



Laporan
PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK
Tahun 2022
Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

pngtree.com

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK



A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang mudah diakses, cepat, tepat dan efisien menjadi komitmen pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berbagai bentuk pelayanan publik disediakan oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah melalui organisasi perangkatnya sesuai dengan pembagian urusan dan kewenangannya sebagaimana tertuang dalam Peraturan Perundang Undangan Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, dalam memenuhi kebutuhan masyarakat merupakan suatu implementasi komitmen pemerintah untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan publik yang diselenggarakannya.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang wajib disediakan oleh tiap organisasi penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah berkenaan dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Penyediaan pengelolaan layanan pengaduan tidak terlepas dari perkembangan kebutuhan masyarakat yang sangat kompleks terhadap segala bentuk layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Seperti halnya penyelenggaraan pelayanan publik untuk urusan sosial dan pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, dimana di dalam pelaksanaan layanan publik yang diselenggarakan mengalami berbagai kompleksitas persoalan yang menyangkut permasalahan sosial masyarakat.

Berbagai pertanyaan terkait dengan pemberian bantuan sosial, penyandang disabilitas terlantar, lansia terlantar, anak terlantar, gelandangan dan pengemis, pemulangan orang terlantar, serta orang dengan gangguan jiwa terlantar dan berbagai permasalahan sosial yang terkadang menjadi ranah pengaduan publik oleh masyarakat.

B. DASAR HUKUM

1. Undang - undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah;
2. Peraturan Perundang undangan Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2003 Tentang Pengelolaan Pengaduan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2016 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Bangka Belitung Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
6. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2018, Nomor 26 Seri E);
7. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Pembentukan Dan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;

Kasus-kasus pengaduan publik atau laporan masyarakat berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, mengharuskan organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk dapat memberikan respon cepat dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang diterima. Hal tersebut menunjukkan komitmen pemerintah untuk memberikan layanan publik yang prima.

Dalam pengelolaan pelayanan pengaduan publik, Organisasi penyelenggara pelayanan publik juga berkewajiban mempedomani aturan perundang undangan yang secara spesifik mengatur mengenai ketentuan di dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2003 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Prinsip Akuntabilitas dan transparansi di dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2003 dalam mencapai tujuan organisasi penyelenggara pelayanan publik dan akuntabilitas pemerintah. Penyediaan sarana dan prasarana yang bisa diakses oleh publik di dalam menyampaikan pelaporannya atas keluhan pelayanan yang tidak didapatkannya, penyusunan standar pelayanan pengelolaan pengaduan sebagai pedoman dan acuan di dalam pelaksanaan pemberian layanan dan juga berkenaan jaminan layanan administrasi terhadap keluhan dan atau laporan yang disampaikan publik melalui kanal-kanal pengaduan yang disediakan merupakan langkah-langkah yang dapat dilakukan di dalam menciptakan tata kelola layanan pengaduan publik yang akuntabel, mudah, transparan dan tidak diskrimatif yang dapat diakses oleh publik.

Untuk itu, pelaksanaan layanan pengelolaan pengaduan yang prima, cepat dan responsif sesuai dengan peraturan yang berlaku merupakan kunci dalam mewujudkan tata kelola layanan publik yang baik, strategi di dalam mencapai tujuan organisasi penyelenggara pelayanan publik dan membangun kepercayaan publik terhadap akuntabilitas pemerintah.

C. Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan Publik

| Media Pengaduan | Nomor Registrasi Pengaduan Masuk | Unit Yang Menangani/ Penanggungjawab | Isi /Klasifikasi Materi Aduan | Tindakan/Hasil Penyelesaian Aduan | Status Laporan (check list V) | | Berita Acara Penyelesaian | Ket |
|---|--|--------------------------------------|--|---|--------------------------------|---------------|---|------------------|
| | | | | | On Proses | Telah selesai | | |
| Penerimaan dan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Tahun 2022 | | | | | | | | |
| i. Melalui Media Whatsapp | 01/PP/ DINSOSPMD/2022 Tanggal 15 Desember 2022 | Sekretariat (Bagian Umum) | Pengaduan terkait ketidaktersediaan fasilitas sarana pra sarana (tempat parkir khusus) bagi kelompok penyandang disabilitas yang menggunakan kendaraan, dan memerlukan layanan di kantor DINSOSPMD Provinsi kep.bangka Belitung. | Pengaduan telah ditindaklanjuti melalui ; 1. Penyediaan sarana dan Pra sarana Khusus bagi kelompok masyarakat rentan pada kantor DINSOSPMD; 2. Penyampaikan informasi kepada pihak pelapor bahwa akan segera difasilitasi pembuatan sarana prasarana (lokasi parkir dan toilet) bagi penyandang disabilitas | | V | 02/DINSOSPMD/ 2022 Tanggal 20 Des 2022 Perihal Penyelesaian Pengaduan | Arsip Pertinggal |
| Pengaduan Melalui Tatap Muka Langsung. | Nihil | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| Pengaduan Melalui Kotak Saran | Nihil | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| Pengaduan melalui surat elektronik (email) | Nihil | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| Pengaduan Melalui SP4N LAPOR www.dinsospmd.babelprov.go.id | Nihil | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ |

| | | | | | | | | |
|--|-------|--|--|--|--|--|--|--|
| Pengaduan Melalui Media Sosial Instagram dan facebook. | Nihil | | | | | | | |
|--|-------|--|--|--|--|--|--|--|

B. PENUTUP

Berdasarkan tabel rekapitulasi penerimaan dan penanganan tindak lanjut pengaduan publik yang disampaikan, berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi perangkat daerah Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2022 sebanyak 1 (satu) pengaduan.

Pengaduan tersebut telah diterima oleh tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, serta telah ditindak lanjuti. Pengaduan tersebut merupakan masukan bagi organisasi penyelenggara pelayanan untuk terus meningkatkan kualitas mutu layanan publik dan evaluasi secara berkala dalam memastikan bahwa masyarakat telah mendapatkan layanan sebagaimana aturan yang berlaku.

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pelayanan publik agar berjalan optimal, maka Organisasi Pelayanan Publik wajib untuk :

1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan dari masing-masing produk layanan publik yang diselenggarakan, yang merupakan jaminan bagi masyarakat untuk mendapatkan hak-haknya sesuai aturan yang ada.
Keberadaan aturan standar pelayanan, merupakan jaminan dan landasan bagi tiap organisasi penyelenggara pelayanan publik di dalam memberikan layanan kepada masyarakat;
2. Penyediaan kanal ataupun saluran pengaduan yang mudah diakses dan dijamin kerahasiaan data pribadi pelapor aduan;
3. Pelaksanaan tindak lanjut penanganan pengaduan yang cepat dan responsive, sesuai dengan peraturan yang berlaku;
4. Penyediaan sumber daya manusia pelaksana pelayanan publik dan pengelola pengaduan yang berkompeten, serta;
5. Keterbukaan penanganan pengaduan yang adil dan transparan.

Demikian laporan berkala pelaksanaan pengelolaan pelayanan pengaduan publik pada Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2022 disusun, sebagai bahan evaluasi dan untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

PANGKALPINANG, 26 Desember 2022

KEPALA DINAS SOSIAL DAN
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG



BUDI-UTAMA, S.STP, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP.19830515 200112 1 004