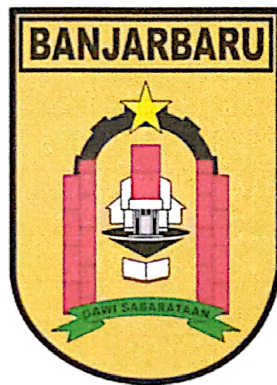


LAPORAN MONITORING DAN
EVALUASI PENGADUAN
MASYARAKAT
TRIWULAN I
(JANUARI S.D MARET 2024)



DINAS SOSIAL
KOTA BANJARBARU

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya jualah sehingga Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 ini dapat terselesaikan.

Dalam rangka penerapan undang-undang keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik Dinas Sosial Kota Banjarbaru telah melakukakn monitoring dan evaluasi. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang lebih obyektif tentang kemajuan pelaksanaan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik dan menilai hasil pelaksanaannya.

Dinas Sosial Kota Banjarbaru senantiasa melakukan tindak lanjut atas saran-saran perbaikan yang diberikan baik dari pihak internal maupun eksternal. Perbaikan secara terus menerus (continuous improvement) dalam melaksanakan program pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik telah menjadi komitmen Dinas Sosial Kota Banjarbaru untuk mendukung terciptanya Banjarbaru yang lebih baik.

Akhir kata semoga Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan menjadi bahan perbaikan untuk pelaksanaan ke depannya. Banjarbaru.

Banjarbaru, 03 April 2024

SEKRETARIS,



LILIS MARYATI, S.H., LL.M
NIP. 197503282006042017

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diatur dalam Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat. Berdasarkan ketentuan tersebut maka penanganan pengaduan masyarakat wajib diselesaikan secara cepat dan tuntas melalui pendekatan komprehensif, terkoordinasi, terpadu dan bersinergi serta saling menghormati hak, kewajiban dan wewenang masing-masing berdasarkan etika dan peraturan perundang-undangan.

Dinas Sosial Kota Banjarbaru sebagai pelaksana pemerintahan di bidang Sosial berkewajiban mengelola pengaduan masyarakat karena Dinas Sosial Kota Banjarbaru termasuk Satuan Kerja Perangkat Daerah yang melaksanakan pelayanan publik secara langsung berhubungan dengan masyarakat. Sebagai salah satu unit pelaksana pengelolaan pengaduan masyarakat baik secara online maupun secara offline Dinas Sosial Kota Banjarbaru diharapkan dapat melaporkan monitoring dan evaluasi engelolaa pengaduan masyarakat sehingga penanganan pengaduan masyarakat dapat terselesaikan secara efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
7. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
8. Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarbaru ;
9. Peraturan Walikota Kota Banjarbaru Nomor 20 Tahun 2023 tentang Perubahan Peraturan Wali Kota Banjarbaru Nomor 73 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Banjarbaru

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud penyusunan laporan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Dinas Sosial Kota Banjarbaru atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat.

2. Tujuan

Adapun tujuan penyusunan laporan monitoring dan evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Banjarbaru

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Petugas Layanan

Penunjukan Petugas Layanan Pengaduan Telah dilakukan penunjukan melalui:

- a. Keputusan Sekretaris Daerah Kota Banjarbaru Nomor 188.4/137/SETDA/2024 tentang Petugas Pelayanan Pengaduan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru Tahun 2024
- b. Keputusan Kepala Dinas Sosial Nomor 062 Tahun 2024 tentang Penunjukan Petugas Front Office dan Back Office Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Kota Banjarbaru Tahun 2024.

2. Sarana dan Prasarana

Adapun sarana yang disediakan Dinas KSosial Kota Banjarbaru bagi yang akan menyampaikan pengaduan melalui :

- a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan. Dengan menulis keluhan, kritik atau saran pada kertas pengaduan yang telah disediakan, kemudian dimasukkan ke dalam kotak pengaduan
- b. Melalui aplikasi lapor bagi masyarakat dapat mengunduhnya di Playstore (android) menginstal dan di halaman depan ada aplikasi lapor terdapat kolom aduan dan ketik instansi yang ingin diadukan kemudian masyarakat dapat langsung menuliskan perihal kemudian kirim.
- c. Melalui layanan Pengaduan Online:
 - 1) website Dinas Sosial: dinsos.banjarbarukota.go.id
 - 2) Melalui Instagram : @dinsoskotabanjarbaru
 - 3) Melalui Facebook : Dinsos Banjarbaru

BAB III

HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil dari monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat Dinas Sosial Kota Banjarbaru Triwulan I (Januari s/d Maret) Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

No.	Sarana Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan
1.	Kotak Saran	0	Tidak ada pengaduan	-
2.	Ruang Pengaduan	120	Ditindaklanjuti oleh petugas pelayanan	Ditindaklanjuti oleh petugas pelayanan
3.	Aplikasi Lapor	1	Diteruskan ke Bidang	Diteruskan ke Bidang yang membidangi sesuai dengan tupoksinya
4.	website Dinas Sosial: dinsos.banjarbarukota.go.id	0	Tidak ada pengaduan	-
5.	Melalui Instagram : @dinsoskotabanjarbaru	5	Ditindaklanjuti oleh petugas pelayanan	Ditindaklanjuti oleh petugas pelayanan-
6.	Melalui Facebook : Dinsos Banjarbaru	0	Tidak ada pengaduan	-

BAB IV

TINDAK LANJUT ATAS HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Tindak lanjut dari hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat Dinas Sosial Kota Banjarbaru Triwulan I (Januari s/d Maret) Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

No.	Sarana Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan
1.	Kotak Saran	0	-	Tidak ada pengaduan
2.	Ruang Pengaduan	120	Sudah ditindaklanjuti	Di tindak lanjuti oleh petugas pelayanan
3.	Aplikasi Lapor	1	Sudah ditindaklanjuti	Sudah ditindaklanjuti oleh bidang yang membidangi pengaduan yang diadukan
4.	website Dinas Sosial: dinsos.banjarbarukota.go.id	0	-	
5.	Melalui Instagram : @dinsoskotabanjarbaru	5	Sudah ditindaklanjuti	Ditindaklanjuti oleh petugas pelayanan-
6.	Melalui Facebook : Dinsos Banjarbaru	0	-	

BAB V
PENUTUP

Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat ini disusun sebagai sarana akuntabilitas dan monitoring implementasi kebijakan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Sosial Kota Banjarbaru. Informasi yang dihimpun diharapkan mampu memberikan masukan dalam perbaikan kinerja dalam perencanaan program kerja pada periode berikutnya.

Banjarbaru, 03 April 2024
SEKRETARIS,



LILIS MARYATI, SH.,LL.M
NIP. 197503282006042017