

**LAPORAN MONEV DAN TINDAK LANJUT
PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT
TAHUN 2022**

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 Desember 2022 terdapat 2 pengaduan, dengan rincian pada tabel 1 berikut:

Tabel 1
Jumlah Pengaduan Masyarakat Januari s.d Desember 2022

No	Bulan	Jumlah Pengaduan
1	Januari	1
2	Februari	0
3	Maret	0
4	April	0
5	Mei	0
6	Juni	1
7	Juli	0
8	Agustus	0
9	September	0
10	Oktober	0
11	November	0
12	Desember	0
Jumlah		2

Adapun rekapitulasi jumlah pengaduan yang masuk ke Kecamatan Binuang Tahun 2022 pada tabel 2 sebagai berikut

Tabel 2
Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Masyarakat Tahun 2022

No	Hari & Tanggal	Nama	Alamat	Materi Pengaduan	No Pengaduan
1	Senin, 10-01-2022	Muhammad Aini	Jl PLN	Bahan Bacaan Kurang Beragam	01/BNG/ADUAN/I/2022
2	Kamis, 09-06-2022	Mardiani	Sei Pulantan	Alat Permainan Edukatif Mulai Rusak	02/BNG/ADUAN/VI/2022

Pengaduan tersebut diatas merupakan pengaduan terkait sarana dan prasarana pelayanan di Kecamatan Binuang yakni bahan bacaan yang tersedia di SUNAMI (Sudut Nambah Ilmu) yang kurang beragam, dan Alat Permainan Edukatif di SUPERMAN (Sudut Permainan dan Edukasi Minat Anak) yang mulai rusak.

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 Tahun 2022

No	Hari & Tanggal	Nama	Alamat	Materi Pengaduan	No Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Keterangan
1	Senin, 10-01-2022	Muhammad Aini	Jl PLN	Bahan Bacaan Kurang Beragam	01/BNG/ADUAN/I/2022	- dikoordinasikan dengan Tim Inovasi SUNAMI	- Proses
	Senin, 24-01-2022					- disediakan Berbagai Jenis Buku Bacaan	- Selesai
2	Kamis, 09-06-2022	Mardiani	Sei Pulantan	Alat Permainan Edukatif Mulai Rusak	02/BNG/ADUAN/VI/2022	- dikoordinasikan dengan TIM Inovasi SUPERMAN	- Proses
	Senin, 13-06-2022					- Alat Permainan Edukatif diperbaiki - Jenis Alat Permainan Edukatif ditambah	- Selesai

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

Tabel 4
Rekapitulasi Persentase Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2022

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

III. HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

Hambatan yang dihadapi Kecamatan Binuang dalam menangani pengaduan masyarakat terkait sarana prasarana (bahan bacaan untuk pengunjung dan alat permainan edukatif untuk Sudut Permaian dan Edukasi Minat Anak) ialah tidak tersedianya anggaran untuk membeli buku-buku bahan bacaan untuk pengunjung serta untuk membeli alat permainan edukatif untuk fasilitas SUPERMAN. Namun hal ini justru memicu Kecamatan Binuang untuk berinovasi. Dengan berkoordinasi dan berkolaborasi dengan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tapin, Kecamatan Binuang mendapatkan bantuan buku-buku bacaan dengan beragam jenis.

Untuk menambah alat permainan edukatif, para ASN Kecamatan Binuang bekerja sama dengan TP PKK Kecamatan Binuang membuat berbagai alat permainan edukatif untuk melengkapi koleksi SUPERMAN. Alat Permainan Edukatif yang dibuat memanfaatkan barang-barang yang mudah didapat, murah, dan tentunya aman untuk anak-anak. Dan yang tidak kalah penting, APE tersebut seru dimainkan dan melatih kognitif dan motorik anak.

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 Januari 2023

Camat Binuang



EKO HARYONO, SE,MM

Pembina / IV a

NIP. 19781001 201001 1 013