

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI

KONSULTASI DAN PENGADUAN



DINAS SOSIAL KABUPATEN TULANG BAWANG

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang dapat menyelesaikan Laporan Monev Konsultasi dan Pengaduan Tahun 2025 ini. Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan

Monev Konsultasi dan Pengaduan di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Monev Konsultasi dan Pengaduan bertujuan untuk memperoleh pemahaman hingga solusi antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat, antara lain: pembahasan rancangan, penerapan, dampak, dan evaluasi kebijakan yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan sehingga diperoleh kebijakan yang efektif dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

Kami berharap semua pihak turut memberikan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan pelayanan publik sehingga tercipta layanan publik yang baik dan prima sesuai Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Menggala, 6 Oktober 2025


KEPALA DINAS
RISTU IRHAM, S.Pd., M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19720610 199802 1 003

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat sekaligus memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani. Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat, sudah tentunya suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkannya, dan yang paling penting lagi adalah bagaimana masyarakat dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka. Pada tahun 2015-2019 melalui Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 11 Tahun 2015, sasaran reformasi birokrasi diarahkan pada tiga aspek yaitu :

- 1) Birokrasi yang bersih dan akuntabel;
- 2) Birokrasi yang efektif dan efisien;
- 3) Birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas.

Ketiga sasaran strategis tersebut memiliki rumusan yang berbeda dengan sasaran reformasi birokrasi pada periode tahun 2010 – 2014. Namun demikian, keselarasan ketiga sasaran dimaksud dengan sasaran reformasi birokrasi pada tahap sebelumnya secara substansi tidak memiliki perbedaan.

Terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN Birokrasi yang bersih dan akuntabel Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Birokrasi yang efektif dan efisien Meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas. Informasi seluas-luasnya untuk diakses di lingkungan masyarakat kecuali informasi yang sifatnya dikecualikan sesuai Pasal 6 dan Pasal 17 UU KIP. Selanjutnya di dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik

merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Dua komponen yang menjadi sasaran program Reformasi Birokrasi Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang dalam bidang peningkatan kualitas Pelayanan Publik sebagaimana tertera adalah meningkatnya kualitas pelayanan publik dan meningkatnya kapasitas manajemen penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Dasar Hukum

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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
4. Peraturan Bupati Tulang Bawang Nomor 04 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

C. Tujuan dan Manfaat

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Bidang yang menjadi Penyelenggara Layanan di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang. Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Konsultasi dan Pengaduan adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan Konsultasi dan Pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Pengelola Konsultasi dan Pengaduan Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang.

D. Jenis-jenis Pelayanan

1. Bantuan Santunan Uang Duka Kematian
2. Penanganan Orang Terlantar
3. Penanganan Korban Bencana Alam
4. Surat Keterangan Identitas Kepesertaan Program Keluarga Harapan
5. Pemberian Tali Asih bagi Keluarga Veteran
6. Surat Rekomendasi Bantuan PBI BPJS APBD
7. Bantuan Sosial bagi Anak Yatim / Yatim Piatu
8. Bantuan Sosial bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia
9. Surat Ijin Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS dan LKSA);

BAB II

PENYELENGGARAAN FORUM MONEV KONSULTASI DAN PENGADUAN

A. Pelaksanaan Forum Monev Konsultasi dan Pengaduan

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik sesuai dengan yang diamanatkan undang-undang maupun peraturan pemerintah perlu adanya perubahan pada area tertentu. yang diharapkan menciptakan kondisi yang kondusif untuk mendukung pelayanan. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (good governance). Untuk mendukung pencapaian tersebut adapun tindak lanjut yang diperlukan antara lain :

a. Birokrasi yang bersih dan akuntabel

Arah kebijakan ini meliputi :

- Penerapan sistem nilai dan integritas yang efektif
- Penerapan pengawasan yang independen, profesional, dan sinergis.
- Peningkatan fairness, transparansi, dan profesionalisme

b. Birokrasi yang efektif dan efisien

- Penataan kelembagaan instansi pemerintah yang tepat ukuran, tepat fungsi, dan sinergis.
- Penataan bisnis proses yang sederhana, transparan, partisipatif.
- Penerapan manajemen ASN yang transparan, kompetitif untuk mewujudkan ASN yang profesional dan bermartabat.
- Peningkatan kualitas kebijakan publik.
- Penerapan manajemen kearsipan yang handal, komprehensif dan terpadu.

c. Birokrasi yang memiliki pelayanan publik berkualitas

- Penguatan kelembagaan dan manajemen pelayanan
- Implementasi UU pelayanan publik
- Penguatan pengelolaan kinerja pelayanan publik meliputi sistem Konsultasi dan Pengaduan, penguatan

movev, penerapan *reward* dan *punishment*.

B. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

NO	JENIS PELAYANAN	PERMASALAHAN	RENCANA TINDAK LANJUT
1	Bantuan Santunan Uang Duka Kematian	Berkas yang diajukan belum terpampang di website	Menata Website Dinas Sosial agar memuat persyaratan pelayanan
2	Penanganan Orang Terlantar	Berkas yang diajukan belum terpampang di website	Menata Website Dinas Sosial agar memuat persyaratan pelayanan
3	Penanganan Korban Bencana Alam	Gudang bantuan logistic sering kekurangan barang	Bersurat dengan Dinsos Provinsi Lampung
4	Surat Keterangan Identitas Kepesertaan Program Keluarga Harapan	Data tidak sesuai dengan data dapodik	Memaksimalkan fungsi pendamping PKH
5	Pemberian Tali Asih bagi Keluarga Veteran	Berkas yang diajukan belum terpampang di website	Menata Website Dinas Sosial agar memuat persyaratan pelayanan
6	Surat Rekomendasi Bantuan PBI BPJS APBD	Kuota PBI tidak selalu ada	Nota dinas penambahan anggaran
7	Bantuan Sosial bagi Anak Yatim / Yatim Piatu	Data sering kali tidak sesuai dengan keadaan di lapangan	Memaksimalkan fungsi pekerja sosial masyarakat yang ada di kampung / kelurahan
8	Bantuan Sosial bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia	Memerlukan pendampingan bagi disabilitas	Koordinasi dengan Pekerja Sosial sebagai pendamping
9	Surat Ijin Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS dan LKSA)	Keadaan di lapangan tidak sesuai dengan proposal yang diajukan	Memaksimalkan fungsi Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan
10	Bantuan Santunan Uang Duka Kematian	Berkas yang diajukan belum terpampang di website	Menata Website Dinas Sosial agar memuat persyaratan pelayanan
11	Penanganan Orang Terlantar	Berkas yang diajukan belum terpampang di	Menata Website Dinas Sosial agar memuat

		website	persyaratan pelayanan
12	Penanganan Korban Bencana Alam	Gudang bantuan logistic sering kekurangan barang	Bersurat dengan Dinsos Provinsi Lampung
13	Surat Keterangan Identitas Kepesertaan Program Keluarga Harapan	Data tidak sesuai dengan data dapodik	Memaksimalkan fungsi pendamping PKH
14	Pemberian Tali Asih bagi Keluarga Veteran	Berkas yang diajukan belum terpampang di website	Menata Website Dinas Sosial agar memuat persyaratan pelayanan

C. Hambatan Dan Upaya Penyelesaian

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan Konsultasi dan Pengaduan dalam kurun waktu Tahun 2021 sd 2025, antara lain :

1. Masih terdapat kesalahan persepsi masyarakat tentang Konsultasi dan Pengaduan.
2. Terdapat pelayanan yang masih salah tempat penanganannya;

Upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka penanganan Konsultasi dan Pengaduan antara lain :

1. Melakukan integrasi data dari masing-masing bidang
2. Melakukan koordinasi dengan setiap bidang layanan terkait Konsultasi dan Pengaduan
3. Melakukan studi banding terkait penanganan Konsultasi dan Pengaduan ke OPD lain

BAB III

PENUTUP

Demikian Laporan monitoring dan evaluasi Konsultasi dan Pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang sebagai sebuah upaya untuk peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi guna penerapan good government dan clean governance.

Menggala, 6 Oktober 2025

 **KEPALA DINAS** .

RISTU IRHAM, S.PD., M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 19720610 199802 1 003