



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



MEKANISME PENGADUAN DAN PENANGANAN

DALAM RANGKA PELAKSANAAN PROGRAM KIAT GURU YANG TERBUKA, BERTANGGUNGJAWAB, DAN ADIL.

Pihak yang Dapat Diadukan



- 1 Semua anggota Organisasi Pelaksana Penilaian yang terdiri dari Kelompok Pengguna Layanan (KPL), Guru, dan Kepala Sekolah.
- 2 Tim Pelaksana Daerah KIAT Guru, Tim Koordinasi Daerah (TKD), dan Tim Koordinasi Nasional (TKN).



Perihal yang Dapat Diadukan



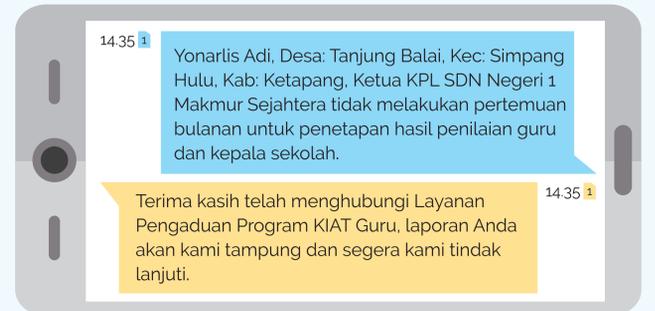
- 1 **Kinerja pelaksanaan program** yang dirasa kurang maksimal, baik dari aspek proses penilaian (misalnya kurang terlibatnya anggota KPL, Kader Desa, orang tua murid, perempuan dan Masyarakat Adat, perbedaan hasil penilaian tingkat desa dengan yang telah ditetapkan, dan lain sebagainya); maupun dari aspek pelaksanaan pembayaran (misalnya besaran Tunjangan Khusus yang diterima tidak sesuai dengan hasil penilaian, keterlambatan pembayaran setelah hasil penilaian diajukan, dan lain sebagainya).
- 2 **Perilaku pelaksana program** yang dirasa kurang tepat, misalnya guru yang diduga kurang bekerjasama dengan KPL, Tim Daerah KIAT Guru yang diduga melanggar kode etik bekerja, KPL yang diduga melanggar prinsip kesukarelawanan dan lain sebagainya.
- 3 **Instrumen pelaksanaan program** yang perlu ditingkatkan, misalnya terkait aplikasi KIAT Kamera dan KIAT Nilai.
- 4 **Apabila terjadi Fraud** (Penipuan, Penggelapan, Penyelewengan dan Kecurangan), dan **KKN** (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme).



MOHON MAAF, PENGADUAN DI LUAR RANGKA PROGRAM KIAT GURU MISALNYA TERKAIT TUNJANGAN PROFESI, NUPTK, PENAMBAHAN GURU DAN LAIN SEBAGAINYA TIDAK AKAN DILAYANI.

Cara Melakukan Pengaduan

- 1 Melalui SMS ke nomor **0812-8005-1900** dengan mencantumkan Identitas Pelapor (Nama, Desa, Kecamatan) dan hal yang diadukan.
- 2 Melalui Formulir Pengaduan, yang dapat diperoleh dari **Kader Desa/KPL/Pemerintah Desa/UPTD/UPPK/Cabang Dinas**, pengaduan dapat dilakukan secara lisan kepada Kader Desa/KPL/Kepala Desa (pilih pihak yang bukan terlapor) dan dituliskan dalam Formulir Pengaduan. Formulir yang telah diisi lalu dikirimkan ke Unit Pengaduan dan Penanganan di Dinas Pendidikan Kabupaten.



Alur Pengaduan dan Penanganan

- 1 Pengaduan dikelompokkan berdasarkan jenis aduan, pihak yang diadukan, dan asal daerah/Kabupaten oleh Tim Pelaksana Koordinasi Nasional dan didistribusikan kepada Unit Pengaduan dan Penanganan pada Tim Koordinasi Daerah. Kemudian, pengaduan ditangani secara berjenjang sesuai kewenangan yang terkait dengan masalah yang diadukan. Penanganan aduan yang tidak bisa diselesaikan akan dilanjutkan penanganannya pada tahapan selanjutnya hingga selesai.
- 2 Penanganan dilakukan minimal 7 (tujuh) hari kerja, dan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah aduan diterima. Hasil penanganan yang dinyatakan selesai didokumentasikan dan didistribusikan oleh Unit Pengaduan dan Penanganan di Tim Koordinasi Daerah kepada pihak-pihak terkait sebagai pemberitahuan.

