

**LAPORAN MONEV DAN TINDAK LANJUT
PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2023**

KECAMATAN BINUANG



**PEMERINTAH KABUPATEN TAPIN
KECAMATAN BINUANG**

Jl. Lingkar Binuang RT. 10 RW. 03 Binuang, Tapin 71183

Posel: humas.kec.binuang@gmail.com

Website: <http://binuang.profile.tapinkab.go.id>

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka penerapan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan Pelayanan Publik, Kecamatan Binuang Kabupaten Tapin telah melaksanakan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat.

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih dan baik dan akan meningkatkan reputasi Kecamatan Binuang Kabupaten Tapin sebagai instansi yang melaksanakan pelayanan publik. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menekankan bahwa salah satu komponen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan Negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh informasi sesuai perundang-undangan.

Kecamatan Binuang Kabupaten Tapin sebagai instansi pelayan publik secara terus menerus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
5. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengolahan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monev dan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pelayanan dan Pengaduan Publik Kecamatan Binuang atas kinerja penanganan pengaduan masyarakat yang telah dilaksanakan. Adapun tujuan penyusunan laporan ini ialah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian

penanganan pengaduan masyarakat yang telah dilakukan oleh Tim Pelayanan dan Pengaduan Publik Kecamatan Binuang.

II. MONEV PENANGANAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat merupakan informasi atau pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat baik perseorangan dan atau lembaga yang berasal baik dari pegawai di lingkungan Kecamatan Binuang serta masyarakat umum yang berisi keluhan dan atau ketidakpuasan terkait perilaku, pelaksanaan tugas dan fungsi, kode etik dan disiplin pegawai dan petugas pelayanan kepada masyarakat.

Bentuk pengaduan masyarakat dalam menyampaikan kritik maupun aduan dari masyarakat dapat secara langsung maupun secara tidak langsung.

1. Pengaduan Secara Langsung

Pengaduan secara langsung di Kecamatan Binuang dilakukan di ruang konsultasi dan pengaduan, atau bertemu langsung dengan pejabat terkait yang berwenang. Penyampaian bisa dilakukan secara lisan ataupun tertulis untuk kemudian dicatat dan disampaikan ke pejabat terkait yang berwenang. Pengaduan dan konsultasi dicatat langsung di buku register pengaduan.

2. Pengaduan Secara Tidak Langsung

Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan melalui email, media sosial, whatsapp, SP4N LAPOR, dan website Kecamatan Binuang.

- Email : humas.kec.binuang@gmail.com
- Facebook : Kantor Pemerintahan Kecamatan Binuang
- Instagram : kecamatan.binuang
- Website : <http://binuang.profile.tapinkab.go.id>
- Whatsapp : 081286661813
- SP4N LAPOR di <https://www.lapor.go.id/> atau SMS ke 1708

B. Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan pengaduan secara langsung dan secara tidak langsung dalam kurun waktu bulan Januari s.d Juni 2023 terdapat 2 pengaduan, dengan rincian pada tabel 1 berikut:

Tabel 1

Jumlah Pengaduan Masyarakat Bulan Januari s.d Juni 2023

No	Bulan	Jumlah Pengaduan
1	Januari	0
2	Februari	0
3	Maret	0
4	April	0
5	Mei	2
6	Juni	0
Jumlah		2

Adapun rekapitulasi jumlah pengaduan yang masuk ke Kecamatan Binuang pada Semester I Tahun 2023 (Bulan Januari s.d Juni Tahun 2023) pada tabel 2 sebagai berikut.

Tabel 2

Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Masyarakat Semester Tahun 2023

No	Hari & Tanggal	Nama	Alamat	Materi Pengaduan	No Pengaduan
1	Rabu, 10-05-2023	Abdul Muhaimin	By Pass Binuang	Sampah Menumpuk di TPS Jalan Bypass Binuang, Baunya Mengganggu dan Memakan Badan Jalan	01/BNG/ADUAN/V/2023
2	Senin, 29-5-2023	Norjanah	Transad	Acara Pasar Malam bertepatan dengan Jadwal Ulangan Sekolah Anak-Anak	02/BNG/ADUAN/VI/2023

Pengaduan tersebut diatas merupakan pengaduan terkait sarana dan prasarana umum di Kecamatan Binuang yakni penumpukkan sampah di Tempat Pembuangan Sampah (TPS) yang berlokasi di Jalan Bypass Binuang, serta terkait ketentraman dan ketertiban di Kecamatan Binuang dalam hal penertiban jadwal pelaksanaan pasar malam agar tidak bertepatan dengan jadwal ulangan sekolah anak-anak.

C. Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat

Semua pengaduan yang masuk ke Kecamatan Binuang telah ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat oleh Kecamatan Binuang. Tindak lanjut pengaduan tersebut dijabarkan pada tabel 3 berikut:

Tabel 3
Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2023

No	Hari & Tanggal	Nama	Alamat	Materi Pengaduan	No Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Keterangan
1	Rabu, 10-05-2023	Abdul Muhaimin	By Pass Binuang	Sampah Menumpuk di TPS Jalan Bypass Binuang, Baunya Mengganggu dan Memakan Badan Jalan	01/BNG/ADUAN/V/2023	Dikoordinasikan dengan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tapin Mengenai Unit Pengangkutan Sampah Dikoordinasikan dengan Pihak Swasta (Perusahaan) Mengenai Unit Pengangkutan Sampah	- Proses
	Kamis, 11-05-2023					Tumpukan Sampah di Jalan By Pass dan Sirkuit Balipat Sudah diangkut oleh Petugas dari Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kabupaten Tapin dengan Penambahan Petugas dan Unit Dum Truck dan Bantuan dari Pihak Swasta (Perusahaan) berupa Unit Backhoe Loader/ Loader+Exavator	- Selesai (Foto Terlampir)

2	Senin, 29-05-2023	Norjanah		Acara Pasar Malam bertepatan dengan Jadwal Ulangan Sekolah Anak-Anak	02/BNG/ADUAN/V/2023	Dikoordinasikan dengan Pengelola/Ketua Penyelenggara Wahana Bermain dan Pasar Malam	- Proses
						Diterbitkan Surat Rekomendasi Camat terkait Pengaturan Jadwal Buka Wahana Bermain dan Pasar Malam. Pengelola bersedia mengikuti jadwal yang ditetapkan Kecamatan Binuang.	- Selesai (Foto Terlampir)

Dari tabel 3 diatas dapat dibuat rekapitulasi persentase tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat pada tabel 4 berikut:

Tabel 4

Rekapitulasi Persentase Penanganan Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2023

No	Tindak Lanjut	Jumlah	Persentase
1	Selesai	2	100 %
2	Dalam Proses	0	0 %
Jumlah			100 %

III. HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

Hambatan yang dihadapi SKPD Kecamatan Binuang dalam menangani pengaduan masyarakat terkait menumpuknya sampah di TPS Jalan Bypass Binuang ialah SKPD Kecamatan Binuang tidak memiliki anggaran dan sarana (unit pengangkutan sampah) untuk mengatasi masalah tersebut. Namun SKPD Kecamatan Binuang tetap berperan aktif dalam penanganan masalah tersebut dengan berkoordinasi dengan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tapin agar ditambah petugas angkut dan unit pengangkutan sampah serta berkoordinasi pula dengan pihak swasta (Perusahaan) untuk mendapatkan bantuan berupa Unit Backhoe Loader/ Loader + Exavator. Hasilnya tidak ada lagi sampah menumpuk di TPS tersebut.

Untuk masalah Acara Pasar Malam yang bertepatan dengan Jadwal Ulangan Sekolah Anak-Anak, tidak ada hambatan dalam mengatasinya sebab pihak penyelenggara acara pasar malam tersebut sangat kooperatif dan bersedia beroperasi sesuai jadwal yang ditentukan pihak Kecamatan Binuang agar tidak mengganggu ketentraman dan ketertiban di masyarakat.

IV. PENUTUP

Demikian laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini disusun agar mampu memenuhi fungsi sebagai sarana informasi bagi masyarakat dan pertanggungjawaban kami sebagai instansi pelayanan publik dengan harapan dapat menjadi bahan evaluasi kami selanjutnya dalam penanganan pengaduan masyarakat terhadap Kecamatan Binuang Kabupaten Tapin.

Binuang, 4 Juli 2023

Camat Binuang



EKO HARYONO, SE,MM

Pembina / IV a

NIP. 19781001 201001 1 013

LAMPIRAN

1. FOTO TINDAK LANJUT PENGADUAN TERKAIT PENUMPUKKAN SAMPAH DI TPS JALAN BYPASS BINUANG



Gambar 1. Penumpukkan Sampah di TPS Jalan Bypass Binuang



Gambar 2. Pengangkutan sampah dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tapin dan Bantuan dari Pihak Swasta (Perusahaan)



Gambar 3. TPS di Jalan Bypass Binuang sudah bebas dari penumpukkan sampah

**2. FOTO TINDAK LANJUT PENGADUAN TERKAIT ACARA PASAR MALAM
BERTEPATAN DENGAN JADWAL ULANGAN SEKOLAH ANAK-ANAK**



Gambar 4. Pasar Malam tidak beroperasi di Jadwal Ulangan Sekolah Anak-Anak