



BUPATI WAKATOBI
PERATURAN BUPATI WAKATOBI
NOMOR 34 TAHUN 2013

TENTANG

MEKANISME PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI WAKATOBI,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 75 ayat (6) Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Sistem Pendidikan Daerah Kepulauan Wakatobi, maka perlu mengatur mekanisme pengaduan sebagai sarana bagi masyarakat untuk mengawal penyelenggaraan pendidikan guna terciptanya mutu pendidikan yang berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Mekanisme Pengaduan Masyarakat Terhadap Layanan Pendidikan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235);
4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran

- Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
6. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
 7. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586);
 8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 9. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
 10. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 1990 tentang Pendidikan Dasar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 36, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3412) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 1990 tentang Pendidikan Dasar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3763);
 11. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1990 tentang Pendidikan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 37, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3412) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1990 tentang Pendidikan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3764);
 12. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496);
 13. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia

- Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2008 tentang Wajib Belajar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4863);
 15. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4864);
 16. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2008 tentang Guru (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 194, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4941);
 17. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
 18. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
 19. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 22 Tahun 2006 tentang Standar Isi;
 20. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana Pendidikan;
 21. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2008 tentang Jabatan Fungsional Guru dan Angka Kredit;
 22. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 25 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Perpustakaan Sekolah/ Madrasah;
 23. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 Tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan;
 24. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota;
 25. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 044/U/2002 tentang Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah;
 26. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kabupaten Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2008 Nomor 3);
 27. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2012 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2012-2016 (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2012 Nomor 3);

28. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2008 Nomor 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2010 Nomor 19);
29. Peraturan Daerah Nomor 28 Tahun 2013 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Tahun 2005-2025 (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2013 Nomor 28);
30. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Sistem Pendidikan Daerah Kepulauan Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2013 Nomor 12);
31. Peraturan Bupati Wakatobi Nomor 5 Tahun 2008 tentang Tata Cara Penyusunan, Pengajuan dan Pembahasan Peraturan Daerah, Peraturan Bupati, Keputusan Bupati dan Instruksi Bupati di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wakatobi;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG MEKANISME PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Kabupaten adalah Kabupaten Wakatobi.
2. Pemerintah adalah Pemerintah Republik Indonesia.
3. Bupati adalah Bupati Wakatobi.
4. Pemerintah Daerah adalah perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah Kabupaten Wakatobi.
5. Dinas Pendidikan Nasional, Pemuda dan Olahraga yang selanjutnya disebut Dinas Pendidikan adalah Dinas Pendidikan Nasional, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Wakatobi Kabupaten Wakatobi.
6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Pendidikan Nasional, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Wakatobi.
7. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah Pegawai Negeri Sipil dilingkungan Pemerintah Kabupaten Wakatobi.
8. Kepala Kantor adalah Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Wakatobi.
9. Pendidik adalah tenaga pendidik yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaswara, tutor, instruktur,

fasilitator dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya serta berpartisipasi dalam penyelenggaraan pendidikan.

10. *Tenaga Kependidikan* adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan.
11. Standar Nasional Pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang meliputi standar kompetensi lulusan, isi, proses, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pembiayaan, pengelolaan dan penilaian.
12. Evaluasi pendidikan adalah kegiatan pengendalian dan penjaminan mutu pendidikan terhadap proses belajar, hasil belajar, kinerja tenaga pendidik dan kependidikan pada setiap jenjang dan jenis pendidikan sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggaraan pendidikan.
13. Dewan Pendidikan adalah lembaga independen yang berperan sebagai mitra Pemerintah Daerah dalam memajukan pelayanan pendidikan yang keanggotaannya direkrut dari berbagai unsur masyarakat yang peduli terhadap pendidikan.
14. Komite Sekolah/Madrasah adalah komite yang dibentuk oleh satuan pendidikan sebagai lembaga independen yang keanggotaannya direkrut dari orang tua/wali peserta didik, komunitas sekolah serta tokoh masyarakat yang peduli terhadap pendidikan.
15. Orang Tua Siswa adalah ayah dan/atau ibu seorang anak, baik melalui hubungan biologis maupun sosial.
16. Peran serta masyarakat adalah keterlibatan perseorangan, kelompok, keluarga, organisasi profesi, pengusaha dan organisasi kemasyarakatan yang menunjang penyelenggaraan pendidikan.
17. Penyelenggara Pendidikan adalah pihak yang melaksanakan kegiatan pelaksanaan komponen sistem pendidikan pada satuan atau program pendidikan pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan agar proses pendidikan dapat berlangsung sesuai dengan tujuan pendidikan nasional.
18. Pengawas Sekolah adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab dan wewenang secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan pengawasan pendidikan di sekolah dengan melaksanakan penilaian dan pembinaan dari segi teknis pendidikan dan administrasi pada satuan pendidikan pra sekolah, sekolah dasar dan sekolah menengah.
19. Supervisi Pendidikan adalah suatu teknik pelayanan yang tujuan utamanya mempelajari dan memperbaiki proses belajar mengajar secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
20. Pendidikan Kepulauan adalah suatu bentuk penyelenggaraan pendidikan dengan memberikan prioritas pelayanan sesuai karakteristik daerahnya.

BAB II PRASYARAT PENGADUAN

Pasal 2

Penyelenggara layanan pendidikan sebelum menerima pengaduan, terlebih dahulu menyiapkan :

- a. wajib menyiapkan kotak aduan pada tempat yang mudah dilihat dan dijangkau oleh masyarakat;
- b. pengadu menuliskan kronologis permasalahan;
- c. mensosialisasikan tempat pengaduan dan nomor telepon.

BAB III PENGADUAN

Pasal 3

- (1) Orang tua, wali peserta didik atau masyarakat yang merasa dirugikan dapat menyampaikan pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan satuan pendidikan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diajukan kepada Kepala Sekolah, Komite Sekolah, Pengawas Sekolah, Kepala Unit Pelaksana Tekhnis Dinas Pendidikan, Kepala Dinas, Dewan Pendidikan dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

BAB IV JENIS-JENIS PENGADUAN

Pasal 4

- (1) Jenis pengaduan dilakukan pada satuan pendidikan dapat berupa :
 - a. perlakuan guru tidak adil kepada siswa atas hak-haknya yang seharusnya diberikan;
 - b. pelanggaran terhadap tupoksi guru;
 - c. ketidakhadiran guru dan murid pada jam sekolah;
 - d. kinerja sekolah yang berdampak pada prestasi sekolah.
- (2) Jenis pengaduan dilakukan pada Pemerintah Kabupaten dapat berupa :
 - a. kekurangan jumlah dan distribusi guru mengajar;
 - b. ketersediaan sarana dan prasarana pendukung proses pembelajaran;
 - c. penyalahgunaan wewenang dan anggaran sekolah.

BAB V LEMBAGA PENERIMA PENGADUAN

Pasal 5

Pengaduan atas penyelenggaraan pendidikan diajukan kepada :

- a. kepala sekolah;
- b. komite sekolah;
- c. pengawas sekolah;
- d. kepala unit pelaksana tekhnis dinas pendidikan;
- e. kepala dinas pendidikan;
- f. dewan pendidikan; dan
- g. dewan perwakilan rakyat daerah.

BAB VI
METODE DAN CARA PENGADUAN

Pasal 6

- (1) Pengaduan atas penyelenggaraan pendidikan dilakukan melalui 2 (dua) bentuk :
 - a. Lisan :
 1. penyampaian lisan disertai dengan surat;
 2. melalui Dewan Pendidikan, Pengawas Sekolah, Komite Sekolah dan Unit Pelaksana Tekhnis Dinas untuk dibahas dengan Dinas Pendidikan dan Kementerian Agama Kabupaten Wakatobi.
 - b. Tulisan :
 1. melalui surat pengaduan dan dilengkapi dengan kartu identitas;
 2. melalui SMS dan telepon;
 3. melalui e-mail.
- (2) Atas pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka instansi yang dituju segera menindaklanjutinya dengan melibatkan para pihak dan komite untuk menyelesaikan permasalahan dimaksud dengan cara musyawarah mufakat.
- (3) Apabila penyelesaian secara musyawarah mufakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak dicapai dalam instansi yang bersangkutan, maka akan ditindaklanjuti dengan peraturan yang berlaku.
- (4) Batas waktu penanganan dan tindak lanjut pengaduan oleh siswa, orang tua siswa dan masyarakat dilakukan paling lama 5 (lima) hari kerja.

BAB VII
KOTAK PENGADUAN

Pasal 7

- (1) Kotak pengaduan layanan pendidikan disediakan pada setiap :
 - a. satuan pendidikan/sekolah;
 - b. dinas pendidikan;
 - c. Kantor Kementerian agama Kabupaten Wakatobi.
- (2) Selain kotak pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilengkapi dengan nomor telepon/HP.
- (3) Kotak pengaduan dilakukan pemeriksaan minimal 2 (dua) kali dalam sepekan oleh petugas yang ditunjuk.
- (4) Penunjukan petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan oleh kepala sekolah atau instansi yang bersangkutan.

BAB VIII
PROSES DAN RESPON PENGADUAN

Pasal 8

Masalah dan keluhan yang dialami oleh masyarakat disampaikan melalui 3 (tiga) cara yakni:

- a. melalui kotak pengaduan;
- b. melalui pertemuan langsung;
- c. melalui SMS dan e-mail.

Pasal 9

- (1) Masalah dan keluhan atas layanan pendidikan diklasifikasi sesuai dengan tingkatan masalahnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4.
- (2) Hasil klasifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada pihak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a.
- (3) Masing-masing pihak yang menerima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan kajian dan mengkoordinasikan kepada instansi yang bersangkutan.
- (4) Instansi yang bersangkutan sesuai tingkatan penyelesaian masalah wajib mengeluarkan jawaban atas permasalahan yang telah diadakan.
- (5) Apabila pengaduan tidak mampu diselesaikan pada tingkat sekolah, maka penanganan penyelesaian masalah tersebut diajukan kepada Kepala Dinas dan atau Kepala Kantor Kementerian Agama sesuai jenis permasalahannya.

Pasal 10

- (1) Atas permasalahan yang tidak mampu diselesaikan pada tingkat Dinas Pendidikan dan/atau Kantor Kementerian Agama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (5), maka penyelesaian selanjutnya diserahkan kepada Bupati.
- (2) Bupati dalam menyelesaikan permasalahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengenaan sanksi administrasi kepada pihak yang bersalah sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan/atau mengeluarkan surat penolakan bahwa permasalahan yang diadakan bukan merupakan pelanggaran.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 11

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Bupati ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 12

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Wakatobi.

Ditetapkan di Wangi-Wangi
pada tanggal 02-12-2013

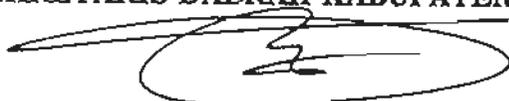
BUPATI WAKATOBI,



HUGUA

Diundangkan di Wangi-Wangi
pada tanggal 2013

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN WAKATOBI,



SUDJITON

BERITA DAERAH KABUPATEN WAKATOBI TAHUN 2013 NOMOR :

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI WAKATOBI

NOMOR : 34 TAHUN 2013

TANGGAL : 02 - 12 - 2013

**TENTANG : MEKANISME PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN**

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan otonomi pendidikan menuntut perubahan dalam sistem pelayanan yang visioner dengan mengemban fungsi pengawasan dan fungsi pelayanan penyelenggaraan pendidikan berkualitas yang menghendaki manusia Indonesia yang beriman, bertakwa dan berakhlak mulia serta menguasai ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni dalam mewujudkan masyarakat yang maju, adil, makmur, dan beradab berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pelayanan penyelenggaraan pendidikan memerlukan pengelolaan yang dinamis sejalan dengan fungsi manajemen lainnya agar dapat dicapai peningkatan kinerja penyelenggara pendidikan secara optimal. Dengan demikian diharapkan penyelenggaraan pendidikan pada satuan pendidikan mempunyai implikasi terhadap tuntutan pelaksanaan proses pelayanan yang lebih profesional, objektif, jujur dan transparan sebagai rangkaian dari akuntabilitas kinerja sekolah dalam rangka peningkatan kualitas pendidikan secara menyeluruh.

Proses pelayanan pendidikan pada satuan pendidikan harus diarahkan pada upaya terjaminnya penyelenggaraan layanan pendidikan yang berkualitas (*Quality assurance*) dengan memberdayakan *stake holders* pendidikan sehingga menghasilkan lulusan pendidikan yang standar sebagaimana amanat Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Artinya pihak penyelenggara pendidikan, baik itu administrator pendidikan, Kepala Sekolah, guru, siswa maupun komite sekolah dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin, sehingga penyelenggaraan pendidikan dapat mengenal berbagai kelebihan dan kekurangannya, serta memberikan arah yang jelas untuk mencapai kualitas yang lebih baik. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus dipelihara secara bertahap, dilakukan secara berkesinambungan, komprehensif, dan transparan serta dapat memotivasi pengelola pendidikan untuk terus menerus berupaya meningkatkan mutu pelayanan pembelajaran pada khususnya dan mutu penyelenggaraan pendidikan pada umumnya.

Sehubungan dengan prinsip penyelenggaraan pendidikan, maka peningkatan layanan dari aspek input, proses dan hasil dari setiap lembaga pendidikan perlu dilakukan penilaian kinerja. Proses penilaian kinerja lembaga pendidikan dilakukan secara berkala dan terbuka dengan tujuan membantu dan memberdayakan sekolah agar mampu mengembangkan sumberdayanya dalam mencapai tujuan pendidikan. Karena itu, aparatur pendidikan bersama *stake holders* pendidikan merupakan kunci keberhasilan penyelenggaraan pendidikan. Citra pengelolaan pelayanan pendidikan terhadap masyarakat masih dinilai buruk. Karena itu perlunya peningkatan kompetensi aparatur dalam pelayanan pendidikan terhadap masyarakat.

Beberapa contoh keluhan masyarakat terhadap pelayanan dalam bidang pendidikan sebagai berikut :

1. perilaku pejabat pemerintah yang memanfaatkan posisinya untuk memperoleh sesuatu dengan mudah;
2. masyarakat/orang tua siswa yang mengeluh perihal buruknya pelayanan administrasi pendidikan di sekolah;
3. orang tua siswa mengeluh karena mahalnya biaya pendidikan;
4. buruknya pelayanan dari para pendidik dalam melaksanakan tugasnya sebagai guru;
5. masyarakat/orang tua siswa mengeluh karena tidak transparannya pengelolaan keuangan di sekolah; dan
6. orang tua siswa mengeluh, karena minimnya fasilitas umum di sekolah seperti jamban siswa, minimnya pagar pengaman sekolah dan fasilitas lain penunjang proses belajar mengajar di sekolah.

Kasus sebagaimana yang disebutkan di atas sejalan dengan hasil survei yang dilakukan oleh TIM BASICS CIDA Canada kerjasama dengan Dinas Pendidikan selama tahun 2012 dengan menggunakan instrumen Standar Pelayanan Minimal (SPM) pendidikan sebagaimana amanat Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal mengungkapkan bahwa :

1. kunjungan pengawas ke satuan pendidikan dilakukan 1 (satu) kali setiap bulan dan setiap kunjungan dilakukan selama 3 jam untuk melakukan supervisi dan pembinaan terhadap satuan pendidikan baru mencapai angka 30%;
2. kinerja guru yang seharusnya bekerja 37,5 jam per minggu di dalam kelas, mulai merencanakan pembelajaran, melaksanakan pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, membimbing dan melatih peserta didik, serta melaksanakan tugas tambahan yang melekat pada pelaksanaan kegiatan pokok sesuai dengan beban kerja Guru. Pada jenjang SD baru mencapai 35%. Sedangkan untuk tingkat SMP/MTs baru mencapai 7%;
3. kinerja Kepala Sekolah SD/MI melakukan supervisi kelas dan memberikan umpan balik kepada guru dua kali dalam setiap semester seharusnya 2 kali persemester perguru baru sekitar 0,3%. Sedangkan Kepala SMP/MTS baru sekitar 2%;

Fenomena tersebut di atas, menjadi menarik bila dikaitkan dengan status guru yang telah mendapat sertifikasi pendidik yaitu : (i) Guru SD/MI yang telah mendapat sertifikasi pendidik 32%; (ii) Guru SMP/MTs yang telah mendapat sertifikasi pendidik 53%; (iii) Guru SMA/MA yang telah mendapat sertifikasi pendidik 43%; (iv) pengawas sekolah 32%; dan kepala sekolah 49%. Artinya separuh dari seluruh tenaga pendidik di Kabupaten Wakatobi sudah mendapat sertifikasi pendidik, namun kenyataannya tenaga pendidik belum juga memberikan pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan uraian di atas, maka upaya penyelenggaraan pendidikan perlu dilakukan secara terencana, terarah dan berkesinambungan sehingga fungsi, peran, dan kedudukannya benar-benar menjadi akuntabel dan transparan di dalam menyelenggarakan pendidikan secara profesional dan bermartabat. Maka dari itu perlu diatur mekanisme pengaduan masyarakat tentang layanan Sistem Pendidikan Kepulauan Wakatobi dalam upaya mewujudkan peningkatan mutu layanan pendidikan di Kabupaten

Wakatobi sebagaimana amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

B. Tujuan

Penyusunan mekanisme pengaduan masyarakat terhadap sistem layanan pendidikan Kepulauan Wakatobi bertujuan:

1. menjadi pedoman bagi penyelenggara pendidikan dalam mengelola pendidikan yang profesional dan akuntabel;
2. menjadi pedoman bagi orang tua, wali peserta didik atau masyarakat yang merasa dirugikan dalam menyampaikan pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan satuan pendidikan.
3. menjadi pedoman bagi pengambil kebijakan dalam rangka perbaikan kinerja pendidik dan tenaga kependidikan berdasarkan tujuan pendidikan nasional.
4. memberikan gambaran tentang mekanisme dan alur pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan Sistem Pendidikan Kepulauan Kabupaten Wakatobi dalam upaya mewujudkan peningkatan mutu layanan pendidikan di Kabupaten Wakatobi; dan
5. memberikan penjelasan kepada pihak-pihak yang terkait atas peran, tanggung jawab dan fungsinya masing-masing.

C. Landasan Hukum

Landasan hukum penyusunan mekanisme pengaduan masyarakat terhadap layanan Sistem Pendidikan Kepulauan Kabupaten Wakatobi adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235);
4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara

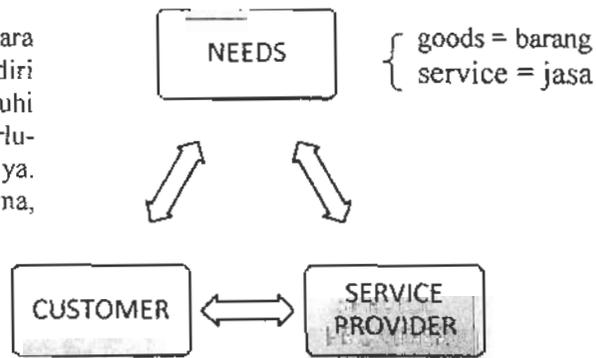
- Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
6. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang *Perimbangan Keuangan* antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
 7. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang *Guru dan Dosen* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586);
 8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 9. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang *Pembentukan Peraturan Perundang-undangan* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
 10. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 1990 tentang *Pendidikan Dasar* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 36, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3412), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 1998 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3763);
 11. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1990 tentang *Pendidikan Menengah* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 37, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3412) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 1998 tentang *Pendidikan Menengah* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3764);
 12. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang *Standar Nasional Pendidikan* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496);
 13. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang *Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
 14. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2008 tentang *Wajib Belajar* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4863);
 15. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang *Pendanaan Pendidikan* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4864);
 16. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2008 tentang *Guru* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 194, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4941);
 17. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang *Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan* sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang *Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan*;

18. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
19. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 22 Tahun 2006 tentang Standar Isi;
20. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana Pendidikan;
21. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2008 tentang Jabatan Fungsional Guru dan Angka Kredit;
22. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 25 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Perpustakaan Sekolah/ Madrasah;
23. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 Tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan;
24. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota;
25. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 044/U/2002 tentang Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah;
26. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kabupaten Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2008 Nomor 3);
27. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2012 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2012-2016 (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2012 Nomor 3);
28. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2008 Nomor 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2010 Nomor 19);
29. Peraturan Daerah Nomor 28 Tahun 2013 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Tahun 2005-2025 (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2013 Nomor 28);
30. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Sistem Pendidikan Daerah Kepulauan Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2013 Nomor 12);
31. Peraturan Bupati Wakatobi Nomor 5 Tahun 2008 tentang Tata Cara Penyusunan, Pengajuan dan Pembahasan Peraturan Daerah, Peraturan Bupati, Keputusan Bupati dan Instruksi Bupati di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wakatobi;

II. KOMPONEN-KOMPONEN PENGADUAN

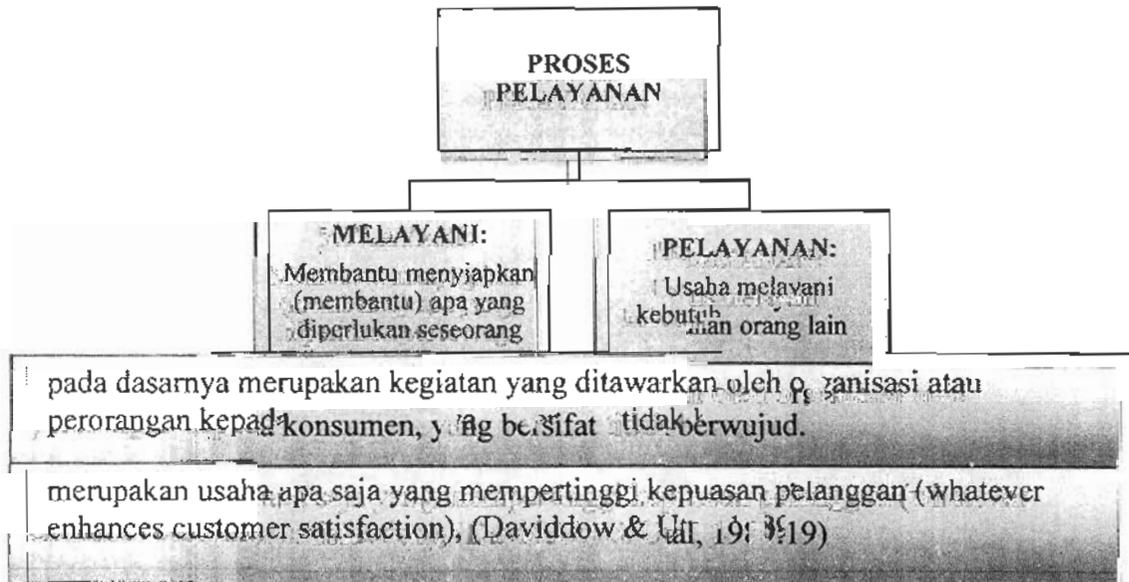
A. Pelayanan

Perasaan yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya. (Dasar2 Pelayanan Prima, Atep Adya Barata, 4)



Pihak yang menerima/ perlu layanan dari pihak penyedia layanan. (one who receives significant added value from a service provider)

Pihak Penyedia Layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).



Karakteristik pelayanan menurut (Normann, 1999:14) adalah (i) pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, (ii) sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi, (iii) pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan social, (iv) produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

8 (delapan) suplemen pelayanan menurut Norman adalah sebagai berikut :

- Information* harus mulai dari informasi tentang produk layanan agar pelanggan memahami dengan jelas tentang apa, berapa, bagaimana, dan dimana objek pelayanan;
- Consultation* perlu penguatan pemahaman sehingga ada yang melayani pendalaman tentang pemahaman pelayanan;
- Undertaking* lanjutan konsultasi pemesanan dengan berbagai kemudahan tentang prosedur pelayanan;
- Hospitality* kenyamanan layanan menguatkan keyakinan akan kredibilitas produk dan layanan;

- e. *Caretaking* keragaman perlu layanan yang beragam pula sehingga memberikan kesan sangat pribadi;
- f. *Exception* adanya karakteristik layanan spesifik yang berbeda dari lainnya
- g. *Billing* sistem penagihan yang khusus dan nyaman; dan
- h. *Payment* prosedur dan alat pembayaran.

B. Ruang Lingkup Pengaduan

Ruang lingkup mekanisme pengaduan masyarakat terhadap layanan Sistem Pendidikan Kepulauan Kabupaten Wakatobi adalah sebagai berikut :

1. Pengaduan yang diharapkan dapat diselesaikan di satuan pendidikan adalah sebagai berikut :
 - a. perlakuan tidak adil bagi siswa seperti : pembagian beasiswa miskin, beasiswa berprestasi, penilaian hasil belajar siswa yang tidak mengacu kepada instrumen yang standar dan penentuan naik/tidak naik kelas yang subjektif maupun lulus/tidak yang tidak mengacu kepada kompetensi dasar siswa;
 - b. pelanggaran terhadap tupoksi guru, seperti: mal praktek mengajar, guru malas mengajar, guru tidak profesional dalam mengajar, dan perilaku guru yang tidak mendidik baik di dalam maupun di luar kelas;
 - c. ketidakhadiran murid dan guru pada jam sekolah yang telah ditentukan, misalnya banyaknya kelas yang kosong pada waktu proses belajar mengajar dan banyaknya siswa yang bolos pada saat proses belajar mengajar;
 - d. moral/perilaku warga sekolah yang bertentangan dengan norma hukum maupun norma agama, seperti berjudi, minum-minuman alkohol, merokok, penggunaan obat-obat terlarang (narkoba), berperilaku asusila, dan menonton dan mengedarkan gambar/vidio porno;
 - e. kinerja sekolah yang berdampak pada menurunnya prestasi akademik sekolah, seperti: hasil Ujian Nasional rendah, banyaknya siswa yang tidak lulus ujian, banyaknya siswa yang tidak naik kelas; sarana dan prasana sekolah yang tidak dimanfaatkan dengan baik, sekolah tidak memiliki dokumen Rencana Pengembangan Sekolah, tidak transparannya pengelolaan keuangan sekolah, administrasi sekolah yang tidak profesional, dan buruk penampilan/wajah sekolah karena tidak pernah dirawat;
2. Pengaduan yang diharapkan dapat diselesaikan pada tingkat kabupaten
 - a. kekurangan jumlah dan distribusi guru mengajar;
 - b. ketersediaan sarana dan prasarana pendukung proses pembelajaran (seperti: ruang kelas, akses transportasi ke sekolah di kepulauan dll);
 - c. penyalahgunaan wewenang salah satunya penyalahgunaan anggaran sekolah.

C. Institusi Penerima Pengaduan

Institusi penerima pengaduan terhadap layanan Penyelenggaraan Sistem Pendidikan Kepulauan Wakatobi adalah sebagai berikut:

1. kepala sekolah;
2. komite sekolah;
3. pengawas sekolah;
4. kepala unit pelaksana teknis dinas pendidikan;
5. kepala dinas pendidikan;
6. dewan pendidikan; dan
7. dewan perwakilan rakyat daerah.

D. Metode Dan Cara Pengaduan

1. Lisan
 - a. Penyampaian lisan perlu diperkuat dengan surat (tertulis;
 - b. Melalui Dewan Pendidikan, Pengawas Sekolah, Komite Sekolah dan UPTD untuk dapat dibahas dengan Dinas Pendidikan dan Kementerian Agama.
2. Tulisan (dilengkapi dengan identitas pelapor)
 - a. Melalui Surat Pengaduan yang dilengkapi identitas;
 - b. Melalui SMS & Telpon;
 - c. Melalui e-mail.

E. Kotak Pengaduan

Kotak pengaduan layanan pendidikan akan disediakan pada setiap :

1. Satuan Pendidikan/sekolah;
2. Dinas Pendidikan Kab. Wakatobi;
3. Kantor Kementerian Agama Kab. Wakatobi.

F. Telepon dan SMS Pengaduan

Nomor Kontak : 0811.....

G. Prasyarat Pengaduan

1. setiap penyelenggara satuan pendidikan (sekolah) wajib menyediakan kotak pengaduan masyarakat yang tempatnya mudah dilihat dan terjangkau oleh masyarakat.
2. orang tua/Wali peserta didik atau masyarakat yang akan menyampaikan pengaduan setidaknya mencantumkan identitas pelapor dan menuliskan kronologis masalah pelayanan pendidikan yang dikeluhkan;
3. pengaduan langsung dalam bentuk lisan dan tertulis, dapat ditujukan kepada; kepala sekolah, Komite sekolah, Pengawas Sekolah, Kepala

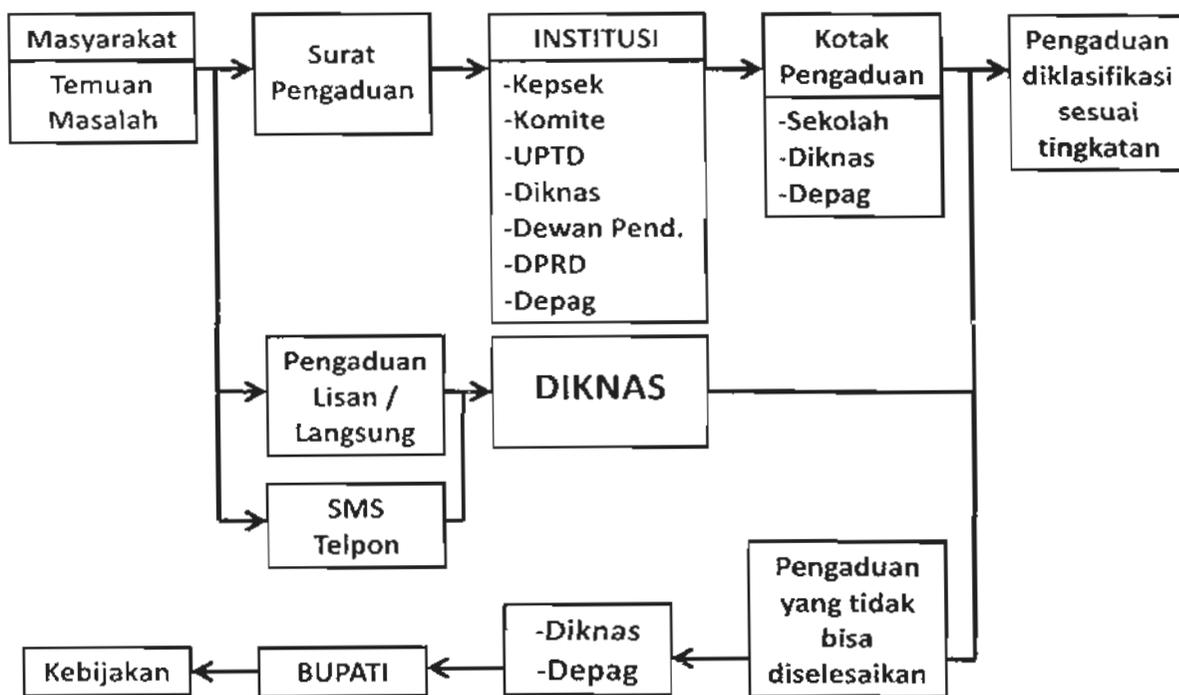
Unit Pelaksana Tekhnis Dinas Pendidikan, Kepala Dinas Pendidikan, Dewan Pendidikan dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

4. kepala satuan pendidikan mensosialisasikan kotak pengaduan dan nomor telepon pengaduan masyarakat kepada orang tua/wali peserta didik dan masyarakat;
5. penyelenggara satuan pendidikan memeriksa kotak pengaduan minimal 2 (dua) kali dalam sepekan;
6. kepala satuan pendidikan menugaskan tenaga administrasi dan atau guru piket untuk memeriksa kotak pengaduan masyarakat;
7. setiap pengaduan baik secara tertulis maupun secara lisan dari orang tua/wali peserta didik dan masyarakat, kepala satuan pendidikan segera menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan mengundang para pihak dan Komite Sekolah untuk menyelesaikan secara musyawarah mufakat;
8. apabila dalam proses musyawarah tidak mencapai kata mufakat, maka akan ditindaklanjuti sesuai dengan peraturan yang berlaku; dan
9. batas waktu penanganan dan tindak lanjut pengaduan orang tua/wali peserta didik dan masyarakat paling lama 5 (lima) hari kerja.

H. Proses dan Respon Pengaduan

1. masalah dan keluhan yang dialami oleh masyarakat disampaikan melalui tiga model yakni :
 - a. melalui Kotak Pengaduan;
 - b. melalui pertemuan langsung;
 - c. melalui telepon dan SMS;
2. masalah dan keluhan diklasifikasi sesuai dengan tingkatan masalahnya;
3. hasil klasifikasi disampaikan kepada Kepala Sekolah, Komite Sekolah, Pengawas Sekolah, Kepala Unit Pelaksana Tekhnis Dinas Pendidikan, Kepala Dinas Pendidikan, Kementerian Agama, dan Dewan Pendidikan;
4. masing-masing pihak melakukan kajian dalam rangka penyelesaian dan tindakan terhadap pengaduan;
5. tindakan yang diambil oleh masing-masing pihak, seterusnya disampaikan kepada masyarakat yang mengajukan pengaduan.
6. khusus untuk pengaduan yang tidak dapat diselesaikan, akan diteruskan kepada Kepala Dinas Pendidikan dan Kepala Kantor Kementerian Agama;
7. apabila masalah tidak dapat diselesaikan pada tingkat Kepala Dinas Pendidikan dan Kepala Kantor Kementerian Agama, maka diteruskan kepada Bupati; dan
8. Bupati akan mengeluarkan kebijakan terkait dengan masalah yang diadukan.

I. ALUR MEKANISME PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN SISTEM PENDIDIKAN KEPULAUAN WAKATOBI



Alur Pengaduan

III. PENUTUP

1. Dengan berlakunya Peraturan Bupati ini maka ketentuan yang mengatur tentang mekanisme tentang pengaduan masyarakat terhadap layanan sistem pendidikan kepulauan Wakatobi dalam wilayah Kabupaten Wakatobi dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Bupati ini.
2. Demikian untuk dilaksanakan dengan sebaik baiknya.

BUPATI WAKATOBI,

HUGUA
HUGUA