



Laporan

Tindak Lanjut Monitoring &
Evaluasi Penanganan Pengaduan
Masyarakat Tahun 2021



Dr. H. SUKANTA
Bupati Tanah Laut

ABDI RAHMA
Wakil Bupati Tanah Laut

Melalui SMS

Melalui

LAPORKTA • Isi Aduan



www.lapor...

Ke 1708

Dinas Perhubungan
KABUPATEN TANAH LAUT



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas disusunnya Laporan Tindak Lanjut Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat tahun 2021.

Dalam rangka penerapan undang-undang keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut telah melakukan Monitoring dan Evaluasi. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang lebih obyektif tentang kemajuan pelaksanaan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik dan menilai hasil pelaksanaannya.

Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut senantiasa melakukan tindak lanjut atas saran-saran perbaikan yang diberikan baik dari pihak internal maupun eksternal. Perbaikan secara terus-menerus (*continuous improvement*) dalam melaksanakan program pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik telah menjadi komitmen Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut untuk mendukung terciptanya Dinas Perhubungan yang lebih baik.

Akhir kata semoga Laporan Tindak Lanjut Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat tahun 2021 ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan menjadi bahan perbaikan untuk pelaksanaan ke depannya.

Pelaihari, 31 Desember 2021

Kepala Dinas,



GENTRY YULIANTONO, SE

NIP. 19660708 199303 1 002

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diatur dalam Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut penanganan pengaduan masyarakat wajib diselesaikan secara cepat dan tuntas melalui pendekatan komprehensif, terkoordinasi, terpadu dan bersinergi serta saling menghormati hak, kewajiban dan wewenang masing-masing berdasarkan etika dan peraturan perundang-undangan.

Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut sebagai pelaksana pemerintahan di bidang perhubungan berkewajiban mengelola pengaduan masyarakat karena Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut juga menyelenggarakan pelayanan publik disektor perhubungan.

Sebagai salah unit pelaksana pengelolaan pengaduan masyarakat baik secara online maupun secara offline Dinas Perhubungan diharapkan dapat melaporkan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat sehingga penanganan pengaduan masyarakat dapat terselesaikan secara efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 20039 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota ;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/ 15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
7. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pedomasn Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
8. Keputusan Bupati Tanah Laut Nomor : 188.45/29-KUM/2020 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Pemerintah Kabupaten Tanah Laut.

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud penyusunan laporan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Lau tatas pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat.

2. Tujuan

Adapun tujuan penyusunan laporan monitoring dan evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Perhubunga Kabupaten Tanah Laut.

BAB II
HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil dari monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut tahun 2021 adalah sebagai berikut :

No.	Sarana Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan
1.	Kotak Saran	0	-	Tidak Ada Pengaduan
2.	Meja Pengaduan	866	Langsung ditangani oleh Petugas	Pengaduan/ banding pemilik kendaraan bermotor yang kendaraanya TIDAK LULUS UJI TEKNIS
3.	Aplikasi LAPOR	2	diteruskan ke Bidang	Pengaduan diteruskan ke Bidang yang membidangi sesuai dengan tupoksinya.

BAB III

TINDAK LANJUT ATAS HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Tindak lanjut dari monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut tahun 2021 adalah sebagai berikut :

No.	Sarana Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan
1.	Kotak Saran	0	-	Tidak Ada Pengaduan
2.	Meja Pengaduan	866	Sudah ditindaklanjuti	Pengaduan/banding pemilik kendaraan bermotor yang TIDAK LULUS UJI TEKNIS langsung ditindaklanjuti / di uji ulang, apabila kendaraan masih dinyatakan tidak lulus uji maka diberikan waktu 1 minggu untuk melaksanakan perbaikan, uji teknis tersebut adalah riil perhitungan dari alat uji yang terkalibrasi
3.	Aplikasi LAPOR	2	Sudah ditindaklanjuti	Sudah ditindaklanjuti oleh Bidang yang membidangi pengaduan yang diadukan.

BAB IV

PENUTUP

Laporan pengelolaan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai bentuk pertanggungjawaban Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat.

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut selama periode bulan Januari s.d Desember 2021.