

# **STANDART OPERATIONAL PROCEDURES PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA ONLINE CEK SEKOLAH KU**

## **LATAR BELAKANG**

Besarnya alokasi anggaran pendidikan yang mencapai 20% anggaran pembangunan lebih dimaknai dengan peningkatan fasilitas fisik dan kesejahteraan guru daripada perbaikan kualitas pendidikan. Selain Rehabilitasi Sekolah, pemerintah juga memberikan Bantuan Operasional Sekolah (BOS) untuk mendukung program Wajib Belajar 9 tahun. Kedua program ini berhasil menurunkan angka putus sekolah (APK dan APM meningkat) dan angka buta huruf.

Dalam rezim desentralisasi, anggaran pendidikan langsung dikucurkan ke sekolah dalam bentuk dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS), dana dari APBD Propinsi dan Kota/Kabupaten dikucurkan melalui program sekolah gratis dan bebas subsidi (dan sejenisnya) dan Dana Alokasi Khusus (DAK) serta Dana Infrastruktur Daerah (DID) sehingga terjadi pula transfer korupsi dari pusat ke daerah.

Masih maraknya pungutan liar oleh pihak sekolah yang dialami oleh orang tua murid dan belum optimalnya peran dan fungsi Komite Sekolah sebagai bentuk peran warga sekolah dalam mengawasi proses-proses persekolahan. Hal ini bisa diatasi dengan keterbukaan dengan membuka informasi berupa Rencana Kerja dan Anggaran Sekolah (RKAS) dan Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) kepada masyarakat. Sehingga diketahui dan bisa dianalisis perbedaannya (*gap analysis*).

Korupsi di sektor pendidikan dalam era reformasi mengambil model penyedotan dana-dana pendidikan (BOS, BOP dan DAK) untuk kembali kepada elit-elit penyusun anggaran dan pejabat terkait dengan menggunakan aparatus sekolah, pejabat pendidikan setempat dan pengusaha rekanan sebagai operator dan kolaborator.

Fungsi kontrol tidak efektif karena hanya bertumpu pada pengawasan internal, sementara pengawasan masyarakat masih sangat minim. Pentingnya partisipasi masyarakat dan media untuk ikut serta berperan aktif dalam meningkatkan kesadaran akan pengawasan masyarakat terhadap proses-proses pendidikan.

## **TUJUAN**

- Meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat, siswa, orang tua, dan guru untuk berperan aktif dalam pengawasan berbasis masyarakat dalam hal proses-proses pendidikan.
- Menumbuhkan sikap kritis siswa dalam hal pengawasan sekolah melalui pendekatan teknologi database dan website.

## **ISTILAH/PENGERTIAN**

1. Pelapor adalah perseorangan, kelompok masyarakat atau badan hukum yang melaporkan kecurangan, pelanggaran, dan penyalahgunaan keuangan sekolah.
2. Terlapor adalah perseorangan, kelompok orang, atau penyelenggara layanan yang diduga melakukan kecurangan, pelanggaran, dan penyalahgunaan keuangan sekolah.
3. Prosedur pelayanan pengaduan adalah tahapan-tahapan yang dilalui mulai penerimaan laporan sampai laporan dinyatakan terselesaikan.
4. Verifikasi adalah tahapan pengecekan syarat formal laporan.
5. Disposisi adalah tahapan pelimpahan laporan kepada terlapor untuk diproses tindak lanjutnya.
6. Mediasi adalah upaya penyelesaian secara damai antara pelapor dengan terlapor yang difasilitasi oleh CEK SEKOLAH KU.

7. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun oleh CEK SEKOLAH KU berdasarkan hasil kajian tim yang akan diberikan kepada pihak-pihak terkait dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **ASAS UMUM**

1. Penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh CEK SEKOLAH KU tidak dipungut biaya.
2. Dalam menangani pengaduan masyarakat, CEK SEKOLAH KU berdasarkan pada UUD 1945, Peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan asas-asas umum pemerintahan yang baik.
3. Dalam menangani pengaduan, CEK SEKOLAH KU wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak.
4. Anggota CEK SEKOLAH KU dilarang turut serta memeriksa pengaduan yang mengandung atau dapat menimbulkan konflik kepentingan dengan dirinya.

### **PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN**

1. CEK SEKOLAH KU menerima pengaduan dari seseorang, kelompok orang, atau badan hukum yang menjadi objek pelayanan publik, baik disampaikan secara langsung, SMS, email, website, atau melalui formulir kertas laporan. Selain itu CEK SEKOLAH KU dapat menerima laporan yang disampaikan oleh kuasa pelapor dalam hal pelapor tidak dapat menyampaikan laporannya secara langsung dengan menunjukkan bukti surat kuasa.
2. CEK SEKOLAH KU wajib mempertimbangkan permintaan pelapor yang menginginkan nama dan identitasnya dirahasiakan.
3. Laporan pengaduan melalui website, kertas laporan, SMS, email atau jasa pengiriman dapat ditindaklanjuti setelah pelapor melengkapi persyaratan formal pengaduan. Dimana syarat formal pengaduan meliputi:
  - a. Identitas pelapor meliputi nama lengkap, alamat lengkap, profil, dan nomor telepon.
  - b. Uraian singkat pengaduan meliputi peristiwa, tindakan, kelalaian ataupun keputusan yang diadukan.
  - c. Tempat dan waktu penyampaian pengaduan
4. Laporan pengaduan harus memenuhi syarat material berupa:
  - a. Subtansi pengaduan yang dilaporkan tidak lebih dari 3 (tiga) bulan sejak kejadian.
  - b. Subtansi pengaduan yang dilaporkan tidak sedang atau telah menjadi objek pemeriksaan lembaga penegak hukum (kepolisian, kejaksaan, dan pengadilan).
  - c. Subtansi pengaduan yang dilaporkan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan berdasarkan mekanisme internal terlapor, kecuali dalam proses penyelesaian tersebut diduga kuat terjadi penyimpangan terhadap asas-asas umum pemerintahan yang baik.
  - d. Subtansi pengaduan yang dilaporkan merupakan kewenangan dari CEK SEKOLAH KU.
5. Tindak lanjut laporan pengaduan
  - a. Penanganan pengaduan merupakan hal tidak terpisahkan dengan kegiatan verifikasi, klarifikasi/konfirmasi dan mediasi dalam pelaksanaannya.
  - b. Pengaduan yang diterima oleh CEK SEKOLAH KU harus segera ditanggapi dan disampaikan kepada pihak pelapor/pengadu paling lambat 5 (lima) hari sejak pengaduan disampaikan, dan atau keputusan dikeluarkan.

- c. Tanggapan pengaduan yang dimaksud diatas adalah hasil verifikasi tahap pertama, layak diteruskan atau tidak.
- d. Pengaduan yang memiliki kelayakan untuk diteruskan, selanjutnya didisposisikan kepada terlapor untuk memperoleh tindak lanjut.
- e. Terlapor menerima disposisi pengaduan CEK SEKOLAH KU kemudian merumuskan tindak lanjut dalam kerangka waktu 10 hari.
- f. Hasil rumusan tindak lanjut selanjutnya diteruskan kepada pelapor dan diunggah ke website sebagai bahan laporan perkembangan kepada masyarakat.
- g. Jika terdapat pengaduan lanjutan setelah tindak lanjut diterima oleh pelapor, maka CEK SEKOLAH KU akan mempertemukan pelapor dan terlapor dalam forum bulanan (*public consultation meeting*).
- h. Seluruh hasil mediasi dan hasil akhir penanganan pengaduan akan disampaikan kepada terlapor untuk mendapatkan tindaklanjut penyelesaian.
- i. Terhadap hasil penanganan pengaduan yang terindikasi kuat terdapat pelanggaran baik administrasi maupun tindak pidana akan direkomendasikan kepada Dinas Pendidikan untuk segera ditindaklanjuti, kecuali yang terindikasi tindak pidana dapat ditembuskan kepada pihak aparat hukum.
- j. Pengaduan dinyatakan selesai di mana tidak ada lagi tindak lanjut atas laporan di dalam CEK SEKOLAH KU, apabila telah terdapat tindak lanjut dari terlapor dan pelapor tidak memberikan respon balik atau tindak lanjut dalam waktu 10 hari.

## ALUR PENANGANAN PENGADUAN CEK SEKOLAH KU

