



LAPORAN PENGELOLAAN & PEMBINAAN PENGADUAN DINAS SOSIAL

PERIODE JANUARI SD JUNI

TAHUN 2023

LAPORAN
PEMBINAAN PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK
DINAS SOSIAL BURU SELATAN
PERODE JANUARI SD JUNI
TAHUN 2023

1. GAMBARAN UMUM PENGADUAN PUBLIK

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai upaya secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduan atas pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 1 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, pengaduan merupakan upaya penyampaian keluhan yang disampaikan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik. Melalui definisi tersebut, dapat dipahami bahwa pengaduan merupakan salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa masyarakat adalah salah satu pengawas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena pengaduan publik memiliki peran yang sangat vital dan strategis, pengelolaan pengaduan harus dilaksanakan dengan baik, melalui penyediaan sarana dan media pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, serta senantiasa menangani dan menindaklanjuti pengaduan.

Untuk itu, sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan publik di Dinas Sosial Buru Selatan, disusunlah laporan tahunan ini. Selain itu, laporan tahunan ini juga bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelaksanaan dan pencapaian pengelolaan pengaduan masyarakat agar selanjutnya dapat dilaksanakan lebih baik lagi. Namun hal penting dari penyusunan laporan ini, diharapkan hasil monitoring pengaduan ini dapat memberikan masukan kepada unit kerja penyelenggara layanan dalam pelaksanaan tugasnya.

2. LAYANAN PENGADUAN PUBLIK

2.1 BENTUK PENGADUAN

Sesuai dengan Pasal 1 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan tentang:

- a) Pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- b) Pengabaian kewajiban penyelenggara pelayanan.
- c) Pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.2 SALURAN PENGADUAN

Terdapat beberapa sarana dan media yang disediakan bagi masyarakat untuk dapat menyalurkan pengaduan yang ditujukan kepada Dinas Sosial yakni:

- a) Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui akun media sosial Dinas Sosial :
 - Twitter : twitter.com/Dinsos_Bursel
 - Instagram : instagram.com/Dinsos_Bursel
 - Facebook : facebook.com/Dinsosbursel
 - Linkendin : linkedin.com/in/dinsosbursel
 - Youtube : www.youtube.com/@DinsosBursel
 - Tiktok : @dinsosbursel
- b) Pengaduan disampaikan melalui fitur chat pada App Satu Data : linktr.ee/83dinsos
website : dinsos.burselkab.go.id/
- c) Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui aplikasi SP4N LAPOR! : lapor.go.id.
- d) Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik ke Alamat : siksdinsos@gmail.com.
- e) Pengaduan disampaikan secara lisan melalui nomor telepon : (+62) 82238804189 – (+62) 82217353239
- f) Pengaduan disampaikan langsung kepada petugas *help desk* dengan alamat :
Ruang PPID
Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan
Jl. Ir. M. Putuhena – Kilometer 3 Namrole, Kode Pos 97544

3. MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK

Pada prosesnya, kordinasi pengelolaan pengaduan publik dilaksanakan oleh Poksi Humas dan Protokol yang bertugas menginfokan formulir yang digunakan untuk menginput data pengaduan yang diterima oleh setiap unit kerja/satker setiap bulan.

Setiap unit kerja/satker penerima pengaduan diwajibkan menginput rekapan pengaduan yang diterima pada bulan tersebut dan dan mengirimkan kembali data tersebut maksimal tanggal 5 (lima) bulan berikutnya.

Selanjutnya Poksi Humas dan Protokol akan mengintegrasikan seluruh data menjadi data pengaduan Dinas Sosial.

4. PERKEMBANGAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK

4.1. REKAPITULASI PENGADUAN BERDASARKAN SARANA DAN MEDIA PENGADUAN

Pada periode bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2023, LAN telah menerima sebanyak 1627 (seribu Enam Ratus Dua Puluh Tujuh) pengaduan melalui beberapa sarana dan media pengaduan dengan rincian sebagai berikut:

1. 1104 (seratus empat) atau 85,2% pengaduan diterima melalui media sosial Dinas Sosial;
2. 90 (sembilan) atau 7,4% pengaduan diterima melalui fitur chat pada website;

3. 3 (tiga) atau 2,5% pengaduan diterima melalui website PPID;
4. 5 (lima) atau 4,1% pengaduan diterima melalui portal lapor.go.id; dan
5. 1 (satu) atau 0,8% pengaduan diterima melalui datang langsung.

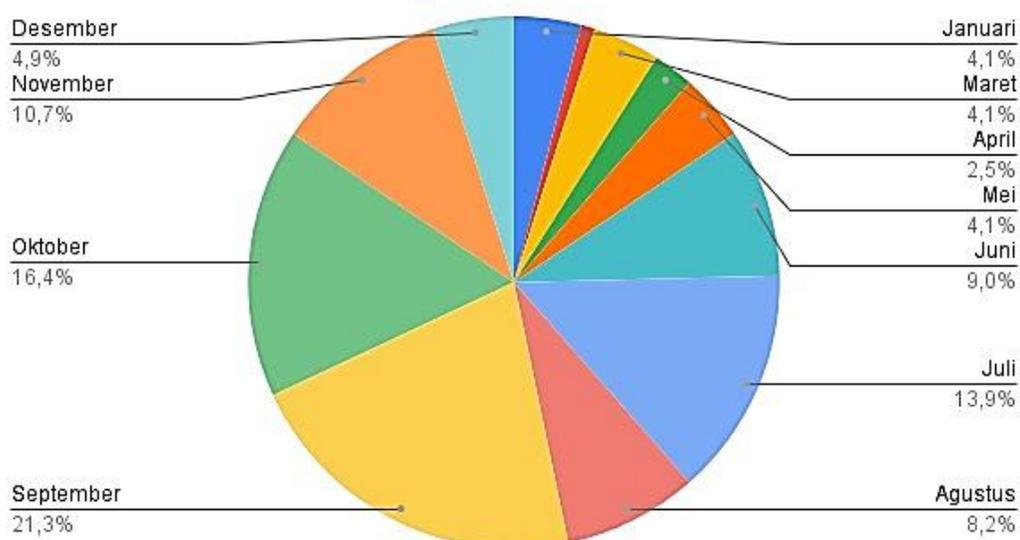


4.2. REKAPITULASI PENGADUAN BERDASARKAN BULAN

Pada periode bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2023, Dinas Sosial, telah menerima sebanyak 1627 (seribu Enam Ratus Dua Puluh Tujuh) pengaduan melalui beberapa dengan rincian per bulan sebagai berikut :

1. 625 (lima) atau 4,1% pengaduan diterima pada bulan Januari;
2. 321 (satu) atau 1% pengaduan diterima pada bulan Februari;
3. 59 (lima) atau 4,1% pengaduan diterima pada bulan Maret;
4. 35 (tiga) atau 2,5% pengaduan diterima pada bulan April;
5. 55 (lima) atau 4,1% pengaduan diterima pada bulan Mei;
6. 71 (sebelas) atau 9,0% pengaduan diterima pada bulan Juni;

Persentase Pengaduan Berdasarkan Bulan

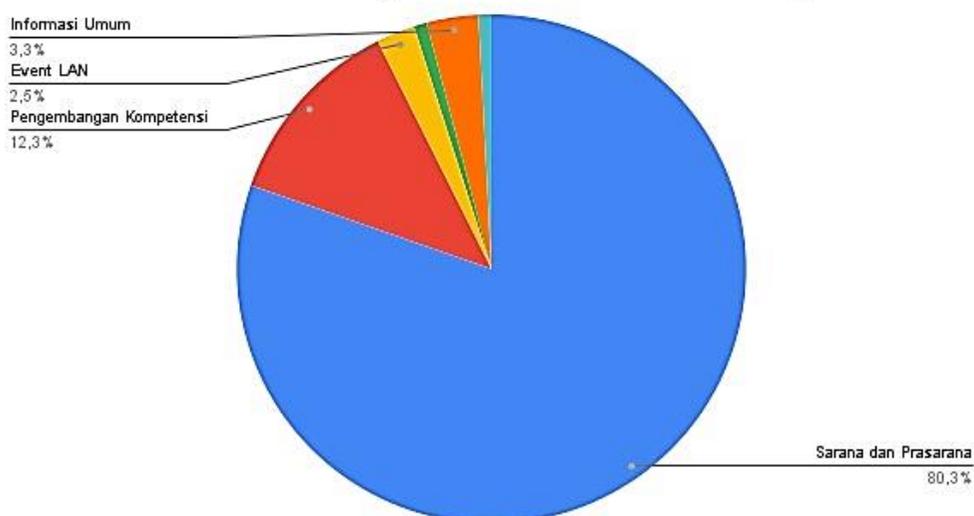


4.3. REKAPITULASI PENGADUAN BERDASARKAN KATEGORI PERMASALAHAN

Berdasarkan bentuk permasalahan, maka dari 1627 (seribu Enam Ratus Dua Puluh Tujuh) pengaduan yang diterima oleh Dinas Sosial dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. 98 (Sembilan puluh delapan) atau 80,3% pengaduan terkait sarana dan prasarana;
2. 15 (lima belas) atau 12,3% pengaduan terkait pengembangan kompetensi;
3. 4 (empat) 3,4% pengaduan terkait informasi umum;
4. 3 (tiga) atau 2,5% pengaduan terkait event Dinas Sosial;
5. 1 (satu) 0,8% pengaduan terkait kemahasiswaan; dan
6. 1 (satu) 0,8% pengaduan terkait jurnal, kajian dan penelitian.

Persentase Pengaduan Berdasarkan Kategori



4.4

STATUS TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

Hingga tanggal Juni 2023, sebanyak 1627 (seribu Enam Ratus Dua Puluh Tujuh) pengaduan **telah selesai ditanggapi dan ditindaklanjuti**. Adapun pengaduan tersebut dapat dirinci berdasarkan jangka waktu penyelesaiannya, sebagaimana berikut:

1. 28 (dua puluh delapan) atau 23,5% pengaduan ditanggapi pada waktu yang sama;
2. 80 (tujuh puluh tujuh) atau 65,6% pengaduan ditanggapi dalam waktu 1 (satu) hari kerja;
3. 9 (sembilan) atau 7,6% pengaduan ditanggapi dalam waktu 2 (dua) hari kerja;
4. 2 (dua) atau 1,7% pengaduan ditanggapi dalam waktu 3 (tiga) hari kerja;
5. 1 (satu) atau 0,8% pengaduan ditanggapi dalam waktu 4 (empat) hari kerja; dan
6. 2 (dua) atau 1,7% pengaduan ditanggapi dalam waktu 6 (empat) hari kerja.



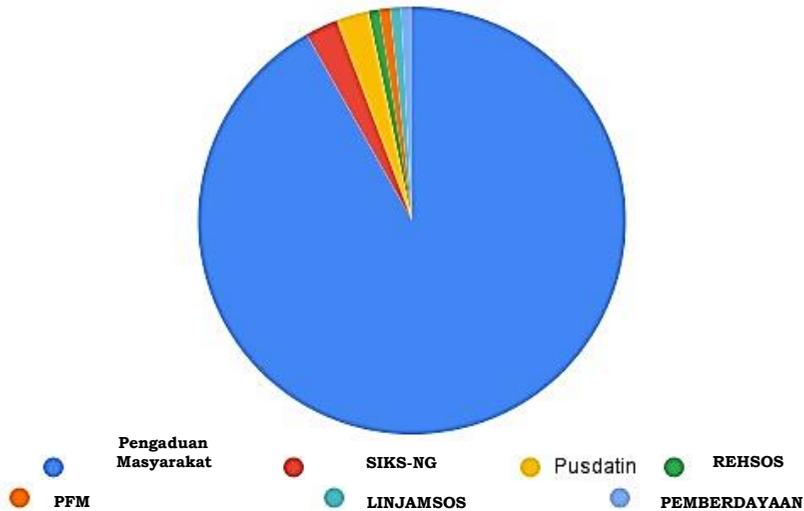
4.4. REKAPITULASI PENGADUAN BERDASARKAN SATUAN KERJA

Berdasarkan Satuan Kerja, maka dari 122 (seratus dua puluh dua) pengaduan yang diterima oleh Dinas Sosial dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. 112 (seratus dua belas) atau 91,8% pengaduan ditujukan kepada Pusat Pembinaan Program Dinas Sosial;
2. 3 (tiga) atau 2,5% pengaduan ditujukan Dinas Sosial;
3. 3 (tiga) atau 2,5% pengaduan ditujukan kepada Pusat Data dan Informasi Siks-NG;
4. 1 (satu) atau 1% pengaduan ditujukan kepada Pusat Pembinaan Analisis Kebijakan;
5. 1 (satu) atau 1% pengaduan ditujukan kepada Dinas Sosial;
6. 1 (satu) atau 1% pengaduan ditujukan kepada Biro Hukum dan Humas; dan

7. 1 (satu) atau 1% pengaduan ditujukan kepada Kementerian Sosial.

Persentase Pengaduan Berdasarkan Satuan Kerja



4.5. PENJATUHAN SANKSI

Hingga Juni 2023, berdasarkan pengaduan yang diterima oleh tim pengelolaan pengaduan publik, tidak terdapat pengaduan yang menimbulkan sanksi.

Demikian laporan tahunan pengelolaan pengaduan publik ini disusun untuk memenuhi ketentuan Pasal 9 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pengelola Pengaduan atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan.

Ditetapkan di Namrole

Pada tanggal, 4 Januari 2023

ABU BAKAR MAYOR, SP

NIP. 19650703 198803 1 017

**DOKUMENTASI TINDAK LANJUT PEMBINAAN PENGADUAN
KOMUNITAS ADAT TERPENCIL**





**DOKUMENTASI RAPAT DENGAN
TIM PERCEPATAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN**



DOKUMENTASI RAPAT PEMBINAAN PENYELENGGARAN PELAYANAN PENGADUN





PEMERINTAH KABUPATEN BURU SELATAN
DINAS SOSIAL

Jln. Ir. Puttuhena Kilometer Tiga – Namrole
Telepon (+62) 82238804189 – (+62) 82217353239
laman : <https://dinsos.burselkab.go.id>, Pos-el siksdinsos@gmail.com

BERITA ACARA
PENYELENGARAAN PEMBINAAN PENGADUAN

Nomor. 460/148/VI/2023

Pada Hari ini Rabu, Tanggal Enam Bulan Juni Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Responden Pembinaan Penyelenggaraan Pengaduan Dinas Sosial Melibatkan Pekerja Sosial dan Pegawai Dinas Sosial. Bertujuan Melihat Kinerja Pelayanan, dan Pembinaan Pelayanan Dinas Sosial, Adapun Pelayanan Tersebut adalah Sebagai Berikut :

1. Rekomendasi Rumah Tidak Layak Huni
2. Pengusulan BPJS DTKS
3. Rekomendasi PBI JKN
4. Rekomendasi Program Indonesia Pintar DTKS
5. Rekomendasi KIP Kuliah DTKS OTM
6. Program Keluarga Harapan
7. Rekomendasi Yatim Piatu (YAPI)
8. Rekomendasi Bantuan Pahlawan Ekonomi Nusantara (PENA)
9. Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)
10. Rekomendasi Surat Keterangan Miskin
11. Rekomendasi dan Rujukan (ODGJ, Lansia, ABH, Disabilitas, Orang Terlantar, dan PPKS PMKS DTKS)
12. Rekomendasi Permakanan Lansia dan PMKS PPKS
13. Rekomendasi Permakanan Lansia
14. Rekomendasi Usaha Ekonomi Produktif DTKS PMKS PPKS
15. Rekomendasi Kedaduratan PMKS PPKS
16. Permakanan/Sandang PMKS (Masyarakat Korban Bencana Alam)
17. Layanan Kemiskinan Ekstrem

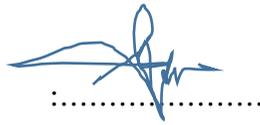
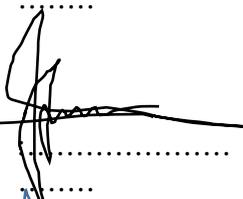
18. P2K2 Modul Gizi (Stunting PKH)
19. Rekomendasi Kube Fakir Miskin
20. Rekomendasi Izin Operasional Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)
21. Prosedur Pelayanan Sistem Layanan dan Rujukan (SLRT)
22. Rekomendasi Pemberdayaan KAT
23. Rekomendasi Bantuan Perumahan KAT
24. Pelayanan Pendampingan Kasus Kekerasan Hukum Anan dan Perempuan
25. Pelayanan Mitgasi Taruna Siaga Benacana Alam
26. Bantuan Sembako Adaptif
27. Bantuan Sembako (Darurat/Bencana Darurat yang di tetapkan Pemerintah Sebagai Darurat Nasional)
28. Pemulangan Orang Terlantar Ke Daerah Asal
29. Syarat Pemberian Gelar Pahlawan Perintis Kemerdekaan dan Pahlawan Daerah
30. Rekomendasi Izin Undian Gratis dan Bantuan Sosial
31. Izin Ziarah Taman Makam Pahlawan
32. Layanan Lembaga Kesejahteraan Keluarga (LK3)
33. Penanganan Korban Kekerasan Berbasis Gender
34. Rekomendasi Pemberdayaan Wanita Rawan Sosial Ekonomi
35. Pelayanan dan Pengangkatan Anak (ADOPSI)
36. Rekomendasi dan Rujukan Korban Penyalahgunaan Napza
37. Layanan Rekomendasi Alat Bantu PMKS
38. Pelayanan Pemantauan Anak dan Perempuan yang berurusan dengan Hukum.
39. Alur Pelayanan Pengiriman Tenaga Kerja untuk Mendapatkan Pelatihan
40. Alur Pelayanan PBI BPJS Bayi Baru Lahir
41. Alur Pelayanan Laporan
42. Alur Pelayanan Rekonsiliasi Penyaluran PKH dan BPNT
43. Alur Pelayanan E Waroeng Sembako
44. Alur Pelayanan Pengaduan

Adapun Pembinaan yang kami Lakukan Adalah System Integritas Layanan Satu Data Dinas Sosial Berupa :

1. Layanan Rujukan Terpadu
2. Layanan KIS DTKS
3. Layanan PIP DTKS
4. Layanan KIP Kuliah DTKS

Dengan di adakan Pembinaan Layanan Publik ini adanya Masukan Masukan dari Perwakilan, diharapkan seluruh masyarakat dapat Berpartisipasi dan Mengetahui Alur Pelayanan Pada Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan.

Demikian yang di sampaikan seperlunya untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Perwakilan	Tandatangan	 Kepala Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan
1. LA JURUSA. S.Ag Kementerian Agama		 ABU BAKAR MAYOR, SP NIP. 19650703 198803 1 017
2. ABDURAHMAN T. SE Korkab PKH		
3. GAMAR ISAN Ketua Fatayat NU		
4. SYARFAN BANAPON. S.Sos Pendamping Desa		
5. ALEXANDER SELEKY Kepala Desa Waelo		
6. JAKARIA MATDOAN Kepala Desa Sekat		



PEMERINTAH KABUPATEN BURU SELATAN
DINAS SOSIAL

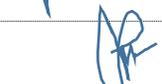
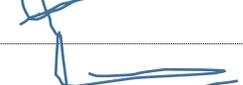
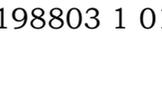
Jln. Ir. Puttuhena Kilometer Tiga – Namrole
Telepon (+62) 82238804189 – (+62) 82217353239
laman : <https://dinsos.burselkab.go.id>, Pos-el siksdinsos@gmail.com

DAFTAR HADIR

Nomor. 460/148/VI/2023

PENYELENGRAAN PEMBINAAN PENGADUAN
DINAS SOSIAL KABUPATEN BURU SELATAN

NO	NAMA	INSTANSI	TANDA TANGAN
1.	Amar Rentua	PEKERJA SOSIAL	
2.	Alexander Ubleuw	PEKERJA SOSIAL	
3.	Muchlis.N. Makassar	PEKERJA SOSIAL	
4.	Edison Hukunala	PEKERJA SOSIAL	
5.	Samiun Souwakil	PEKERJA SOSIAL	
6.	M.A. Seknun	PEKERJA SOSIAL	
7.	Lisma Duluhalang	PEKERJA SOSIAL	
8.	Suryati Tomia, SE	PEKERJA SOSIAL	
9.	Burhan Bahta	PEKERJA SOSIAL	
10.	Saida Tubutenan	PEKERJA SOSIAL	
11.	Feri Hard Jufri, SH	PEKERJA SOSIAL	
12.	Saiba Sigmarlatu,S.pd	PEKERJA SOSIAL	
13.	Fandi Ahmad Renoad,SE	PEKERJA SOSIAL	
14.	La Ami	PEKERJA SOSIAL	
15.	Aidia Umasugi	PEKERJA SOSIAL	
16.	Fera Sitaniapessy	PEKERJA SOSIAL	
17.	Sitra Waly	PEKERJA SOSIAL	

NO	NAMA	INSTANSI	TANDA TANGAN
18	Irwan Kalidupa	PEKERJA SOSIAL	
19	Jena Tuasikal, SE	PEKERJA SOSIAL	
20	Siti Laila Fakaubun, S.Sos.i	PEKERJA SOSIAL	
21	Titi S. Lehalima	PEKERJA SOSIAL	
22	Rasmi Apeworen	PEKERJA SOSIAL	
23	Charlies.C. Jasso, S.Sos	PEKERJA SOSIAL	
24	Dewi Laudi	PEKERJA SOSIAL	
25	Daniel R.Hukunala	PEKERJA SOSIAL	
26	Muhammad Wael	PEKERJA SOSIAL	
27	Korolina Wuarlima	PEKERJA SOSIAL	
28	Hanian Mahu	PEKERJA SOSIAL	
29	Yanny Bugis	PEKERJA SOSIAL	
30	Darwis Dawi	PEKERJA SOSIAL	
31	Analia Detek	PEKERJA SOSIAL	
32	Octovianus Ralef L. S.Sos	PEKERJA SOSIAL	
33	Muin Souwakil	PEKERJA SOSIAL	
34	Elvis Deky Lesbatta	PEKERJA SOSIAL	

Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Buru Selatan


ABU BAKAR MAYOR, SP
NIP. 19650703 198803 1 017