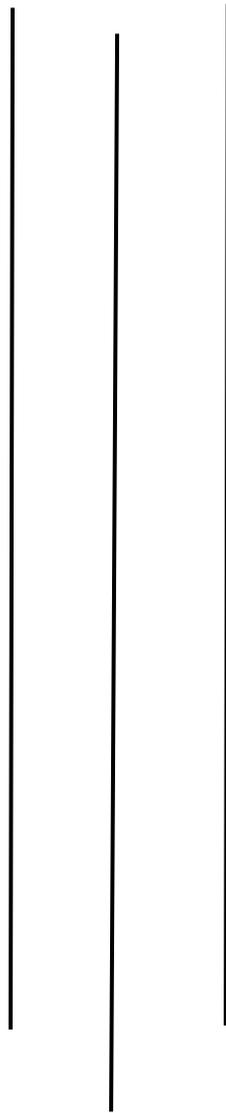


**LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN
DINAS SOSIAL PROVINSI
KALIMANTAN BARAT
TAHUN 2022**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kita persembahkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas perkenanan-Nya Laporan Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022 telah dapat diselesaikan. Laporan Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat ini dibuat sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

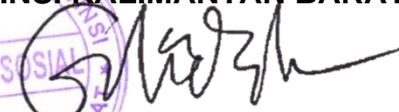
Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Serta sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, berbagai pengaduan masyarakat perlu ditangani secara cepat, tepat, efektif, efisien dan dapat dipertanggung jawabkan.

Dalam kaitannya dengan upaya mewujudkan partisipasi masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat telah menetapkan Peraturan Gubernur Kalbar. Nomor 92 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang mengamanatkan bahwa agar seluruh Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat untuk dapat mengelola pengaduan masyarakat.

Akhirnya kepada semua pihak yang telah terlibat dalam proses penyusunan Laporan ini, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Pontianak, Januari 2022

**KEPALA DINAS SOSIAL
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,**


GOLDA MARGANDA PURBA, S.P.,S.H,M.H
Pembina Utama Muda
NIP.19720908 199903 1 009

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II DASAR HUKUM, SARANA, PRODUK LAYANAN.....	3
JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	
A. Dasar Hukum.....	3
B. Sarana Pengaduan.....	4
C. Produk Layanan.....	5
D. Jangka Waktu Penyelesaian.....	5
BAB III PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.....	6
BAB IV PENUTUP.....	7

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Di dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warganya melalui suatu system pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, dalam rangka negara memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan publik.

Dalam hal ini pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk. Pemenuhan kebutuhan masyarakat tersebut dapat berupa barang, jasa atau pelayanan administrative.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sepenuhnya sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan serta perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut dapat disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut, perlu disikapi secara bijak melalui Langkah-langkah yang berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan guna membangun kepercayaan masyarakat demi mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

Atas dasar pertimbangan di atas, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang mampu menjawab semua tuntutan dan kebutuhan masyarakat sesuai dengan harapan, cita-cita dan tujuan nasional.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang dilaksanakan dengan beraskan profesionalisme, semangat persamaan, keterbukaan, akuntabilitas, dan kecepatan dalam pemberian pelayanan. Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat telah Tim Pengelola Pelayanan Informasi dan Dokumentasi melalui Keputusan Kepala Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat Nomor 579/DINSOS/2022 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat.

B. Maksud dan Tujuan

Penyusunan laporan Pengelolaan Pengaduan disusun dengan maksud dan tujuan :

1. Menjadi bahan evaluasi dan acuan terhadap penyelesaian terhadap pengaduan
2. Memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk berperan serta dalam menyapaikan keluhan atau pengaduan terhadap pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat
3. Penyelenggara Pelayanan dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik.
4. Menciptakan rasa simpati dan kepercayaan yang tinggi terhadap penyelenggaraan pelayanan Pengelolaan Pengaduan.

BAB II

DASAR HUKUM, SARANA, PRODUK LAYANANA, JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

A. Dasar Hukum

Dalam pasal 8 ayat 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa, penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

1. Pelasanan pelayanan
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat
3. pengelolaan informasi
4. Pengawasan internal
5. Penyuluhan kepada masyarakat
6. Pelayanan konsultasi

Mengacu pada amanah dalam pasal dimaksud bahwa pengelolaan pengaduan memiliki arti yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Terkait dengan pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan Negara pada dasarnya merupakan kontrol sosial untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas dari praktek-praktek korupsi, kolusi dan nepotisme. Salah satu bentuk pengawasan yang perlu dilakukan antara lain dalam bentuk pengaduan masyarakat dimana penyelenggara wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala.

Agar pelayanan pengaduan masyarakat dapat berfungsi efektif sebagai kontrol sosial dalam penyelenggaraan pemerintah, maka pengaduan masyarakat perlu dikelola dan tangani secara cepat, tepat, efektif, efisien dan dapat dipertanggung jawabkan. Pengaduan masyarakat ini merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait yang dapat berupa upaya, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat konstruktif.

Adapun dasar hukum pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9).
6. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Peraturan Gubernur Nomor 116 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 116).
8. Keputusan Kepala Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat Nomor 84 Tahun 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat.

A. Sarana Pengaduan

Guna memenuhi kebutuhan akan informasi yang terkait dengan informasi public, pemohon informasi dapat melakukan permohonan dengan cara-cara sebagai berikut:

1. Tatapan Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat.
2. Tertulis disampaikan ke kontak pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat atau surat yang dialamatkan ke Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat Jl. Sultan Syahrir No.3 Pontianak.
3. Lapor SP4N
4. Whatsapp : 082158948200

5. Telegram : 082158948200
6. Telepon / Fax : (0561) 732523 / (0561)732524
7. Website : <http://dinsos.kalbarprov.go.id/>
8. Email : dinsos@kalbarprov.go.id
9. Facebook : Dinas Sosial Provinsi Kalbar
10. Twitter : Dinas Sosial Provinsi Kalbar
11. Instagram : [dinsos_Provkalbar](#)

B. Produk Layanan

Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat meliputi produk/jenis pelayanan:

1. Standar Pelayanan Pemberian Rekomendasi Izin Undian Gratis Berhadiah.
2. Standar Pelayanan Pemberian Izin Pengumpulan Uang dan Barang.
3. Standar Pelayanan Prosedur Pengusulan Gelar Pahlawan Nasional.
4. Standar Pelayanan Pemulangan Warga Negara Indonesia Migran korban Perdagangan Orang (WNI KPO).
5. Standar Pelayanan Pemberian Rekomendasi Adopsi Bagi Suami Istri WNI.
6. Standar Pelayanan Penanganan Orang Terlantar.
7. Standar Pelayanan Pemberian Bantuan Logistik.
8. Standar Pelayanan Pemberian Tanda Daftar Ijin Operasional Yayasan Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS).

C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan

Jangka waktu penyelesaian pengaduan dengan kriteria sebagai berikut :

1. Pengaduan ringan, memerlukan waktu paling lama 3 jam.
2. Pengaduan sedang, memerlukan waktu paling lama 3 hari.
3. Pengaduan berat, memerlukan waktu paling lama 7 hari.
4. Pengaduan sangat berat, memerlukan waktu paling lama 14 hari.

BAB III

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pelayanan Pengaduan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pondoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji di Lingkungan Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat kepada pengguna layanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pengguna layanan dapat melakukan pengaduan melalui mekanisme yang telah ditetapkan, apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan maka pihak yang memberikan pelayanan wajib menyampaikan permintaan maaf secara terbuka melalui pengumuman di website PPID Pembantu Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat serta pihak yang memberikan pelayanan memberikan merchandise.

Dalam Penyelenggaraan pelayanan pengaduan pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang Undang yang berlaku, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintah yang baik terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat, meningkatkan koordinasi antar lembaga/instansi dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat dan meningkatkan partisipasi masyarakat secara tertib serta bertanggung jawab dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat oleh penyelenggara Negara atau ASN.

BAB IV

PENUTUP

Pengelolaa Pelayanan Pengaduan pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat merupakan bagian dari upaya mewujudkan komitmen peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan public sebagaimana yang diamanahkan dalam UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pengelolaan pengaduan masyarakat ini diharapkan dapat menumbuh kembangkan partisipasi masyarakat dalam mewujudkan kontrol sosial dan memperbaiki citra aparatur pemerintah sehingga memiliki etika, moralitas, profesionalitas, transparansi dan akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Demikian Laporan Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat .

REKAPITULASI PENGADUAN PADA DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2022

NO	NAMA	TANGGAL	MATERI PENGADUAN	KATEGORI PENGADUAN	WAKTU PENERIMAAN	STATUS PENYELESAIAN	HASIL PENANGANAN
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Roni Satriono	15 Desember 2022	Merasa tidak mendapatkan bantuan sosial, semenjak tidak aktif di program ketenagakerjaan pada awal bulan april 2022	Sedang	31 Desember 2022	Selesai	Terkait masalah ini terlapor di persilahkan untuk dapat berkonfirmasi ke Dinas Sosial setempat jika saat ini berdomisili di Kabupaten Kubu Raya, Silahkan datang ke kantor Dinas Sosial Kab. Kubu Raya dan Tanyakan apakah bapak terdaftar ke dalam DTKS. Akan ada petugas yang akan melakukan pengecekan data.

2	Asnan	5 Oktober 2022	Merasa tidak mendapatkan bantuan apapun dari Pemerintah, tetapi NIK terlapor terdaftar sebagai penerima bantuan dan ingin mendaftarkan kartu prakerja namun tidak bias digabung/tidak lolos dikarenakan alasan nik terdaftar kemensos	Berat	17 Oktober 2022	Selesai	Terkait laporan ini kami menyarankan untuk terlapor datang langsung ke Dinas Sosial tempat anda berdomisili pada bidang mengurus DTKS, serta mintakan kepada petugas untuk menghapus data bansos di aplikasi SIKS-NG
3	Anonim	23 September 2022	Terdaftar sebagai penerima	Sedang	8 Oktober 2022	Selesai	Terkait laporan ini, sudah ada beberapa kasus yang sama,

			bansos, akan tetapi belum menerima undangan dari PT.Pos Indonesia				namun ketika di cek di kantor pos ternyata yang bersangkutan tidak ditemukan namanya di BNBA yang diserahkan oleh kemensos ke PT. Pos, Dinas Sosial Provinsi maupun Dinas Sosial Kab/Kota untuk saat ini tidak dapat mengintervensi data yang dikeluarkan oleh kemensos.
4	Fadil	24 Agustus 2022	Ingin memperbaharui data untuk di update dikarenakan tidak menerima bantuan apapun	Sedang	11 September 2022	Selesai	Terkait data bansos ini, ada kemungkinan bahwa kepala keluarga yang terdapat dalam KK saudara merupakan penerima bansos, untuk hal ini

			dari pemerintah dan ingin mendaftar kartu pra kerja namun tidak bisa di gabung.				kami sarakan saudara untuk datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten/Kota setempat sesuai dengan domisili. Dengan membawa KK dan KTP asli. Mintakan petugas untuk mengecek data saudara dan jika masih tergolong penerima bansos mintakan untuk menghapus data bansos
5	Anonim	21 Februari 2022	Informasi data DTKS banyak yang penerimanya bermasalah	Berat	16 Maret 2022	Selesai	Untuk DTKS penerima bantuan bias langsung ke kubu raya, data yang ada dikami hanya data agregat keseluruhan DTKS dan

			khususnya daerah kubu raya				tidak spesifik penerima bantuan. Jika butuh data penerimanya yang bersangkutan dari kantor desa bias langsung koordinasi dengan Dinas Sosial Kabupaten/Kota masing-masing karna usulan juga berawal dari Desa/Kelurahan.
6	Anonim	21 Februari 2022	Informasi data DTKS yang penerimanya bermasalah khususnya daerah kubu raya desa sungai ambawang	Sedang	18 Maret 2022	Selesai	Untuk DTKS penerima bantuan bias langsung ke kubu raya, data yang ada dikami hanya data agregat keseluruhan DTKS dan tidak spesifik penerima bantuan. Jika butuh data penerimanya yang bersangkutan dari

							kantor desa bias langsung koordinasi dengan Dinas Sosial Kabupaten/Kota masing-masing karna usulan juga berawal dari Desa/Kelurahan.
--	--	--	--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

