

LAPORAN

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK



Januari s.d Juli 2023

**DINAS SOSIAL
DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

DAFTAR ISI

A. PENDAHULUAN	4
B. DASAR HUKUM	6
C. TABEL	7
REKAPITULASI	
PENERIMAAN	
DAN	
TINDAKLANJUT	
PENANGANAN	
PENGADUAN	
D. PENUTUP	10

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Dengan terbitnya Undang-Undang, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun tujuan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, yaitu:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan public yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan public sesuai dengan tujuan pembentukan. Dan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Pelaksanaan pelayanan
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat
3. Pengelolaan Informasi
4. Pengawasan Internal
5. Penyuluhan kepada masyarakat, dan
6. Pelayanan Konsultasi

Penyelenggara dan seluaruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, dan dalam rangka optimalisasi pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat, tiap organisasi penyelenggara pelayanan publik mempersiapkan dan membentuk Tim Pengelolaan Pelayanan Publik, yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Hal tersebut tentu saja 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.

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.

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 pelayanan pengelolaan pengaduan public, 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, dan membangun kepercayaan publik terhadap akuntabilitas pemerintah.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang - undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2016 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Daerah 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;

**Tabel Rekapitulasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
Priode Januari sd Juli 2023**

No	Media Penyampaian Pengaduan	Nomor Registrasi	Unit Yang Menangani	Isi /Klasifikasi Materi Aduan	Tindakanjut/ Hasil Penyelesaian Aduan	Status laporan	Berita Acara Penyelesaian Pengaduan	Ket
1	Melalui Surat	01/PP/DINSOSPMD Tanggal 07 Juli 2023	Bidang Rehabilitasi Sosial dan Penanganan Warga Negara Migran	Penyampaian pengaduan masyarakat (an Wawan) yang disampaikan melalui Lembaga OMBUDSMAN Perwakilan Bangka Belitung, berkenaan dengan laporan penyandang disabilitas dari Bangka Selatan yang memerlukan pendataan dan bantuan sosial.	Pengaduan telah ditindaklanjuti dan diselesaikan (terlampir pada berita acara tindakanjut penyelesaian pengaduan)	Telah diselesaikan	01/PP/DINSOSPMD Tanggal 28 Juli 2023	Arsip Pertinggal
2	Media Whatsapp	02/PP/DINSOSPMD Tanggal 20 Juli 2023	Bidang Perlindungan Jaminan Sosial dan Penanganan Bencana Alam	Pengaduan masyarakat (an Ibu Galuh) Kepada Pimpinan, terkait bantuan sosial yang tidak diterima lagi.	Pengaduan telah ditindaklanjuti (terlampir pada Berita Acara Tindakanjut Penyelesaian Aduan)	Telah diselesaikan	02/PP/DINSOSPMD Tanggal 28 Juli 2023	Arsip Pertinggal

No	Media Penyampaian Pengaduan	Nomor Registrasi	Unit Yang Menangani	Isi /Klasifikasi Materi Aduan	Tindakan/jut/ Hasil Penyelesaian Aduan	Status laporan	Berita Acara Penyelesaian Pengaduan	Ket
3	Pengaduan Melalui Online SP4N LAPOR dan www.dinsospm.d.babelprov.go.id	Nihil	-	-	-	-	-	-
4	Kotak Saran	Nihil	-	-	-	-	-	-
5	Melalui Media Sosial Facebook dan Instagram	Nihil	-	-	-	-	-	-
6	Email	Nihil	-	-	-	-	-	-
7	Tatap Muka	Nihil	-	-	-	-	-	-

B. PENUTUP

Berdasarkan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, untuk periode bulan Januari s.d Juli 2023 telah diterima sebanyak 2 (dua) buah pengaduan yang berasal dari:

1. Kabupaten Bangka Selatan dan
2. Kota Pangkalpinang.

Pengaduan tersebut telah diterima oleh Tim Pengelola Pelayanan Pengaduan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, serta telah ditindak lanjuti. Pengaduan tersebut merupakan pertanyaan dan ketidakpuasan masyarakat, terkait dengan pemberian bantuan sosial yang beredar di masyarakat. Pengaduan yang disampaikan oleh Pelapor telah diproses bersama-sama dengan koordinator bidang terkait, dan telah dilakukan koordinasi, dan pencarian bukti serta klarifikasi dengan lembaga berwenang lainnya.

Pengaduan yang disampaikan oleh Pengadu/masyarakat, 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 yang baik, Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung senantiasa berusaha untuk:

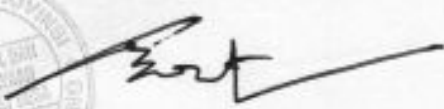
1. Melakukan pembinaan bagi SDM Pengelola Pelayanan Publik
2. Melakukan koreksi serta upaya untuk mewujudkan tata kelola pelayanan yang baik;
3. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan dari masing-masing produk layanan publik yang diselenggarakan, sebagai jaminan bagi masyarakat untuk mendapatkan hak-haknya sesuai aturan yang ada.
4. Penyediaan kanal/saluran pengaduan yang mudah diakses dan dijamin kerahasiaan data pribadi pelapor aduan;
5. Pelaksanaan tindak lanjut penanganan pengaduan yang cepat dan responsif;
6. Penyediaan sumber daya manusia pelaksana pelayanan publik dan pengelola pengaduan yang prima, dan;
7. Keterbukaan penanganan pengaduan.

Demikian laporan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung periode Januari sampai dengan Juli 2023 disusun, sebagai bahan evaluasi dalam rangka untuk mewujudkan Pelayanan Publik yang lebih baik.

PANGKALPINANG, 21 Agustus 2023

MENGETAHUI
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

TIM PENGELOLA PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK
KETUA



SRI KUSMALA, A.Ks, M.M
PEMBINA
NIP. 19720811 200212 2 007