

LAPORAN EVALUASI PENGADUAN



**DINAS SOSIAL DAN PMD
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
TAHUN 2024**

LAPORAN EVALUASI PENGADUAN

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 hokum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik 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;

C. HASIL EVALUASI

Terhitung sejak tanggal 01 Januari s.d 30 Juni 2024, tidak terdapat pengaduan yang diterima dan ditindaklanjuti oleh Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, baik secara langsung melalui tatap muka, ataupun melalui media sosial.

Namun dalam rangka optimalisasi dan peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat, pembinaan kepada Tim Pengelola Pengaduan dan seluruh staf pegawai tetap dilaksanakan, baik melalui rapat internal, ataupun pada saat pelaksanaan apel di halaman kantor Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa.

Dalam pembinaan yang dilakukan, disampaikan kepada para pegawai dan Tim Pengelola Pengaduan, bahwa Proses penyelesaian pengaduan dilakukan dengan melakukan klarifikasi kepada sumber-sumber yang berkompeten, untuk mendapatkan jawaban yang valid, dan proses diselesaikan sesuai dengan tenggang waktu yang tertera dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik, yang menyebutkan bahwa proses penyelesaian pengaduan, tidak lebih dari 60 (enam puluh) hari.

Dan dalam rangka mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang baik, Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung senantiasa berusaha untuk:

1. Melakukan koreksi serta upaya untuk mewujudkan tata kelola pelayanan yang baik;
2. Penyediaan kanal/saluran pengaduan yang mudah diakses dan dijamin kerahasiaan data pribadi pelapor aduan;
3. Pelaksanaan tindaklanjut penanganan pengaduan yang cepat dan responsif; serta
4. Keterbukaan penanganan pengaduan.

REKAPITULASI PENGELOLAAN PENGADUAN 01 Januari s.d 30 Juni 2024

No	Media Penyampaian Pengaduan (melalui)	Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni
1	Surat	-	-	-	-	-	-
2	Whatshapp	-	-	-	-	-	-
3	Pengaduan Melalui Online SP4N LAPOR dan www.dinsospmd.babelprov.go.id	-	-	-	-	-	-
4	Kotak Pengaduan	-	-	-	-	-	-
5	Media Sosial Facebook dan Instagram	-	-	-	-	-	-
6	Email	-	-	-	-	-	-
7	Tatap Muka	-	-	-	-	-	-

D. PENUTUP

Demikian laporan Evaluasi pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik periode bulan Januari s.d Juni 2024 pada Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2024, dengan jumlah 0 (nol) pengaduan.

Diharapkan untuk selanjutnya, tidak ada pengaduan yang diterima, dan pelaksanaan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Aparatur Perangkat Daerah pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung semakin optimal, sehingga terwujud Pelayanan Publik yang lebih baik.

Pangkalpinang, 01 Juli 2024
Kepala Dinas



BUDI UTAMA, S.STP, M.SI
REMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19830515 200112 1 004