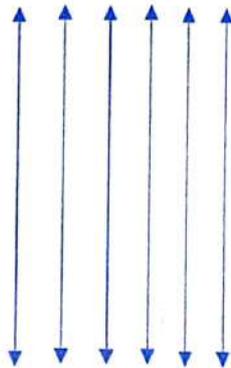




**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK**



**DINAS SOSIAL,  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK,  
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN KARANGASEM**

**Jalan Ngurah Rai No. 70 Telp. (0363) 21154 Amlapura**

# **BAB**

## **Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang**

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dicanangkan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karangasem merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan baik (*good government*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karangasem (Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem). Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat karangasem. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik.

Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karangasem sebagai Badan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat. Sebagai badan publik Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karangasem menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara dan badan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*). Badan publik yang secara optimal menerapkan *good governance* di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik.

### **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)

4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
5. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik
6. Permendagri No. 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan PTSP;
7. Peraturan Bupati Karangasem Nomor : 61 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Karangasem;
8. Keputusan Bupati Karangasem Nomor : 85 Tahun 2022 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Karangasem tahun 2022

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Pelayanan adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem kepada masyarakat. Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan Pelayanan yang dilakukan oleh Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem.

## BAB II

### Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan

#### 2.1 Pengaduan Pelayanan

Pengaduan Pelayanan adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan, baik perseorangan dan/atau lembaga, keluarga yang berasal dari pegawai yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem, dan/atau keluhan kepada Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem.

Adapun Bentuk Pengaduan Masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari Masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

##### 1. Pengaduan secara langsung

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (helpdesk) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem. Untuk kemudian dicatat oleh yang menangani pengaduan

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui:

a. Telpon/Call Center ; b Website dan; c. Facebook ; d. Instagram; e. Kotak Pengaduan.

Klasifikasi pengaduan terdiri dari :

1. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses proses izin, lamanya memberikan informasi dan lain-lain;

2. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

## **2.2 Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat Kepastian hukum yaitu**

1) mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan ; 2) Transparansi yaitu membuka diridan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas; 3) Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku; 4) Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya; 5) Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan, baik proses maupun tindak lanjutnya; 6) Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu; 7) Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang; 8) Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

## **2.3 Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan**

Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan dalam penanganan laporan pengaduan. Adapun sikap yang harus dimiliki adalah sebagai berikut: 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan; 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat; 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun; 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

## **2.4 Saluran Pengaduan**

Saluran pengaduan yang terdapat di Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem meliputi

:

- a) Unit organisasi yang mengampu penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem yang menyediakan sarana pengaduan berupa :

1. Ruang Pengaduan bagi yang datang langsung;
  2. Kotak Pengaduan baik di Mal Pelayanan Publik dan di Kantor Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem;
  3. Nomor Telpun Pengaduan / Call Center : (0363) 21154
  6. Lapor SPAN : lapor.go id
  7. Website Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem :  
dinsosp3appkb.karangasemkab.go.id
  8. Instagram : disospppappkbkab.karangasem
  9. Youtube: Dinas Sosial, PPPA, PPKB Kab. Karangasem
- b) Petugas pelayanan pengaduan di Loker Pengaduan

## 2.5 Laporan Penanganan Pengaduan

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup Dinas Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem. Dinas Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem telah berkomitmen memberikan pelayanan prima kepada masyarakat selaku pengguna layanan. Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem telah mengimplementasikan pelayanan prima di semua bidang dan unit kerja dalam berbagailayanan kepada semua masyarakat.

Komitmen ini mengharuskan Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem selalumeningkatkan kinerja tata kelola dan penjaminan mutu pelayanan. Penjaminan mutu (quality assurance) pelayanan ini sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan pengguna Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem. Aspirasi pengguna juga merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi diri terhadap kelemahan dalam pelaksanaan penjaminan mutu pelayanan. Hal ini diperlukan sebagai salah satu langkah percepatan tercapainya visi dan misi Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem.

Bentuk respon yang diberikan kepada pelapor atas pengaduan yang disampaikan berupa respon awal (ucapan terima kasih telah melakukan pengaduan) dan status/tindak lanjut pengaduan paling akhir sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Waktu yang diperlukan untuk merespon atas pengaduan yang

disampaikan diberikan kepada pelapor Sesuai dengan Pedoman Menteri jawaban/respon atas pengaduan yang disampaikan wajib diberikan dalam kurun waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima. Untuk respon yang disampaikan melalui surat dapat diberikan apabila pelapor mencantumkan identitas secara jelas (nama dan alamat koresponden). Untuk respon dari media pengaduan lainnya akan disampaikan dan diberikan sesuai identitas pelapor yang dicantumkan dalam media pengaduan tersebut. pengaduan yang masuk ke Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem akan direspon dan tercantum dalam rekap aduan dan sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Untuk dapat melihat respon yang diberikan. Sebagai catatan, pengaduan Anda akan lebih mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur pengaduan.

Aspirasi dan pengaduan yang disampaikan akan kami sampaikan kepada unit kerja terkait melalui pimpinan Dinas Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem. Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh pengguna layanan yang mendapatkan pelayanan di Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem, antara lain melalui desk pengaduan, kotak pengaduan, email, telepon, laman website, Facebook, Instagram dan Youtube. Semua pengaduan telah selesai ditindaklanjuti. Ruang lingkup selama Tahun 2022 yaitu keluhan tentang penerimaan bansos yang kurang tepat sasaran melalui SPAN Lapor. DINAS SOSIAL, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem telah menindaklanjuti permasalahan tersebut di atas dengan melakukan pendampingan dan berbantuan terhadap permasalahan sulitnya sistem yang baru. Sarana dan prasarana yang ada di DINAS SOSIAL, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem terus ada perbaikan setiap harinya. Dengan telah diimplementasikannya Sistem Informasi Perizinan online dan LAPOR SP4N, secara on line tersebut, mempermudah Masyarakat untuk memberikan saran/masukan, pengaduan, aspirasi, maupun permohonan informasi dari mana saja. Namun demikian, DINAS SOSIAL, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem masih menyediakan layanan informasi dan pengaduan secara langsung/tatap muka bagi masyarakat yang membutuhkan penjelasan/informasi mengenai layanan yang ada di DINAS SOSIAL, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem. Demikian laporan penanganan pengaduan Masyarakat di DINAS SOSIAL, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem sampai dengan Bulan Desember 2022 ini. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada Masyarakat.

Berdasarkan media pengaduan yang disediakan Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem dalam kurun waktu bulan Januari tahun 2022 s.d. Bulan Desember tahun 2022 terdapat 1 pengaduan. Jika dirinci berdasarkan media pengaduan dapat dilihat dalam tabel dan diagram berikut :

**Tabel 1 Jumlah Pengaduan Masyarakat**

No	Saluran Media Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan	Jumlah
1	Website	0
2	Pengaduan disampaikan langsung	0
3	Facebook	0
4	Telephone	0
5	Instagram	0
6	LAPOR SP4N	1
Jumlah		1

**Tabel 2 Jumlah Pengaduan Masyarakat PerJenis Pengaduan Bulan Januari – Desember 2022**

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pelanggaran disiplin	0
2	Penyalahgunaan Wewenang	0
3	Standar layanan	0
4	Informasi/saran	1
5	Lainnya	0
Jumlah		0

**Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Dari 1 pengaduan yang diterima, status penanganan atas pengaduan tersebut bulan Januari s.d. Desember 2022 sebagai berikut :

**Tabel 2 Status Penanganan pengaduan Masyarakat**

No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Persentase
1	Selesai	1	100%
2	Proses	0	0%
Jumlah		1	100%

### **BAB III**

#### **HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN**

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan dalam kurun waktu Januari tahun 2021 s.d. bulan Desember tahun 2022, antara lain :

1. Masih banyaknya masyarakat yang belum paham terhadap Teknologi Informasi;
2. Hasil telaah Substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan DINAS SOSIAL, PPPA, PPKB.

Upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka penanganan pengaduan antara lain :

1. Melakukan pendampingan dan berbantuan terkait Teknologi Informasi
2. Melakukan pelayanan jemput bola kepada masyarakat;
3. Melakukan studi banding terkait penanganan pengaduan Masyarakat ke Kabupaten / Kota lain

## PENUTUP

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan Masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diamanahkan dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan yang akan datang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan Masyarakat terhadap Dinsos, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem.

Karangasem, 9 Januari 2023

Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan  
dan Perlindungan Anak, Pengendalian  
Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten  
Karangasem



DISOS PPPA PPKB  
KARANGASEM

I Komang Daging, S. Sos, M.Si  
NIP. 19651023 198602 1 002