

BAB VIII PENANGANAN PENGADUAN DAN RELASI PUBLIK

8.1. Pendahuluan

Kegiatan utama Program BERMUTU adalah pemberian berbagai program bantuan kepada guru untuk lebih siap mengikuti program peningkatan kualifikasi dan sertifikasi sebagai syarat untuk memperoleh berbagai insentif. Namun perlu digarisbawahi bahwa pemberian beasiswa kepada guru untuk mengikuti pendidikan kualifikasi dan pemberian biaya sertifikasi guru bukan merupakan bagian dari Program BERMUTU tetapi ditanggung sepenuhnya oleh Pemerintah.

Mengingat program BERMUTU adalah sebuah program pengembangan model dukungan terhadap implementasi UUGD, secara demografis sasaran program BERMUTU terbatas pada 16 Propinsi dan 75 Kabupaten/Kota yang ada di dalam propinsi tersebut. Program ini akan berlangsung selama 5 (lima) tahun. Dengan demikian diperlukan berbagai kebijakan operasional dalam menetapkan kuota dan urutan keikutsertaan target group yang harus mempertimbangkan berbagai kondisi dan latar belakang guru seperti pendidikan, pengalaman kerja, usia, lokasi dan beban tugas, serta prestasi.

Di samping itu, program BERMUTU berkenaan dengan pengadaan barang dan jasa serta penyaluran *Block Grant* kepada kelompok kerja guru dan tenaga kependidikan lainnya. Untuk memperoleh hasil yang berkualitas, maka baik pengadaan barang dan jasa maupun pemberian *block grant* harus mengikuti prosedur yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, praktis, dan transparan serta dilengkapi dengan kriteria yang jelas dan kompetitif.

Melihat hakekat dari program BERMUTU sebagaimana dikemukakan di atas, dengan sendirinya program akan berhubungan dengan isu-isu sensitif tentang: efektifitas biaya, kesetaraan, keadilan, dan prosedural. Oleh sebab itu, untuk menghindari terjadinya eksekusi negatif serta menjaga citra penyelenggara program, perlu diselenggarakan sistem penanganan pengaduan (*complain handling*). Sistem ini pada dasarnya akan berperan sebagai pranata komunikasi antara penyelenggara program BERMUTU dengan target group dan pemangku kepentingan lainnya terutama dalam penanganan pengaduan.

8.2. Isu-isu Sensitif

Isu-isu sensitif yang akan muncul dapat dikelompokkan atas 2 (dua) kategori, isu sensitif yang berkenaan dengan implementasi UUGD secara umum atau keseluruhan dan isu-isu sensitif yang berkenaan langsung dengan Program BERMUTU. Kedua kelompok isu tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut ini.

8.2.1. *Isu-isu sensitif Terkait dengan Implementasi UUGD Secara Umum:*

Implementasi UUGD potensial terkait dengan isu-isu berikut ini.

Pertama, isu *Cost-effectiveness* antara program peningkatan kualifikasi S1 dan D4 secara tatap muka di LPTK dengan program jarak jauh yang ditawarkan oleh Universitas Terbuka dan peningkatan kualifikasi guru berbasis ICT, dan antara mengikuti perkuliahan di tempat tugas dengan perkuliahan di tempat lain, serta pembiayaan kegiatan yang mendapatkan kredit melalui RPL dibandingkan dengan SKS yang akan diperoleh peserta.

Kedua, isu kesetaraan karena setiap guru memiliki hak yang sama. Ini terkait dengan kenyataan bahwa guru yang telah memiliki pendidikan S1/D4 akan mengikuti proses sertifikasi dan penerimaan insentif lebih dulu, sedangkan guru yang belum memiliki kualifikasi akademis S1/D4 pada waktu yang sama harus lebih dulu mengikuti program pendidikan kualifikasi.

Ketiga, isu keadilan yang terkait dengan perbedaan jumlah jam mengajar, perbedaan lokasi mengajar antara guru yang mengajar di kota dan daerah terpencil, perbedaan

perbandingan guru dan siswa, dan keunikan tugas guru berkebutuhan khusus. Kurang diperhatikannya pada pelaksanaan di lapangan hal-hal terkait dengan penghargaan atas pangkat, prestasi, pengalaman dan masa kerja serta usia dalam pelaksanaan penetapan urutan kesempatan mengikuti pendidikan kualifikasi dan sertifikasi tidak mustahil akan menjadi pemicu isu ketidakadilan. Selain itu, pemberian beasiswa kepada guru yang mengikuti pendidikan S1/D4 memungkinkan dijadikan isu ketidakadilan oleh guru yang telah memiliki kualifikasi tersebut dan ingin mengikuti pendidikan S2 atau lebih tinggi.

Keempat, isu korupsi, kolusi dan nepotisme serta penyimpangan prosedur sangat potensial untuk dialamatkan terhadap kebijakan dan proses Penilaian Portofolio guru.

8.2.2. Isu-isu sensitif Terkait dengan Program BERMUTU:

Pertama isu korupsi, kolusi dan nepotisme serta penyimpangan prosedur dalam: (a) Pengadaan dan distribusi modul serta pengadaan tenaga bantuan teknis. (b) Seleksi sasaran dan penyaluran dana *Block Grant* kepada kelompok kerja (KKG, MGMP, KKKS, MKKS, KKPS, dan MKPS). (c) Keikutsertaan perwakilan guru dalam kegiatan forum. (d) Penggunaan dana *Block Grant* oleh kelompok kerja. (e) Pengelolaan keuangan dan sumber daya lainnya dalam penyelenggaraan workshop dan TOT. (f) Seleksi karya tulis yang akan diikutsertakan dalam seminar daerah dan nasional. **Kedua**, isu-isu sensitif kesetaraan kesempatan: (a) Antara guru yang mengajar pada jenjang dan jenis pendidikan wajib belajar SD dan SMP, yang menjadi cakupan program ini, dengan guru yang mengajar di jenjang TK, SLB dan SMA dan di jenis sekolah agama. (b) Program kegiatan bagi kelompok kerja yang didanai BERMUTU dan yang tidak. (c) Antar widyaiswara, dosen LPTK, guru senior, dan tenaga kependidikan lainnya terkait dengan keikutsertaan dalam Workshop Pengembangan, TOT, Monitoring dan Evaluasi, serta program pemagangan guru.

8.3. Batasan Kegiatan:

Sistem Penanganan Pengaduan yang dikelola oleh Program BERMUTU terbatas pada penanganan isu-isu yang terkait dengan Program BERMUTU. Sekalipun demikian tidak tertutup kemungkinan pengaduan yang berkaitan dengan isu-isu implementasi UUGD secara umum juga dialamatkan oleh pemangku kepentingan dan khalayak sasaran kepada penyelenggara Program BERMUTU. Untuk kasus seperti ini, sistem penanganan pengaduan Program BERMUTU hanya akan menyalurkan informasi tersebut kepada Gerai Informasi dan Media (GIM) sebagai bagian dari sistem penanganan pengaduan UUGD Depdiknas secara keseluruhan. Untuk mengurangi terjadinya salah alamat seperti itu, sistem penanganan pengaduan Program BERMUTU harus memberikan penjelasan kepada khalayak sasaran komunikasi tentang batasan layanan dan tanggung jawabnya.

8.4. Tujuan

Kegiatan Penanganan Pengaduan (*complain resolution*) yang merupakan bagian integral dari Monitoring dan Evaluasi (M&E) menyediakan sistem layanan informasi berkualitas dan tanggapan pengaduan yang resmi, proaktif, dan terbuka bagi seluruh pemangku kepentingan internal dan eksternal.

8.5. Manfaat

Dengan kegiatan ini diharapkan diperoleh manfaat, antara lain:

1. Terjaganya citra dan tercapainya akuntabilitas publik penyelenggaraan Program BERMUTU.
2. Terbangunnya saling pengertian, pemahaman, penerimaan, itikad baik, peran serta, dan kontribusi pemangku kepentingan yang bermuara kepada keberhasilan penyelenggaraan dan pencapaian hasil Program BERMUTU.

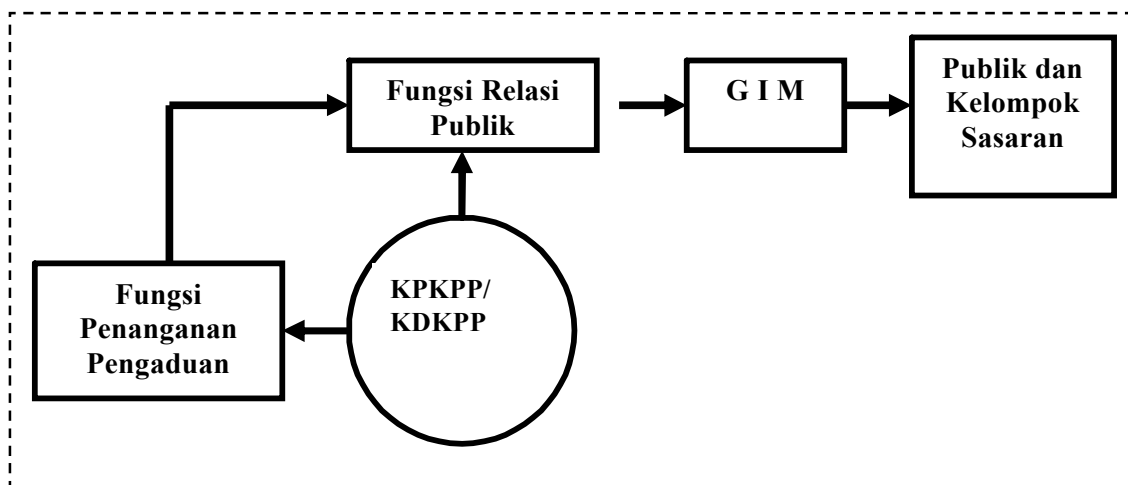
3. Tereliminirnya mis-informasi yaitu kesalahan informasi yang tidak disengaja dan disinformasi atau kesalahan informasi yang disengaja oleh para pemangku kepentingan.
4. Adanya wadah/jalan bagi para pihak yang ingin menyampaikan aspirasinya.

8.6. Tugas dan Fungsi

1. Mengelola dan mengadministrasikan pengaduan yang masuk beserta tindakan penanganan pengaduan yang dilakukan ke dalam sistem informasi penanganan pengaduan program BERMUTU.
2. Menampung pengaduan dan menginisiasi **pertemuan SC dan unsur terkait** untuk membahas berbagai pengaduan dari kelompok sasaran dan masyarakat yang dialamatkan kepada Program BERMUTU serta menyalurkan tanggapan kepada yang berkepentingan.
3. Melakukan investigasi untuk meyakinkan adanya dan/atau memperoleh gambaran yang konkret tentang permasalahan yang menyebabkan munculnya pengaduan yang diikuti dengan memutuskan apakah permasalahan dapat diselesaikan secara internal oleh SC atau harus diteruskan ke Inspektorat Jenderal, BPKP, atau lembaga lain yang berwenang.
4. Menerapkan sanksi terhadap penyalahgunaan wewenang yang dapat merugikan negara dan/atau program BERMUTU. Jenis sanksi yang dikenakan terhadap penyalahgunaan wewenang akan ditentukan kemudian sesuai dengan peraturan yang berlaku.
5. Mengembangkan berbagai program dan kegiatan relasi publik guna menjaga citra Program BERMUTU di mata para pemangku kepentingan dan masyarakat luas baik nasional maupun internasional.

Kedua fungsi utama, penanganan pengaduan dan relasi publik, tersebut secara diagram diperlihatkan dalam Gambar 8.1.

Gambar 8.1: Fungsi-fungsi Utama KPKPP



8.7. Pembagian Tugas Diantara PCU, GIM, dan DIU

Pada dasarnya penanganan pengaduan menjadi tanggung jawab PCU selaku penyelenggara program BERMUTU. Akan tetapi, sebelum diluncurkannya program BERMUTU Departemen Pendidikan Nasional telah memiliki GIM (Gerai Informasi dan Media) yang berfungsi sebagai *Communication Gate* antara masyarakat dengan Departemen Pendidikan Nasional. Dengan pertimbangan efisiensi dan koordinasi, penyelenggara Program BERMUTU dapat memanfaatkan keberadaan GIM tersebut. Di samping itu, keterlibatan dan kontribusi Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota dalam penyelenggaraan program BERMUTU mengharuskan keterlibatannya dalam penanganan pengaduan secara proporsional. Oleh sebab itu, untuk menghindari terjadinya tumpang tindih dalam mengoperasikan fungsinya, perlu dilakukan

pemisahan fungsi PCU, GIM, dan DIU dalam penyelenggaraan sistem penanganan pengaduan program BERMUTU sebagai berikut.

8.7.1. Fungsi GIM Dalam Penanganan Pengaduan:

GIM berfungsi sebagai jembatan antara para pemangku kepentingan dengan Departemen Pendidikan Nasional khususnya penyelenggara Program BERMUTU. Dalam konteks ini GIM berperan dalam:

- a. Menerima atau menampung pengaduan dan menyalurkannya kepada PCU.
- b. Menyebarkan informasi yang berkenaan dengan hasil penanganan pengaduan.
- c. Secara proaktif menyebarkan berbagai informasi tentang program BERMUTU sebagai penyelenggaraan relasi publik baik kepada publik di dalam maupun kepada publik di luar Departemen Pendidikan Nasional
- d. Menyimpan arsip dokumentasi artikel, publikasi, kegiatan komunikasi yang dilakukan terkait dengan program BERMUTU.

8.7.2. Fungsi PCU Dalam Penanganan Pengaduan:

PCU berfungsi sebagai satuan yang menyelesaikan pengaduan dari pemangku kepentingan baik yang disampaikan melalui GIM maupun melalui jaringan komunikasi yang dimiliki oleh semua satker yang terlibat dalam program BERMUTU. Untuk melaksanakan fungsinya tersebut PCU berperan dalam:

1. Melakukan investigasi guna memperoleh gambaran konkret tentang pengaduan
2. Berdasarkan hasil investigasi, dengan melihat sifat dan dampak serta lokasi terjadinya permasalahan pokok yang menjadi materi pengaduan, PCU akan:
 - a. Menyelenggarakan rapat SC Nasional untuk membahas pengaduan yang masuk jika dinilai materi pengaduan bersifat managerial dan terjadi pada satker yang menangani program BERMUTU dalam jajaran Departemen Pendidikan Nasional.
 - b. Meneruskan pengaduan kepada auditor internal yaitu Inspektorat Jenderal dan atau auditor eksternal yaitu BPKP jika dinilai materi pengaduan bersifat tindak pidana dan terjadi pada satker yang menangani program BERMUTU dalam jajaran Departemen Pendidikan nasional.
 - c. Meneruskan pengaduan kepada DIU untuk ditanggulangi jika dinilai materi pengaduan bersifat managerial dan terjadi pada satker yang menangani program BERMUTU dalam jajaran Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota.

8.7.3. Fungsi DCT Dalam Penanggulangan Pengaduan:

1. Menindaklanjuti pengaduan yang diteruskan oleh PCU, DCT menyelenggarakan rapat SC Daerah untuk membahas pengaduan yang masuk jika dinilai materi pengaduan bersifat managerial dan terjadi pada satker yang menangani program BERMUTU dalam jajaran Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota.
2. Meneruskan pengaduan kepada auditor internal tingkat daerah yaitu Bawasda (Badan Pengawas Daerah) dan atau auditor eksternal yaitu BPKP jika dinilai materi pengaduan bersifat tindak pidana dan terjadi pada satker yang menangani program BERMUTU dalam jajaran Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota.

8.8. Strategi Pelaksanaan

1. Penanganan pengaduan dimaksudkan untuk melakukan investigasi guna mendapatkan data akurat terkait dengan pengaduan serta menyelesaikan masalah yang muncul di lapangan.
2. Kegiatan penanganan kasus pengaduan akan dilaksanakan sesuai dengan masalah dan kebutuhan di lapangan.
3. Kerjasama dengan lembaga terkait dalam menangani pengaduan penyimpangan akan dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan/atau prosedur yang berlaku.

4. Berbagai kebijakan dan prosedur terkait dengan program BERMUTU dipublikasikan secara intensif oleh GIM melalui berbagai teknologi media kepada kelompok sasaran dan publik untuk menghindarkan kesalahpahaman yang dapat bermuara kepada terjadinya penyimpangan dan pengaduan.

8.9. Pengorganisasian Kegiatan dan Personil

Pekerjaan menangani pengaduan dan relasi publik merupakan bagian terpadu dari kegiatan M&E sehingga harus diselenggarakan secara sistematis dalam arti; terencana, terpadu, dan berkesinambungan. Agar dalam pelaksanaannya tidak terkendala oleh birokrasi, maka fungsi-fungsi penanganan pengaduan merupakan salah satu tugas pokok pimpinan NCPMU. Untuk tujuan intensitas dan kualitas pengelolaan kegiatan operasional sehari-hari, perlu ditunjuk seorang Koordinator Pusat Kegiatan Penanganan Pengaduan (KPKPP) yang dibantu oleh sejumlah tim teknis sesuai dengan keperluan.

Mengingat peran **GIM (Gerai Informasi dan Media)** masih terbatas pada penyajian informasi umum tentang Depdiknas dan belum secara proaktif dan eksplisit menangani pengaduan publik. Sekalipun demikian unit ini telah memiliki struktur organisasi, sumberdaya, fasilitas teknis, dan jejaring yang cukup lengkap dan handal. Untuk alasan efisiensi, GIM dapat dimanfaatkan oleh NCPMU sebagai mitra sekaligus sarana relasi publik termasuk mempublikasikan berbagai hasil penanganan pengaduan Program BERMUTU.

Dalam kemitraan tersebut, KPKPP berperan sebagai sumber informasi yang akan menyiapkan dan mengemas berbagai informasi yang akan disalurkan ke khalayak sasaran baik yang bersifat pemberitahuan maupun yang bersifat respon terhadap pengaduan. Selanjutnya, informasi yang telah dikemas oleh KPKPP akan disalurkan oleh GIM dengan menggunakan fasilitas termasuk teknologi, jejaring, dan Sumber Daya Manusia yang dimilikinya.

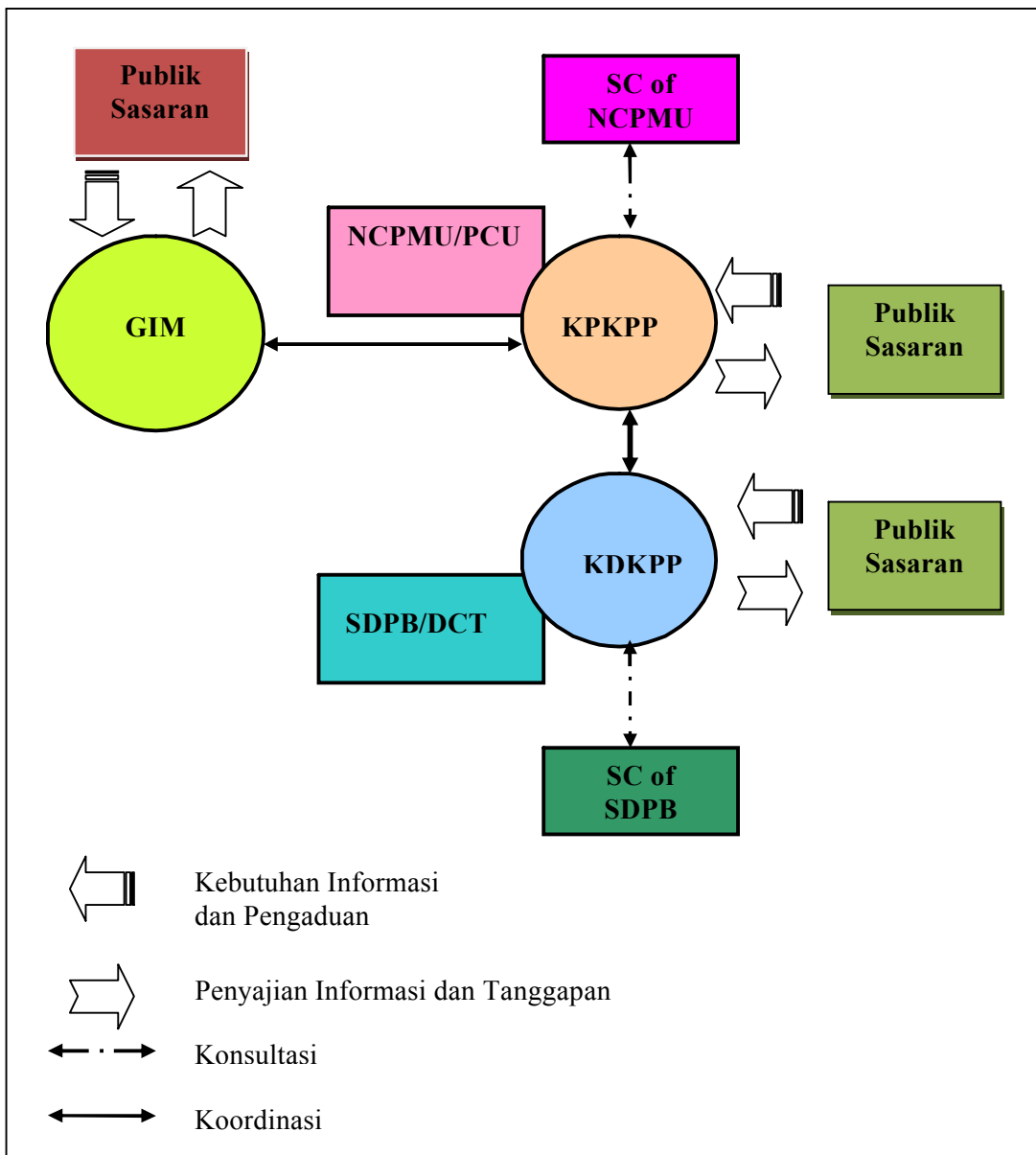
Selanjutnya, untuk mengelola penerapan kebijakan dan program BERMUTU di tingkat daerah, perlu dibentuk DCT (*District Core Team*/Tim Inti Kabupaten/Kota) di semua kabupaten/kota mitra. Mengingat kondisi daerah dan peta pendidikan diantara Kabupaten/Kota yang satu dengan yang lain, maka tidak mustahil Pemerintah Kabupaten/Kota akan membuat kebijakan lokal berkenaan implementasi UUGD melalui Program BERMUTU. Dengan demikian, DCT juga perlu menyelenggarakan sistem penanganan pengaduan dan relasi publik di tingkat lokal. Untuk itu, analog dengan sistem di tingkat pusat, SC daerah di tingkat Kabupaten/Kota juga harus bertanggungjawab dalam menangani pengaduan dari kelompok sasaran dan pemangku kepentingan lainnya dan sekaligus menjalankan fungsi relasi publik Program BERMUTU. Untuk melaksanakan tugas sehari-hari dalam penanganan pengaduan dan relasi publik, dapat ditunjuk seorang Koordinator Daerah Kegiatan Penanganan Pengaduan (KDKPP) yang dibantu oleh sejumlah staf teknis sesuai dengan kebutuhan.

Bagaimanapun dalam pelaksanaan tugasnya tidak dapat dielakkan bahwa KPKPP dan KDKPP harus membangun jejaring dan bekerjasama secara sinergis mengingat keduanya bekerja untuk tujuan, program, dan pemangku kepentingan yang sama. Untuk memperjelas struktur dan hubungan antara KPKPP dan KDKPP serta prosedur pelaksanaan kegiatannya dapat dilihat struktur organisasi di bawah ini (Gambar 8.2).

8.10. Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan

Dalam program BERMUTU, Komite Pengawasan akan dibentuk untuk mengawasi tindak lanjut pengaduan yang diterima terkait dengan program BERMUTU baik yang telah diputuskan oleh SC maupun oleh pihak auditor sesuai dengan jenis, sifat, cakupan (*scope*), maupun lokasi terjadinya permasalahan yang menjadi materi pokok pengaduan.

Gambar 8.2: Struktur dan hubungan antara KPKPP dan KDKPP.



8.11. Sanksi

Untuk penyimpangan yang terjadi akan diberlakukan sanksi sesuai dengan jenis penyimpangannya dan merujuk kepada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Agar terjadi efek jera, maka konsistensi dan konsekweni pemberlakuan sanksi harus dijamin dan didukung oleh semua pihak terkait dalam penyelenggaraan. Adapun sanksi yang diberlakukan dapat berupa:

1. Teguran lisan
2. Teguran tertulis
3. Perbaikan administrasi
4. Pembatalan *block grant*
5. Penggantian dana yang tidak dapat dipertanggungjawabkan
6. Hukuman yang bersifat pembinaan kepegawaian
7. Pengajuan ke pengadilan.

8.12. Mekanisme Kerja

Mengingat adanya pembagian tanggung jawab secara proporsional antara pemerintah pusat dan daerah serta untuk efektifitas penanganan pengaduan, maka perlu dilakukan pembagian tugas antara KPKPP dan KDKPP. Untuk pengaduan yang membutuhkan penanggulangan segera dan memungkinkan maka diupayakan diselesaikan di tingkat lokal oleh KDKPP berkonsultasi dengan *Steering Committee* dari SDPB. Untuk masalah yang tidak dapat diselesaikan di tingkat lokal, maka KDKPP dapat melimpahkan penanggulangannya kepada KPKPP. Selanjutnya KPKPP menyelesaikan persoalan tersebut berkonsultasi dengan *Steering Committee* dari NCPMU.

8.13. Pembiayaan

Penanggulangan pengaduan dan relasi publik merupakan salah satu tugas penyelenggara program. Oleh sebab itu NCPMU harus mengalokasikan dana yang diperlukan oleh KPKPP untuk melaksanakan kegiatan tersebut dan menjadi bagian dari biaya manajemen program di tingkat pusat. Pengalokasian dana penanganan pengaduan termasuk biaya yang diperlukan untuk memanfaatkan fasilitas yang dimiliki oleh GIM dan mass media. Sedangkan untuk pemanfaatan fasilitas media yang dimiliki oleh P4TK dan LPMP dapat menggunakan dana kedua lembaga tersebut karena selama ini keduanya telah menerbitkan buletin dan majalah yang dimaksud. Di tingkat daerah, pembiayaan kegiatan yang sama dilakukan oleh KDKPP merupakan tanggungjawab dari pemerintah daerah yang dialokasikan melalui SDPB. Baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah, dana yang dialokasikan meliputi biaya untuk administrasi, investigasi, rapat konsultasi dengan *steering committee*, dan biaya publikasi.

8.14. Media dan Sarana Komunikasi yang digunakan

Agar dapat secara efektif dan efisien menjangkau semua pemangku kepentingan berbeda domisili dan status sosial ekonomi serta penguasaan Iptek, maka digunakan media dan sarana komunikasi berikut ini.

1. Media Cetak : Untuk *Press Release* menggunakan koran dan majalah pendidikan nasional. Sedangkan untuk penyaluran informasi periodik akan memanfaatkan majalah dan buletin yang diterbitkan oleh GIM, Ditjen PMPTK (Guru), dan majalah serta buletin yang diterbitkan oleh P4TK dan LPMP.
2. Kotak POS : Untuk menampung pengaduan, juga akan dibuka Kotak POS khusus Program BERMUTU.
3. Media Elektronik : *Press Release* juga akan memanfaatkan jasa media elektronik Radio dan TV untuk memperluas jangkauan.
4. Media lain : Seminar, Diskusi, dan Pameran.
5. ICT : Komunikasi dengan khalayak sasaran juga akan dibangun dengan menggunakan ICT melalui Website yang dimiliki oleh Ditjen PMPTK yaitu <http://www/bindiklat.go.id>
6. Melalui Tim Saluran Harapan, Pengaduan, dan Aspirasi Pendidikan (Sahdu Sidik) yang berada dibawah GIM dalam naungan Pusat Informasi dan HUMAS Setjen Depdiknas, dengan menggunakan saluran Telepon, Faks, Email, dan SMS, sebagai berikut:

BAB VIII PENANGANAN PENGADUAN DAN RELASI PUBLIK

Nomor Telepon : 021-5703303
Fax : 021-5733125
SMS : 0811-976929
Email : aspirasi@diknas.go.id
aspirasi@setjen.depdiknas.go.id

Khusus untuk kegiatan penanganan pengaduan yang masuk, GIM hanya menerima pengaduan selanjutnya disampaikan kepada pihak yang berkepentingan (Pengelola Program BERMUTU). Untuk itu PCU program BERMUTU akan melakukan kerjasama dengan pengelola GIM tentang bagaimana mekanisme untuk menjamin bahwa kegiatan penanganan pengaduan dan relasi publik dapat terlaksana melalui saluran GIM.

