



Laporan Monitoring dan Evaluasi
Penanganan Pengaduan Masyarakat
Tahun 2019

Inspektorat
Kabupaten Pesisir Selatan

KATA PENGANTAR

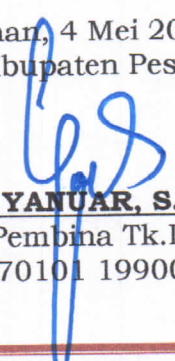
Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kami telah menyelesaikan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan. Laporan ini merupakan pelaksanaan amanat Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pedoman Umum Pengaduan Masyarakat terhadap Instansi Pemerintah Daerah. Laporan ini disusun dalam rangka memberikan informasi tentang pelaksanaan kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat yang ada di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintah. Segala bentuk kritik maupun pengaduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi pemerintah merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri untuk masa yang akan datang. Agar kualitas pelayanan publik semakin baik, para penyedia pelayanan harus menangani serta menindaklanjuti segala bentuk pengaduan dari masyarakat.

Harapan kami kiranya Laporan ini dapat dijadikan bahan informasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan dan sekaligus sebagai bahan masukan penyusunan Laporan berikutnya mengenai penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.

Disadari bahwa Laporan ini masih banyak kekurangannya oleh karena itu saran bersifat membangun sangat di harapkan. Akhirnya atas perhatian dan bantuan semua pihak terhadap telaksananya penyusunan Laporan ini, diucapkan terima kasih.

Painan, 4 Mei 2020
Inspektur Kabupaten Pesisir Selatan,


AHDA YANUAR, S.Kom.
Pembina Tk.I
NIP. 19670101 199003 1 013

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
A. PENDAHULUAN	1
B. DASAR HUKUM	2
C. TUJUAN	5
D. RUANG LINGKUP	5
E. HASIL MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP INSTANSI PEMERINTAH DAERAH	6
F. REKOMENDASI	7

A. PENDAHULUAN

Kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat. Salah satu wujud praktek demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (complaint) atau pengaduan apabila pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.

Masalah pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan menjadi keluhan utama masyarakat. Ini disebabkan karena dalam proses pelayanan masih ada yang belum sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Padahal standar pelayanan sudah ada, inilah permasalahan dari implementasi penyelenggara pemerintah.

Masih rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan public di era reformasi masih ada yang belum mengalami perubahan yang signifikan.

Pengaduan masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, Korupsi, Kolusi dan Nepotisme yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dan atau aparat pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintah.

Penanganan pengaduan masyarakat dapat berupa pengaduan langsung disampaikan kepada Inspektorat dan pengaduan tidak langsung disampaikan melalui surat dan/atau surat elektronik sebagaimana di atur dalam Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Instansi Pemerintah Daerah.

Dalam hal penanganan pengaduan masyarakat, Inspektur membentuk Tim Pengelola Penanganan Pengaduan Masyarakat terdiri

dari Tim Inspektorat dan Tim Antar Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Daerah ditetapkan dengan Keputusan Bupati Pesisir Selatan Nomor 700/253/Kpts/BPT-PS/2019 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25) Jis Undang-Undang Drt. Nomor 21 Tahun 1957(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1957 Nomor 77) jo Undang-Undang Nomor 58 Tahun 1958 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1643);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851)
3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150)
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia

Nomor 4846);

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)
9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3995);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara

- Republik Indonesia Republik Indonesia Nomor 4890);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
 13. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitas Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 16. Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
 17. Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
 18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
 19. Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
 20. Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 7 Tahun 2019 tentang

Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Instansi Pemerintah Daerah;

21. Keputusan Bupati Pesisir Selatan Nomor: 700/253/Kpts/BPT-PS/2019 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2019.

C. TUJUAN

Tujuan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaikan layanan pengaduan masyarakat serta pencapaian pengaduan secara langsung dan tidak langsung melalui surat dan/atau surat elektronik yang masuk ke Inspektorat Kabupaten Pesisir Selatan dari Januari sampai dengan Desember 2019.

D. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup dari Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Instansi Pemerintah adalah Penanganan Pengaduan Masyarakat seperti yang tercantum dalam Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Instansi Pemerintah Daerah.

E. HASIL MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP INSTANSI PEMERINTAH DAERAH

Berdasarkan Hasil Monitoring dan Evaluasi atas Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Instansi Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2019 adalah sebagai berikut :

No.	Bulan Laporan	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan
(1)	(2)	(4)	(5)	(6)
1.	Januari 2019	- pengaduan langsung - pengaduan tidak langsung melalui surat dan/atau surat elektronik	Nihil	Nihil
2.	Februari 2019	- pengaduan langsung - pengaduan tidak langsung melalui surat dan/atau surat elektronik	Nihil	Nihil
3.	Maret 2019	- pengaduan langsung - pengaduan tidak langsung melalui surat dan/atau surat elektronik	Nihil	Nihil
4.	April 2019	- pengaduan langsung - pengaduan tidak langsung melalui surat dan/atau surat elektronik	Nihil	Nihil
5.	Mei 2019	- pengaduan langsung - pengaduan tidak langsung melalui surat dan/atau surat elektronik	Nihil	Nihil
6.	Juni 2019	- pengaduan langsung - pengaduan tidak langsung melalui surat dan/atau surat elektronik	Nihil	Nihil
7.	Juli 2019	- pengaduan langsung - pengaduan tidak langsung melalui surat dan/atau surat elektronik	Nihil	Nihil
8.	Agustus 2019	- pengaduan langsung - pengaduan tidak langsung melalui surat dan/atau surat elektronik	Nihil	Nihil
9.	September 2019	- pengaduan langsung - pengaduan tidak langsung melalui surat dan/atau surat elektronik	Nihil	Nihil
10.	Oktober 2019	- pengaduan langsung - pengaduan tidak langsung melalui surat dan/atau surat elektronik	Nihil	Nihil
11.	November 2019	- pengaduan langsung - pengaduan tidak langsung melalui surat dan/atau surat elektronik	Nihil	Nihil
12.	Desember 2019	- pengaduan langsung - pengaduan tidak langsung melalui surat dan/atau surat elektronik	Nihil	Nihil

F. REKOMENDASI

Dari hasil monitoring dan evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan selama tahun 2019 tidak ditemukan adanya laporan terkait Penanganan Pegaduan Masyarakat dalam bentuk apapun oleh Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan, akan tetapi tetap melakukan peningkatan pelayanan serta kesiapan sarana dan prasana pelayanan supaya laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negative tidak ditemukan. Pelaksanaan pelayanan public yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. Selain itu perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

Painan, 4 Mei 2020
INSPEKTUR,


AHDA YANUAR, S.Kom.

Pembina Tk.I

NIP. 19670101 199003 1 013