

**LAPORAN**

**MONITORING DAN EVALUASI**  
**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN SOLOK**  
**TAHUN 2023**



**DINAS SOSIAL KABUPATEN SOLOK**  
**JL. SOLOK – PADANG KM. 20, AROSUKA**

## KATA PENGANTAR

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik, pemerintah terus berupaya dalam mewujudkan harapan dan tuntutan masyarakat secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan.

Salah satu cara untuk memperoleh evaluasi adalah dengan menerima masukan, kritik, saran dan pengaduan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima. Dinas Sosial Kabupaten Solok senantiasa memberikan tanggapan maupun melakukan perbaikan-perbaikan secara menyeluruh berdasarkan pengaduan yang disampaikan masyarakat baik yang masuk melalui meja layanan pengaduan Dinas Sosial Kabupaten Solok maupun melalui media lainnya.

Kami mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga pelaksanaan tindak lanjut hasil pengaduan masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik. Kemudian kami mohon kerjasama seluruh pihak terkait untuk menindaklanjuti perbaikan atau peningkatan kinerja yang dirasa masih lemah/rendah pada Dinas Sosial Kabupaten Solok.

Akhirnya kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan, saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Solok.

Arosuka, 2 Januari 2024

Kepala Dinas Sosial  
Kabupaten Solok



MULIADI MARCOS, SE, MM  
NIP. 19720303 199202 1 001

## A. LATAR BELAKANG

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Solok merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan baik (*good government*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi Dinas Sosial Kabupaten Solok dan Pemerintah Kabupaten Solok pada umumnya. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Solok, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik. Dinas Sosial Kabupaten Solok sebagai Badan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sebagai badan publik Dinas Sosial Kabupaten Solok menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara dan badan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*). Badan publik yang secara optimal menerapkan *good governance* di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik.

Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif dapat dipertanggungjawabkan, pada tahun 2008 pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Selanjutnya di tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

## B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
5. Peraturan Bupati Solok Nomor 40 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Solok
6. Peraturan Bupati Solok Nomor 42 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan

Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok

7. Keputusan Bupati Solok Nomor 490-274-2022 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok
8. Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Solok Nomor 460/32/Dinsos-2024 tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Pengaduan di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Solok
9. Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Solok Nomor 460/33/Dinsos-2024 tentang Penunjukan Petugas Pengelola Pengaduan di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Solok

### **C. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Solok. Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Pengelola Pengaduan Dinas Sosial Kabupaten Solok.

### **D. MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik sesuai dengan yang diamatkan 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 pengaduan, penguatan monev, penerapan reward dan punishment.

#### E. PENGADUAN YANG DIKELOLA SELAMA TAHUN 2023

Selama Tahun 2023 terdapat 7 laporan/pengaduan yang dikelola oleh Dinas Sosial Kabupaten Solok yang terdiri dari 2 laporan/pengaduan melalui aplikasi LAPOR SP4N dan 5 laporan/pengaduan melalui layanan *offline* dengan rincian sebagai berikut :

##### 1. Melalui Aplikasi LAPOR

NO	TANGGAL	PELAPOR	ISI LAPORAN	JAWABAN	TANGGAL PENYELESAIAN	STATUS
1	19 Januari 2023	Jamal Efendi/ Jorong Koto Tuo Nagari Sulit Air Kecamatan X Koto Diatas	Permintaan Informasi Pengajuan Rumah Tidak Layak Huni	Ditindaklanjuti dengan memberikan informasi mekanisme pengajuan Bantuan Rumah Tidak Layak Huni	1 Februari 2023	Selesai
2	10 Maret 2023	Anonim/ Hengki Tryadi	Informasi mengenai bantuan PKH yang belum cair	Ditindaklanjuti dengan memberikan informasi	13 Maret 2023	Selesai

##### 2. Melalui Layanan Offline

NO	TANGGAL	PELAPOR	ISI LAPORAN	JAWABAN	TANGGAL PENYELESAIAN	STATUS
1	11 Juli 2023	Sukri	Warga Kab. Solok an. Ongki Alberto mengalami kecelakaan kerja di Sungai Dareh. PBI-JK APBD non aktif	Dilakukan identifikasi NIK yang bersangkutan dan ditelusuri penyebab non aktifnya PBI-JK yang bersangkutan	12 Juli 2023	Selesai

2	14 Agustus 2023	Iswandi	Status DTKS an. Mas Tuyun masih berada di Kota Pekanbaru	Telah dilakukan pemadanan DTKS dari Kota Pekanbaru ke Kabupaten Solok	14 Agustus 2023	Selesai
3	25 September 2023	Seki Saroni	Kartu KKS Hilang	Telah ditindak lanjuti	25 September 2023	Selesai
4	3 Oktober 2023	Deni Safitri	Kartu KKS Hilang	Telah ditindak lanjuti	3 Oktober 2023	Selesai
5	19 Desember 2023	Hendri Haryono	DTKS terdaftar di Jakarta Timur	Telah dilakukan pemadanan Data DTKS	19 Desember 2023	Selesai

#### F. TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI

Penanganan Pengaduan Masyarakat Dari hasil monev atas penanganan pengaduan masyarakat perlu adanya tindak lanjut atas hasil monev tersebut. Tindak lanjut atas hasil monev sebagai berikut :

- a. Dinas Sosial Kabupaten Solok sebagai badan publik perlu menyusun strategi pelaksanaan keterbukaan informasi publik dan pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan Undang undang.
- b. Dinas Sosial Kabupaten Solok melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan sistem pengaduan yang dimiliki.
- c. Perlu adanya penyusunan peraturan terkait pelaksanaan pelayanan publik dan implementasinya disesuaikan dengan kondisi yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Solok
- d. Meningkatkan kualitas pengelolaan SDM melalui peningkatan kapasitas pegawai berdasarkan kompetensi serta menyusun rencana pendidikan dan pelatihan secara berkelanjutan
- e. Mensosialisasikan pengelolaan pelayanan publik termasuk evaluasi untuk mengukur efektivitas pelaksanaannya
- f. Melakukan reviu dan perbaikan SOP standar pelayanan secara berkala
- g. Menindaklanjuti hasil survei kepuasan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan dan integritas pemberian layanan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya
- h. Dinas Sosial Kabupaten Solok melakukan implementasi pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (*e-government*) untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat

## **G. HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN**

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan dalam kurun waktu Tahun 2023, antara lain :

1. Masih terdapat kesalahan persepsi masyarakat tentang aduan/laporan dan layanan.
2. Terdapat pengaduan yang masih salah tempat penanganannya;

Upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka penanganan pengaduan antara lain :

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

## **H. PENUTUPAN**

Laporan tindak lanjut monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Pengelola Pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Solok yang akan datang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban sebagai bahan tindak lanjut monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan masyarakat terhadap Dinas Sosial Kabupaten Solok.

Arosuka, 2 Januari 2024

Kepala Dinas Sosial  
Kabupaten Solok



MULIADI MARCOS, SE, MM  
NIP 19720303 199202 1 001

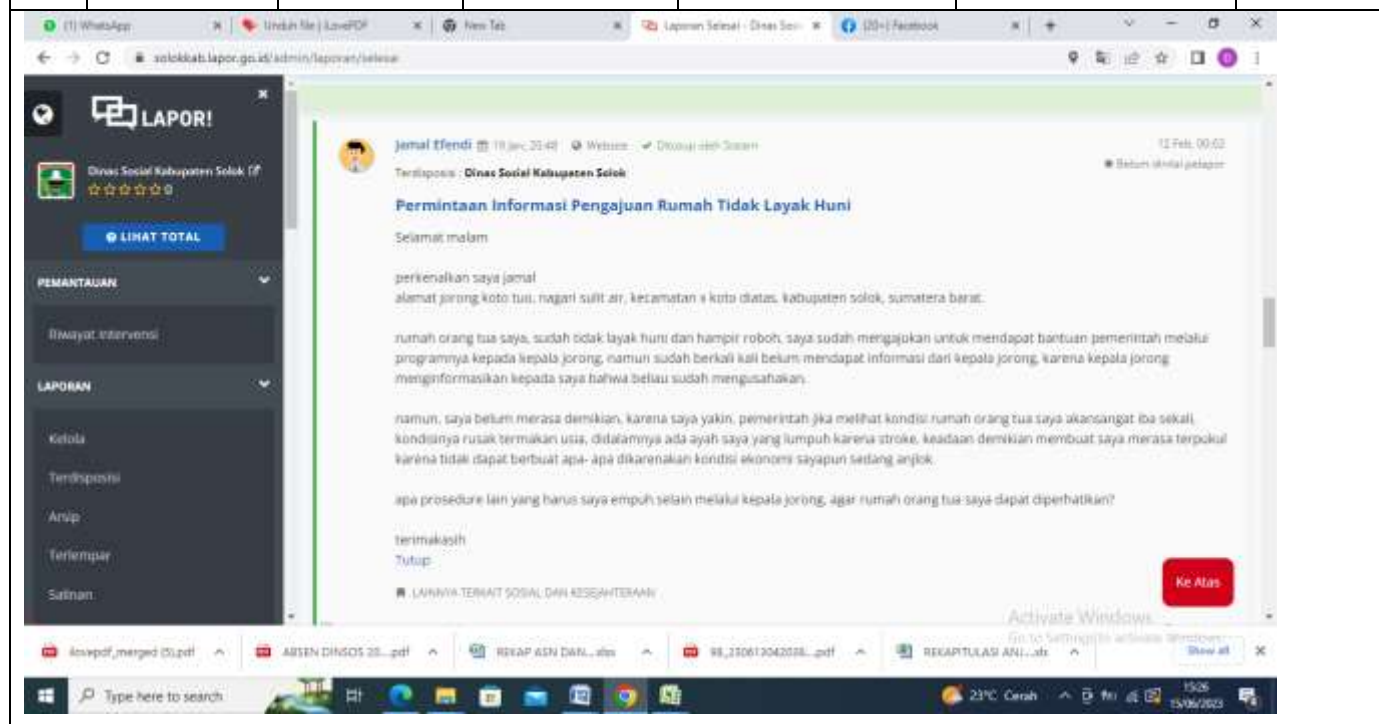
## REKAPITULASI PENYELESAIAN LAPORAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN SOLOK TAHUN 2023

### A. MELALUI APLIKASI LAPOR SP4N

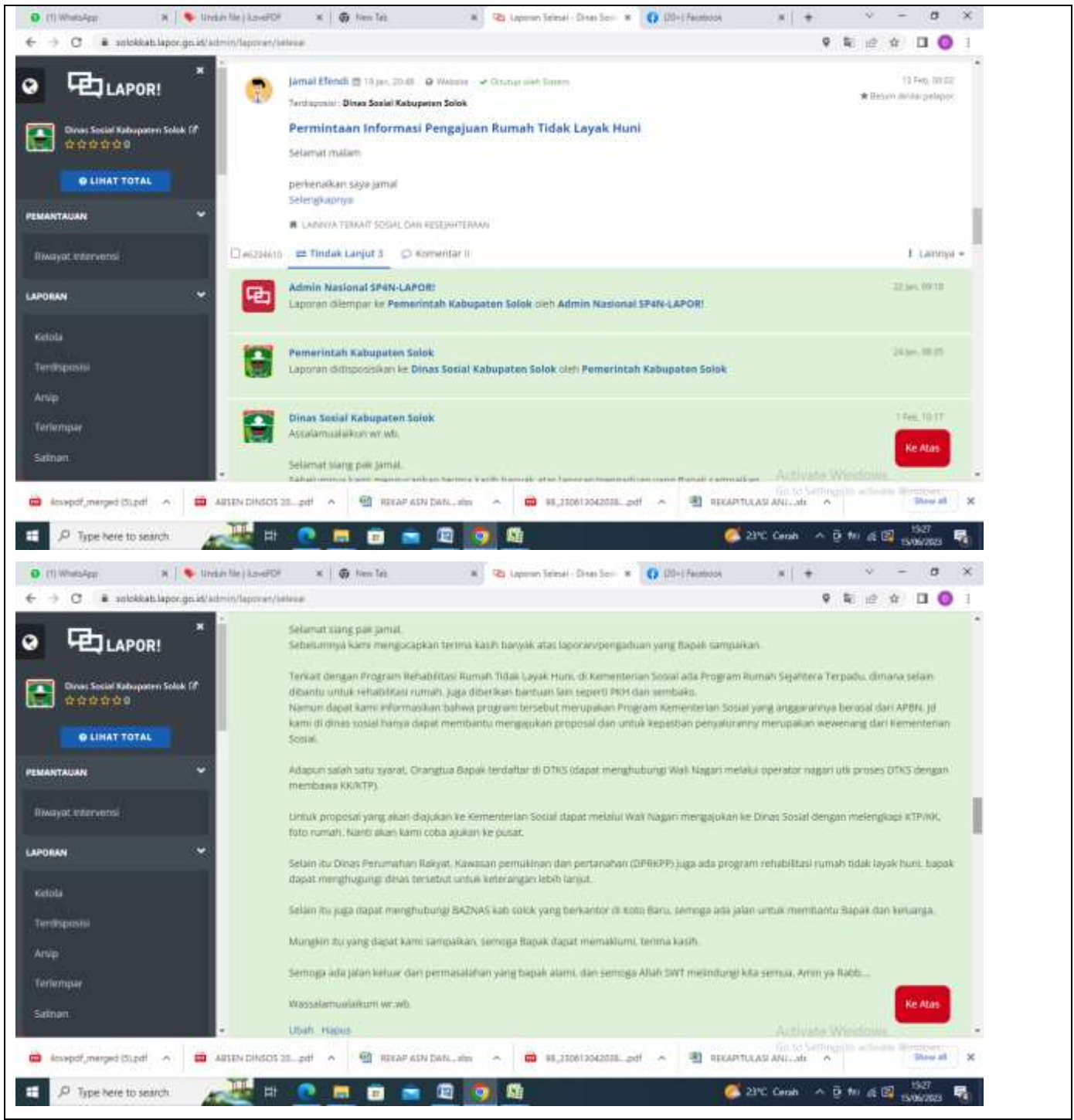
Jumlah Laporan/Pengaduan yang ditindaklanjuti = 2 Laporan

Rincian :

NO	TANGGAL	PELAPOR	ISI LAPORAN	JAWABAN	TANGGAL PENYELESAIAN	STATUS
1	19 Januari 2023	Jamal Efendi/ Jorong Koto Tuo Nagari Sulit Air Kecamatan X Koto Diatas	Permintaan Informasi Pengajuan Rumah Tidak Layak Huni	Ditindaklanjuti dengan memberikan informasi mekanisme pengajuan Bantuan Rumah Tidak Layak Huni	1 Februari 2023	Selesai







2	10 Maret 2023	Anonim/ Hengki Tryadi	Informasi mengenai bantuan PKH yang belum cair	Ditindaklanjuti dengan memberikan informasi	13 Maret 2023	Selesai
---	---------------	-----------------------------	--	---	---------------	---------

solokkab.lapor.go.id/admin/laporany/tersebut

**LAPORI!**

Dinas Sosial Kabupaten Solok (5)

LIHAT TOTAL

PEMANTAUAN

- Riwayat intervensi

LAPORAN

- Kelola
- Terdisposisi
- Amup
- Terlempar
- Satman

10 Mar, 11:25 Website Ditutup oleh Sistem

24 Mar, 18:28

Belum ditanggapi

**Pkh Yang Belum Cair**

Saya atas nama hengki tryadi sampai saat ini masih belum menerima pkh pada bulan ini, padahal tetangga saya yang terdaftar pkh masing-masing telah mendapatkannya, jadi bagaimana solusinya untuk saya?

Selengkapnya

SP4N-LAPORI

13 Mar, 12:30

**Admin Nasional SP4N-LAPORI**

Laporan diempar ke Pemerintah Kabupaten Solok oleh Admin Nasional SP4N-LAPORI

13 Mar, 14:05

**Pemerintah Kabupaten Solok**

Laporan didisposisikan ke Dinas Sosial Kabupaten Solok oleh Pemerintah Kabupaten Solok

13 Mar, 15:03

**Dinas Sosial Kabupaten Solok**

Assalamualaikum wr.wb.

Yth. Bapak Hengki Tryadi

Terima kasih atas laporan/pengaduan yang Bapak sampaikan.

Ke Atas

Assapdf\_merged (5).pdf | ABSEN DINOS 25...pdf | REKAP ASN DAN...xls | 98\_120613042018...pdf | REKAPTULASI ANI...xls

Type here to search

23°C Cerah 15:38 15/03/2023

solokkab.lapor.go.id/admin/laporany/tersebut

**LAPORI!**

Dinas Sosial Kabupaten Solok (5)

LIHAT TOTAL

PEMANTAUAN

- Riwayat intervensi

LAPORAN

- Kelola
- Terdisposisi
- Amup
- Terlempar
- Satman

19 Sep 2022, 17:41 Website Ditutup oleh Admin

13 Mar, 14:05

**Pemerintah Kabupaten Solok**

Laporan didisposisikan ke Dinas Sosial Kabupaten Solok oleh Pemerintah Kabupaten Solok

13 Mar, 15:03

**Dinas Sosial Kabupaten Solok**

Assalamualaikum wr.wb.

Yth. Bapak Hengki Tryadi

Terima kasih atas laporan/pengaduan yang Bapak sampaikan.

Terkait dengan laporan/pengaduan yang Bapak sampaikan, dapat kami informasikan bahwa penyaluran PKH dilaksanakan secara bertahap oleh Kementerian Sosial berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Sosial melalui Barik perjalan.

Silahkan ditunggu ya pak.

Dari untuk melihat riwayat status penerimaan bansos/status PKH Bapak, dapat menghubungi operator Nagari tempat status kependudukan bapak tercatat.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi, terima kasih

Ubah | Hapus

Ke Atas

Assapdf\_merged (5).pdf | ABSEN DINOS 25...pdf | REKAP ASN DAN...xls | 98\_120613042018...pdf | REKAPTULASI ANI...xls

Type here to search

23°C Cerah 15:38 15/03/2023

# STATISTIK PENGELOLAAN PENGADUAN DINAS SOSIAL KABUPATEN SOLOK (SUMBER : solokkab.lapor.go.id)

**Statistik - Dinas Sosial Kabupaten Solok**

Instansi: Dinas Sosial Kabupaten Solok

Periode Laporan Masuk: 09/15/2019 - 06/12/2023

Hitung Laporan Form Manual:

**SUBMIT**

Nama Instansi: Dinas Sosial Kabupaten Solok  
 Nomor SK: Wizara Belum mengupload File SK  
 Terakhir Kali Ditihar: 2023-06-15 12:58:25

**Rekapitulasi Kinerja**

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Prosen	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanga Arsip dan Tunda)	NPL	RTL	RHP	RV
0	0	0	10	0	0	10	100	4.3	0	1

**Pengelolaan Laporan Masuk**

Laporan Belum Terverifikasi: 0  
 Terlapor Belum Ditindaklanjuti: 0  
 Terlapor Saling Depresi: 0  
 Terlapor Selesai: 10  
 Laporan Tertunda: 0  
 Laporan Arsip: 0

**Sumber Laporan**

Website: 100%

Website	10
<b>Total</b>	<b>10</b>

**Klasifikasi Laporan**

Pengaduan Berkehad Pegawai: 70.0%  
 Pengaduan Tidak Berkehad Pegawai: 20.0%  
 Permintaan Informasi: 10.0%

Pengaduan Berkehad Pegawai	7
Pengaduan Tidak Berkehad Pegawai	2
Permintaan Informasi	1
<b>Total</b>	<b>10</b>

Windows taskbar showing system tray with date and time: 14:00 15/06/2023

Perkiraan Bahasa

Permintaan Informasi	1
<b>Total</b>	<b>10</b>

Perilaian Pengelolaan Pengaduan (Aspek Keluhan)

Pemanuan Petyarlatan	
Kecapatan Tindak Lanjut	
Subotansi Tindak Lanjut	
Perbandingan Identitas	
Buku Tindak Lanjut	
Penggunaan Bahasa	
<b>Total</b>	<b>0</b>

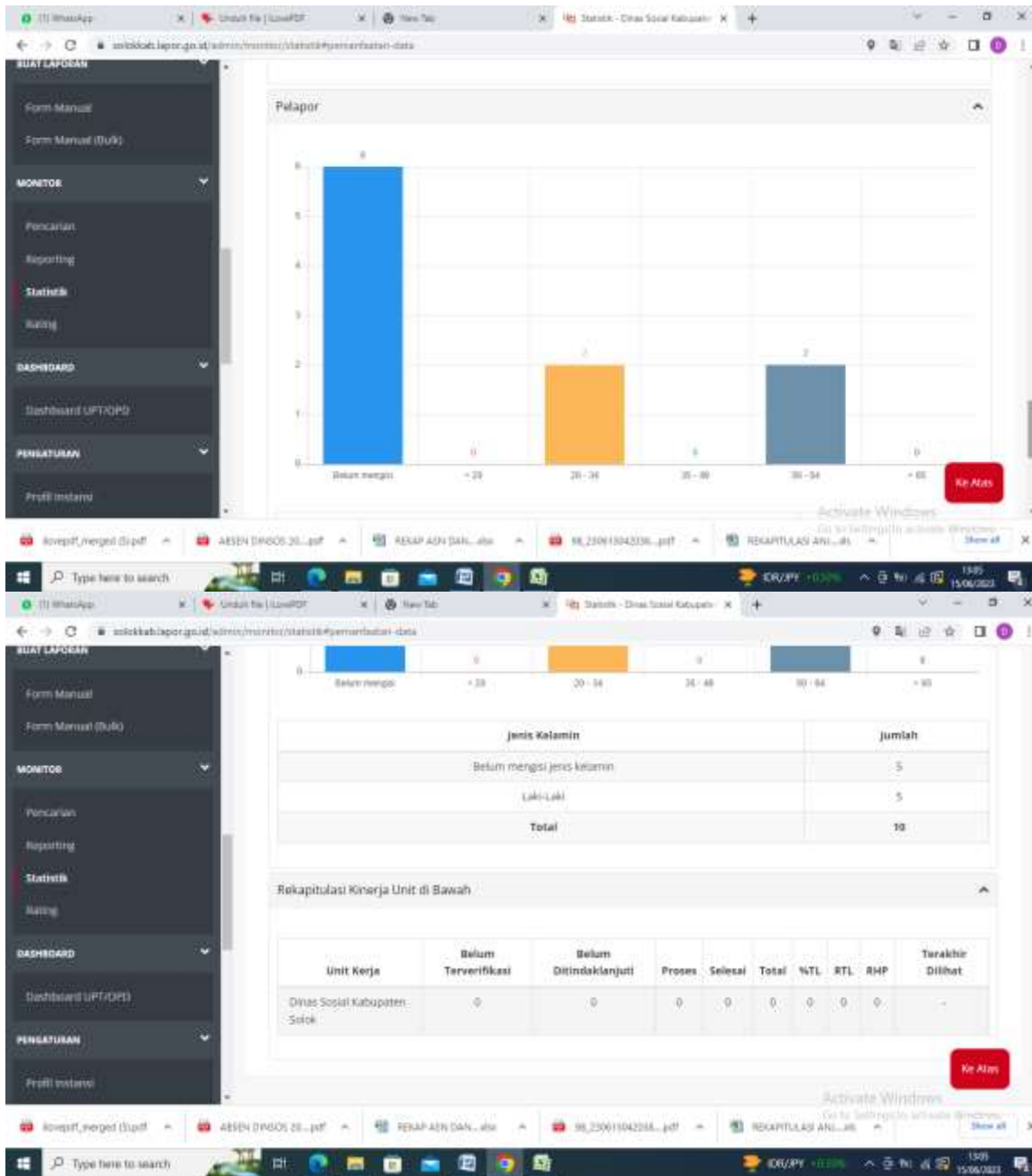
Kategori Laporan

<p>[+] Sosial dan Kesejahteraan Lainnya terkait Sosial dan Kesejahteraan</p> <p>Sarana Sosial</p>	<p>[+] Bantuan Masyarakat C (Bantuan Sosial Terpadu)</p> <p>[+] Tidak Aktif</p> <p>Corona - Bantuan sosial</p>	<p>[+] Berupa deteksi/Tempus, Falsifikasi</p> <p>Bantuan Bencana Daerah Covid</p> <p>Keperawatan Bencana Daerah Covid</p> <p>[+] Lembaga Kesejahteraan Daerah Indonesia</p> <p>Atensi dan Pemeliharaan</p>	<p>[+] Tidak ada jenis</p> <p>SIWA-LAPOR</p> <p>Tidak Lainnya</p>
---	--	--	---

Area Pelaporan

Footer area containing system information, date (15/06/2023), and user profile (K. Atlas).





## B. MELALUI LAYANAN PENGADUAN OFFLINE

Jumlah Laporan/Pengaduan yang ditindaklanjuti = 5 Laporan

Rincian :

NO	TANGGAL	PELAPOR	ISI LAPORAN	JAWABAN	TANGGAL PENYELESAIAN	STATUS
1	11 Juli 2023	Sukri	Warga Kab. Solok an. Ongki Alberto mengalami kecelakaan kerja di Sungai Dareh. PBI-JK APBD non aktif	Dilakukan identifikasi NIK yang bersangkutan dan ditelusuri penyebab non aktifnya PBI-JK yang bersangkutan	12 Juli 2023	Selesai

2	14 Agustus 2023	Iswandi	Status DTKS an. Mas Tuyun masih berada di Kota Pekanbaru	Telah dilakukan pemadanan DTKS dari Kota Pekanbaru ke Kabupaten Solok	14 Agustus 2023	Selesai
3	25 September 2023	Seki Saroni	Kartu KKS Hilang	Telah ditindak lanjuti	25 September 2023	Selesai
4	3 Oktober 2023	Deni Safitri	Kartu KKS Hilang	Telah ditindak lanjuti	3 Oktober 2023	Selesai
5	19 Desember 2023	Hendri Haryono	DTKS terdaftar di Jakarta Timur	Telah dilakukan pemadanan Data DTKS	19 Desember 2023	Selesai

Jumlah Pengaduan pada Tahun 2023

1. Pengaduan yang masuk : 7 Pengaduan
2. Pengaduan yang selesai ditindaklanjuti : 7 Pengaduan
3. Pengaduan yang belum ditindaklanjuti : NIHIL
4. Pengaduan yang masih dalam proses : NIHIL

Arosuka, 2 Januari 2024

Kepala Dinas Sosial  
Kabupaten Solok



MULIADI MARCOS, SE, MM  
NIP. 19720303 199202 1 001