



LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
oleh
Tim Pengelola Aduan
DINAS SOSIAL KABUPATEN NGAWI
SEMESTER I TAHUN 2023

LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
oleh
Tim Pengelola Aduan
DINAS SOSIAL KABUPATEN NGAWI
SEMESTER I TAHUN 2023
BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dicanangkan DINAS SOSIAL KABUPATEN NGAWI merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean government) dan baik (good government) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi DINAS SOSIAL KABUPATEN NGAWI. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan Dinas, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. 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 KABUPATEN NGAWI sebagai Badan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai badan publik DINAS SOSIAL KABUPATEN NGAWI 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. Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif dapat dipertanggungjawabkan, pada tahun 2008 pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Selanjutnya di tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. UU KIP tersebut tidak hanya mengatur keterbukaan informasi pada lembaga Negara saja, tetapi juga pada organisasi non pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari dana publik, baik APBN/APBD, sumbangan masyarakat, maupun sumber luar negeri.

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 Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik;
5. 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.

1.3. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pengelola Aduan sebagai wadah untuk menampung Penanganan Pengaduan DINAS SOSIAL KABUPATEN NGAWI kepada Kepala Dinas Sosial selaku Ketua PPID DINAS SOSIAL KABUPATEN NGAWI.

Adapun tujuan penyusunan Laporan ini adalah untuk mengetahui seberapa banyak pengaduan masyarakat yang masuk ke DINAS SOSIAL KABUPATEN NGAWI baik melalui telephone, email, media sosial, maupun datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Ngawi dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Pengelola Aduan.

BAB II

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1 Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau lembaga, keluarga yang berasal dari pegawai di lingkungan Dinas Sosial, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Sosial Kab. Ngawi, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai Dinas Sosial Kab. Ngawi, dan/atau keluhan kepada DINAS SSOSIAL KAB. NGAWI atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan DINAS SOSIAL KAB. NGAWI. Pengaduan akan mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur 5W + 1H, yaitu :

What: Perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui

Where: Di mana perbuatan tersebut dilakukan

When: Kapan perbuatan tersebut dilakukan

Who: Siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut

How: Bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dsb).

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 masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada

DINAS SOSIAL KAB. NGAWI atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan DINAS SSOSIAL KAB. NGAWI. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

2. Pengaduan secara tidak langsung

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

a. Short Message Service (SMS); b. Surat; c. Faximili; d. E-mail e. Telepon; f. Website /aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan online, yaitu E Lapor dan; g. 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 pelayanan Chek DTKS, Surat Rekomendasi PBI JKN / PBID 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

- 1). Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- 2). Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- 3). Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparatur terkait 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 kepada masyarakat, 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 Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik DINAS SOSIAL KABUPATEN NGAWI sebagai Badan Publik 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 masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup rektorat DINAS SOSIAL KABUPATEN NGAWI. DINAS SSOSIAL KAB. NGAWI sebagai salah Perangkat Pemerintah Daerah mempunyai komitmen memberikan pelayanan prima kepada semua pengguna Pemerlu Pelayanan Bidang Kesejahteraan Sosial Kab. Ngawi baik civitas, akademika dan masyarakat umum. DINAS SSOSIAL KAB. NGAWI telah mengimplementasikan pelayanan prima di semua bidang dan unit kerja dalam berbagai layanan kepada semua pengguna Pemerlu Pelayanan Bidang Kesejahteraan Sosial Di Kabupaten Ngawi.

Komitmen ini mengharuskan DINAS SSOSIAL KAB. NGAWI selalu meningkatkan kinerja tata Kelola dan penjaminan mutu pelayanan sosial. Penjaminan mutu (quality assurance) Sosial ini sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan pengguna Pemerlu Pelayanan Bidang Kesejahteraan Sosial Di Kabupaten Ngawi. Aspirasi pengguna juga merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi diri terhadap kelemahan dalam pelaksanaan penjaminan mutu pelayanan publik. Hal ini diperlukan sebagai salah satu langkah percepatan tercapainya visi misi DINAS SOSIAL KAB. NGAWI sebagai OPD dengan pelayanan publik yang prima.

Kotak Pengaduan Masyarakat yang ada di DINAS SOSIAL KABUPATEN NGAWI adalah kotak pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan yang disediakan oleh DINAS SOSIAL KAB. NGAWI sebagai salah satu sarana bagi setiap pejabat/pegawai DINAS SOSIAL KAB. NGAWI sebagai pihak internal maupun masyarakat luas pengguna layanan DINAS SOSIAL KAB. NGAWI sebagai pihak eksternal untuk melaporkan dugaan adanya pelanggaran dan/atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang dilakukan/diberikan oleh pejabat/pegawai DINAS SOSIAL KAB. NGAWI. 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 3 (tiga) 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 DINAS SSOSIAL KAB. NGAWI akan direspon dan tercantum dalam rekap aduan masyarakat 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. Hal lebih lanjut/lengkap terkait dengan unsur pengaduan dapat dilihat pada laman Aplikasi E Lapor

Aspirasi dan pengaduan yang disampaikan akan kami sampaikan kepada unit kerja terkait melalui pimpinan DINAS SOSIAL KABUPATEN NGAWI. Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di DINAS SSOSIAL KAB. NGAWI, antara lain melalui desk pengaduan, kotak pengaduan, email, telepon, laman Lapor serta media sosial. Selama Tahun Semester I Tahun 2023, sebanyak 6 (enam) pengaduan masyarakat telah masuk melalui Aplikasi E Lapor, 05 Pengaduan yang melalui tatap muka, Whats Aps, email dan telephone dst. Semua pengaduan 8 (Delapan) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti. Ruang lingkup pengaduan masyarakat selama Tahun 2022 meliputi ; 1. Keluhan tentang Bantuan Sosial; 2. Keluhan Data Penerima Bantuan; 3. Keluhan terkait Call Center yang tidak diangkat; 4. Keluhan terkait tidak terdaftar di DTKS; 5. Keluhan terkait dengan Kartu Indonesia Sehat/PBI JKN dan PBID. ; 6. Keluhan lainnya. DINAS SOSIAL KAB. NGAWI telah menindaklanjuti permasalahan tersebut di atas dengan mengadakan perubahan-perubahan dan perbaikan system kinerja unit, antara lain dengan telah diterapkannya pelayanan online, dengan memberikan penyuluhan/sosialisasi pelayanan terhadap unit kerja terkait kepada instansi

pemerintah desa. Permasalahan sarana dan prasarana pelayanan telah dilengkapi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sarana dan prasarana yang ada di DINAS SOSIAL KAB. NGAWI terus ada perbaikan setiap harinya.

2.4. Evaluasi Pengaduan

Dengan telah diimplementasikannya Layanan Informasi Aspirasi dan Pengaduan DINAS SOSIAL KABUPATEN NGAWI secara on line tersebut, mempermudah Masyarakat untuk memberikan saran/masukan, pengaduan, aspirasi, maupun permohonan informasi dari mana saja. Namun demikian, DINAS SOSIAL KAB. NGAWI masih perlu untuk memerlukan partisipasi dari masyarakat/instansi terkait/lembaga-lembaga masyarakat dalam pembenahan manufacturing pengelolaan pelayanan publik diantaranya regulasi pelayanan, mekanisme, SOP, Jumlah SDM yang kompeten, serta sarana dan prasarana yang lebih memadai. Ke depannya Dinas Sosial Kabupaten Ngawi mampu memberikan pelayanan masyarakat yang lebih handal, prima dan ramah.


Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di DINAS SOSIAL KAB. NGAWI sampai dengan Bulan September 2022 ini. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

BAB III PENUTUPAN

Laporan penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Tim Penanganan Pengaduan yang akan datang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan masyarakat terhadap Dinas Sosial Kabupaten Ngawi.

Ngawi, Juni 2023

Ketua Pengelola Aduan

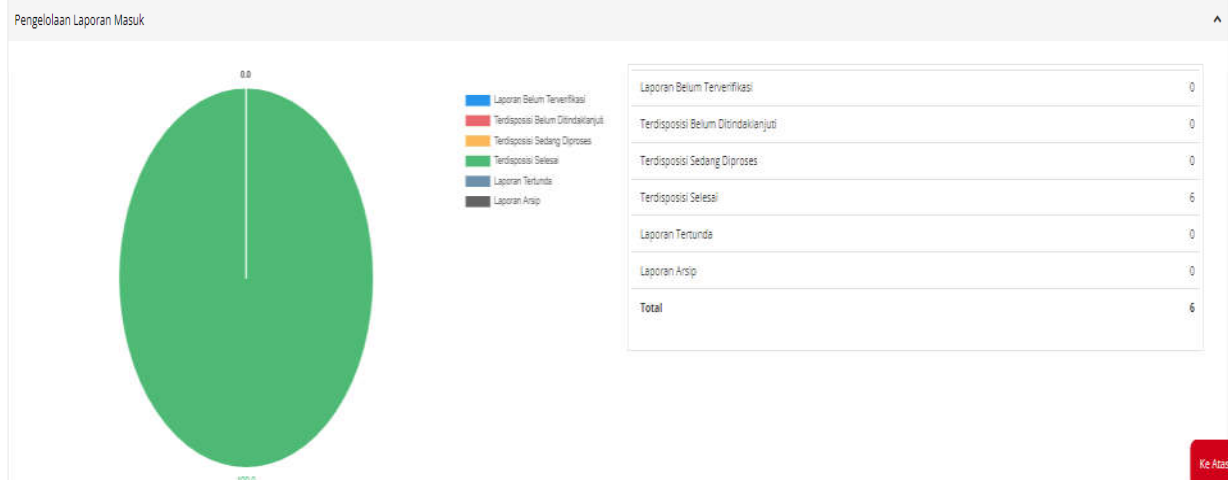


MOCH. TURNAWAN., A.K.S.
NIP. 197112241994031003

Nama Instansi: Dinas Sosial Kabupaten Ngawi
 Nomor SK: -
 Instansi belum mengupload file SK
 Terakhir Kali Dilihat: 2023-09-06 09:22:12

Rekapitulasi Kinerja

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	0	0	6	0	0	6	100	3.3	1.00	1



The screenshot shows the LAPOR! web application interface. It features a sidebar menu on the left with options like 'LAPOR!', 'PENGANTARAN', 'LAPORAN', and 'BANTU LAPORAN'. The main content area displays a bar chart with four bars representing different stages: 'Belum mengaji' (blue, value 1), '20-24' (orange, value 2), '25-48' (green, value 2), and '50-54' (grey, value 2). Below the chart is a table with columns 'jenis ketatanin' and 'jumlah', listing 'Belum mengaji jenis ketatanin' (1), 'Perempuan' (2), 'Laki-Laki' (2), and 'Total' (4). At the bottom, there is a 'Rekapitulasi Kinerja Unit di Bawah' table showing data for 'Dinas Sosial Kabupaten Ngawi'.

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP	Terakhir Dilihat
Dinas Sosial Kabupaten Ngawi	0	0	0	6	6	100	3.3	1.00	2023-09-06 09:22:12

Instansi

Dinas Sosial Kabupaten Ngawi

Periode Laporan Masuk

01/01/2023

06/30/2023

Hitung Laporan Form Manual

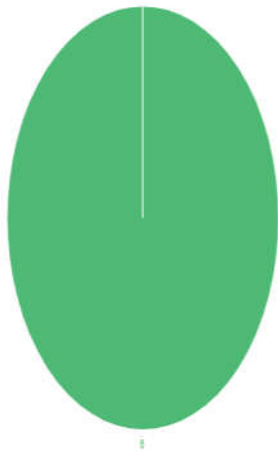


SUBMIT

Laju Verifikasi

Nama	Login terakhir	Verifikasi <= 3 hari	Verifikasi > 3 hari	Rate-rata Verifikasi
------	----------------	----------------------	---------------------	----------------------

Laju Tindak Lanjut



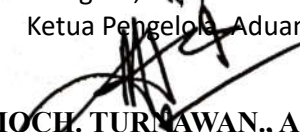
■ Tepat waktu (<= 3 hari)
■ Telat (> 3 hari)

Jumlah Laporan: 5
Rate-rata Laju Tindak Lanjut: 3.3 hari

REKAPITULASI PENYELESAIAN ADUAN
DINAS SOSIAL KABUPATEN NGAWI
SEMESTER I TAHUN 2023

No	Identitas Pelapor	Sarana Penyampaian	Tanggal Penerimaan	Penelaahan		Status Penanganan		Penyelesaian		
				Kronologi	Substansi Masalah	Ditangani	Disalurkan	Status	Tanggal Penyelesaian	Penyelesaian
1.	Tiansi Wulandari	Aplikasi E Lapor	01-02-2023	Bpjs anak kami di non aktifkan padahal satu KK sudah termasuk dalam DTKS. belum terverifikasi dari dinas sosial setempat	Tidak menerima PBI JKN	Tertangani	-	Selesai	03-02-2023	Setelah dicek Nama di KIS tersebut saat ini tidak terdaftar pada DTKS sehingga oleh sistem di non aktifkan kepesertaan BPJS - JKN. Disarankan untuk mendafta DTKS ke Pemerintah Desa setempat.
2.	Nuzullia Nur Maqfiroh	Aplikasi E Lapor	02-02-2023	bertanya kapan ya beasiswa pemkab ngawi 2023 di buka, dan itu pendaftarannya lewat mana ya? Mohon izin saya memberikan saran untuk sebaiknya pendaftarannya di umumkan lewat platform sosial media	Beasiswa Mahasiswa Miskin Berprestasi	Tertangani	-	Selesai	10-02-2023	Informasi melalui Pemerintah Desa. Ke depan sudah di usahakan melalui media sosial.
3.	Samsuri	Aplikasi E Lapor	24-02-2023	hasil pencarian data di cek bansos tidak pernah mendapatkan uluran bansos PKH tapi sampai saat ini tidak pernah mendapatkannya.	Bansos PKH	Tertangani	-	Selesai	01-03-2023	Setelah dicek diaplikasi, bahwa Saudara status penerimaan Bansos hanya sebagai penerima PBI-JK. Di Usahakan diusulkan ke Kemensos R.I.
4.	Evin Soklidiana	Aplikasi E Lapor	16-03-2023	Tidak pernah mendapatkan informasi apapun, termasuk KIP, Beasiswa Mahasiswa, sehingga sendirian untuk melanjutkan jenjang perkuliahan nyambi kerja,	Beasiswa Mahasiswa Miskin Berprestasi	Tertangani	-	Selesai	19-03-2023	Informasi melalui Pemerintah Desa. Ke depan sudah di usahakan melalui media sosial.
5.	Ananim	Aplikasi E Lapor	24-05-2023	Sarjono umur 64 tahun menerima kartu keluarga sejahtera dari tahun 2021 sampai sekarang belum pernah mendapatkan hak nya. padahal mei 2023 terdaftar di cek bansos	Tidak Menerima Bansos	Tertangani	-	Selesai	26-05-2023	Setelah dicek diaplikasi, bahwa Saudara status penerimaan Bansos hanya sebagai penerima PBI-JK. Di Usahakan diusulkan ke Kemensos R.I.
6..	Anonim	Aplikasi E Lapor	21-05-2023	Penerima kartu KKS (kartu keluarga sejahtera) sejak th 2021 sampai th 2023 belum pernah mendapatkan apa2. apa fungsi kartu tersebut	Tidak menerima Kartu KKS	Tertangani	-	Selesai	23-05-2023	Setelah di cek di Aplikasi Sign Ng sudah tidak terdaftar lagi. Dan akan diusahakan diusulkan kembali ke Kemensos.

Ngawi, Juni 2023
Ketua Pengelola Aduan


MOCH. TURAWAN., A.K.S.
NIP. 197112241994031003