setiap pengaduan masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku dengan tetap memperhatikan prinsip transparansi, objektivitas, dan kerahasiaan identitas pelapor.

"MELALUI SIPEDULI, SETIAP SUARA BERARTI UNTUK KEMAJUAN PENDIDIKAN BARITO UTARA."

## **KANAL PENGADUAN MASYARAKAT**

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran, maupun aspirasi melalui beberapa kanal layanan berikut:

### **1. Pengaduan Langsung (Tatap Muka)**

Pengaduan dapat disampaikan secara langsung kepada Petugas Layanan Pengaduan pada:

Dinas Pendidikan Kabupaten Barito Utara

Alamat:

Jl. Pramuka No. 23A Muara Teweh

Kabupaten Barito Utara

Provinsi Kalimantan Tengah

Jam Pelayanan:

Senin – Kamis : 07:30 WIB – 15.00 WIB

Jumat : 07.30 WIB – 15.30 WIB

Pemohon dapat menyampaikan pengaduan secara lisan maupun tertulis dengan mengisi formulir pengaduan yang tersedia pada ruang pelayanan.

### **2. Kotak Pengaduan**

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan tertulis melalui Kotak Pengaduan yang tersedia pada area pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Barito Utara.

Setiap pengaduan yang masuk akan diregistrasi dan ditindaklanjuti oleh Unit Pengelola Pengaduan.

### **3. Pengaduan Online**

Pengaduan secara elektronik dapat disampaikan melalui:

- **WhatsApp SiPEDULI**

0851 – 6588 – 8715

- **SP4N-LAPOR!**

<https://www.lapor.go.id>

### **4. Hak Pelapor**

Setiap pelapor berhak:

- Mendapatkan nomor registrasi pengaduan.
- Memperoleh informasi perkembangan tindak lanjut pengaduan.
- Menerima tanggapan atas pengaduan yang disampaikan.

- Mendapatkan perlindungan kerahasiaan identitas sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **5. Kewajiban Pelapor**

- Menyampaikan informasi yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan.
- Melampirkan data pendukung apabila diperlukan.
- Menggunakan bahasa yang santun dan tidak mengandung unsur SARA maupun fitnah.