

**LAPORAN
EVALUASI PENGADUAN**



**PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN ARU
DINAS SOSIAL
TAHUN 2022**

BAB I PENDAHULUAN

A. PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang diharapkan oleh Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru merupakan upaya mewujudkan pelayanan Sosial yang bersih (clean service) dan baik (good service) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan mutu dan kinerja Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru. Peningkatan mutu pelayanan dilaksanakan melalui penataan pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru merupakan SKPD penyelenggara pelayanan publik di bidang perlindungan dan jaminan sosial, rehabilitasi sosial, pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin 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 Kepulauan Aru sebagai pemberi jasa pelayanan sosial telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai salah satu layanan publik yang memberikan pelayanan jasa sosial menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap peningkatan mutu dan kepuasan yang menyeluruh pada seluruh lapisan pengguna layanan (masyarakat). Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pelayanan yang baik dan bersih (good service). Badan publik yang secara optimal menerapkan good service 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. UU KIP tersebut tidak hanya mengatur keterbukaan informasi pada lembaga Negara saja, tetapi juga pada organisasi non pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari dana publik, baik APBN/APBD, sumbangan masyarakat, maupun sumber luar negeri.

1.2 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
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.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Mutu kepada Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru selaku Pimpinan Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru. Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Mutu Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru.

BAB II

Monev Penanganan Pengaduan Masyarakat

2.1 Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau lembaga, keluarga yang berasal dari pegawai di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru, atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru. Adapun Bentuk Pengaduan Masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara langsung

Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas sosial kabupaten kepulauan aru. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

2. Pengaduan secara tidak langsung

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui:

1. Short Message Service (SMS)
2. Telpon di Nomor 0812 4347 7586
3. Whatsapp di Nomor 0812 4347 7586
4. E-mail dinsoskeparu@gmail.com
5. Webs
6. Kotak Saran
7. Instagram [dinsoskepuluanaru](https://www.instagram.com/dinsoskepuluanaru)
8. Facebook [dinsoskepuluanaru](https://www.facebook.com/dinsoskepuluanaru)

Klasifikasi pengaduan terdiri dari :

- a. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses pelayanan di dinas, kemudahan dalam memperoleh informasi pelayanan sosial, dan lain-lain;
- b. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

2.2 Asas - Asas Penanganan

- a. Mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat.
- b. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas.
- c. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku.
- d. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya
- e. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya.
- f. Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu.
- g. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang
- h. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.3 Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat. Adapun sikap yang harus dimiliki adalah sebagai berikut:

- a. Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat.
- b. Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat.

- c. Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun.
- d. Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.
- e.

2.4 Saluran Pengaduan Masyarakat

Saluran pengaduan yang terdapat di Dinas sosial kabupaten kepulauan aru meliputi :

- a. Pengaduan disampaikan melalui media online seperti:
 - 1. Whatsapp di Nomor : 0812 4347 7586
 - 2. E-mail : dinsoskeparu@gmail.com
 - 3. Webs :
 - 4. Instagram : dinsoskepulauanaru
 - 5. Facebook : dinsos kepulauan aru
- b. Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas Pengaduan Dinas sosial kabupaten kepulauan aru dengan alamat Jl. PEMDA RAYA TLP (0917) 21662 Fax (0917)21683 dobo.
- c. Pengaduan disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas sosial kabupaten kepulauan aru dengan alamat: Jl. PEMDA RAYA TLP (0917) 21662 Fax (0917)21683 dobo.
- d. Pengaduan disampaikan secara lisan pada saat pertemuan dengan lintas sektor dalam Rapat koordinasi dengan lintas sektor
- e. Pengaduan disampaikan secara tertulis atau Telpon langsung melalui layanan 0812 4347 7586

BAB III

Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik Dinas sosial kabupaten kepulauan aru sebagai Layanan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk

meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup Dinas sosial kabupaten kepulauan aru sebagai salah satu Dinas yang telah berkomitmen untuk meningkatkan mutu dan kinerja demi kepuasan pelanggan (masyarakat).

Dinas sosial kabupaten kepulauan aru telah mengimplementasikan pelayanan prima di semua bidang dan unit kerja dalam berbagai layanan kepada semua pengguna Dinas sosial kabupaten kepulauan aru. Komitmen ini mengharuskan Dinas sosial kabupaten kepulauan aru selalu meningkatkan kinerja tata kelola dan penjaminan mutu pelayanan sosial. Penjaminan mutu (quality assurance) ini sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan pengguna Dinas sosial kabupaten kepulauan aru. Aspirasi pengguna juga merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi diri terhadap kelemahan dalam pelaksanaan penjaminan mutu. Hal ini diperlukan sebagai salah satu langkah percepatan tercapainya visi Dinas sosial kabupaten kepulauan aru yakni Terwujudnya Masyarakat Aru yang Sejahtera, Mandiri, Adil dan Bermartabat.

Bentuk respon yang diberikan kepada pelapor atas pengaduan yang disampaikan berupa respon awal (ucapan terima kasih telah melakukan pengaduan) dan status/tindak lanjut pengaduan paling akhir sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Waktu yang diperlukan untuk merespon atas pengaduan yang disampaikan diberikan kepada pelapor Sesuai dengan Pedoman Menteri jawaban/respon atas pengaduan yang disampaikan wajib diberikan dalam kurun waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima. Untuk respon yang disampaikan melalui surat dapat diberikan apabila pelapor mencantumkan identitas secara jelas (nama dan alamat koresponden). Untuk respon dari media pengaduan lainnya akan disampaikan dan diberikan sesuai identitas pelapor yang dicantumkan dalam media pengaduan tersebut. pengaduan yang masuk ke Dinas sosial kabupaten kepulauan aru akan direspon dan tercantum dalam rekap aduan masyarakat dan sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Untuk dapat melihat respon yang diberikan.

Sebagai catatan, pengaduan Anda akan lebih mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur pengaduan. Terdapat beberapa sarana pengaduan yang

disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas sosial kabupaten kepulauan aru, antara lain melalui Telp, SMS, Whatsap, Facebook, Instagram, kotak saran, email dan website . Selama Tahun 2022 dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2022, sebanyak 30 pengaduan masyarakat telah masuk melalui media diatas. Semua pengaduan 30 pengaduan telah selesai ditindaklanjuti. Ruang lingkup pengaduan masyarakat selama Tahun 2022 meliputi ;

- a. Keluhan tentang waktu tunggu
- b. Keluhan terkait sarana prasarana
- c. Keluhan terkait petugas di dinas
- d. Keluhan terkait kecepatan pelayanan
- e. Keluhan terkait kebersihan

Dinas sosial kabupaten kepulauan aru telah menindaklanjuti permasalahan tersebut di atas dengan mengadakan perubahan-perubahan dan perbaikan sistem kinerja unit, antara lain dengan memperhatikan waktu tunggu sehingga tidak terjadi penumpukan yang mengakibatkan pelayanan menjadi lambat, teguran kepada petugas agar lebih teliti dalam memberikan pelayanan dan memahami jadwal pelayanan yang ada dinas . Melakukan sosialisasi tarif pelayanan kepada pengunjung maupun dimedia sosial dinas . Meningkatkan pengetahuan dan profesionalitas petugas dinas dengan cara meberikan fasilitas pelatihan bagi petugas. Memprioritaskan pelayanan bagi lansia. Permasalahan Sarana dan prasarana yang ada di Dinas sosial kabupaten kepulauan aru terus ada perbaikan setiap periodenya sesuai sistem dan prosedur yang berlaku. Menjaga kebersihan WC dengan melakukan pembersihan setiap hari oleh petugas. Dinas sosial kabupaten kepulauan aru masih menyediakan layanan informasi dan pengaduan secara langsung/tatap muka bagi masyarakat yang membutuhkan penjelasan/informasi mengenai layanan yang ada di Dinas sosial kabupaten kepulauan aru. Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Dinas sosial kabupaten kepulauan aru sampai dengan Bulan Desember 2022 ini. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.



PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN ARU
DINAS SOSIAL
Jl. PEMDA RAYA TLP (0917) 21662 Fax (0917)21683
D O B O

LAPORAN EVALUASI PENGADUAN

No	Media pengaduan	Tanggal	Isi pengaduan	Tindak lanjut	Keterangan
1	Kotak saran	04/01/2022	petugas lelet dalam mengurus masyarakat	Melakukan pembinaan kedisiplinan pegawai	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
2	Kotak saran	19/01/2022	WC tidak bersih	Membersihkan wc sehari 2 kali	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
3	Kotak saran	09/02/2022	Perlu disosialisai tarif pelayanan atau ditempel biar masyarakat tau	Memasang papan informasi mengenai tarif pelayanan di tempat strategis dan di setiap ruangan	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
4	Kotak saran	22/02/2022	Ruangan kadang tutup	Melakukan pembinaan kepada petugas untuk menginfokan rencana tutup pelayanan	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
5	Kotak saran	10/03/2022	Kurangnya pengetahuan petugas dalam menangani masyarakat	Melakukan pembinaan pegawai, komitmen memberikan pelayanan sesuai Tata nilai yang sudah ditetapkan	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
6	Kotak saran	14/03/2022	Kurangnya pengetahuan petugas dalam menangani masyarakat	Melakukan pembinaan kedisiplinan pegawai	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
7	Kotak saran	25/03/2022	Ruangan kadang tutup	Melakukan pembinaan kepada petugas untuk menginfokan rencana tutup pelayanan maksimal 2 hari sebelumnya	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
8	Kotak saran	07/04/2022	Jadwal pelayanan belum di sosialisai dan di pasang	Jadwal pelayanan belum di sosialisai dan di pasang	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
9	Kotak saran	26/04/2022	Pelayanan lambat	Melakukan pembinaan pegawai, komitmen memberikan pelayanan sesuai Tata nilai	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai

10	Kotak saran	10/05/2022	Jadwal pelayanan belom di sosialisai dan di pasang	yang sudah ditetapkan Puskesmas	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
11	Kotak saran	24/05/2022	Mohon untuk pelayanan baik online maupun offline lebih ramah lagi ya, Terimakasih, semangat bekerja selamat melayani dengan hati	Jadwal pelayanan belom di sosialisai dan di pasang Melakukan pembinaan kepada petugas admin	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
12	Kotak saran	01/06/2022	Pelayanan jutek ketus sangat tidak ramah, jadinya tidak tentu	Melakukan pembinaan pegawai, komitmen memberikan pelayanan sesuai Tata nilai yang sudah ditetapkan	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
13	Kotak saran	13/06/2022	Melakukan pembinaan pegawai, komitmen memberikan pelayanan sesuai Tata nilai yang sudah ditetapkan	Melakukan pembinaan kedisiplinan pegawai secara berkala	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
14	Kotak saran	28/06/2022	WC berbau tidak sedap	Menyediakan pengharum untuk toilet	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
15	Kotak saran	4/07/2022	bagian pelayanan itu harus ramah!!! Mohon dinas sosial perlu diperhatikan ini, juga kurang ramahnya!!!!	Melakukan pembinaan pegawai, komitmen memberikan pelayanan sesuai Tata nilai yang Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai sudah ditetapkan	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
16	Kotak saran	26/07/2022	Perbaiki lagi pelayanannya	Melakukan pembinaan pegawai, komitmen memberikan pelayanan sesuai Tata nilai yang sudah ditetapkan	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
17	Kotak saran	03/08/2022	Petugas dalam melayani sambil main HP	Melakukan pembinaan kedisiplinan pegawai	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
18	Kotak saran	15/08/2022	Kursi tunggu tidak cukup untuk menampung banyaknya masyarakat	Menambah jumlah kursi tunggu di ruang tunggu luar	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai

19	Kotak saran	24/08/2022	Tidak tersedianya tempat duduk di ruang tunggu yang memadai	Menambah jumlah kursi tunggu di ruang tunggu lua	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
20	Kotak saran	05/09/2022	Petugas tidak ada ditempat	Melakukan pembinaan kedisiplinan pegawai	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
21	Kotak saran	26/09/2022	WC berbau tidak sedap	Menyediakan pengharum untuk toilet	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
22	Kotak saran	06/10/2022	petugas jelet dalam mengurus masyarakat	Melakukan pembinaan kedisiplinan pegawai	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
23	Kotak saran	14/10/2022	Petugas lambat dalam memberikan pelayanan	Melakukan pembinaan kedisiplinan pegawai	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
24	Kotak saran	02/11/2022	Perbaiki lagi pelayanannya	Melakukan pembinaan pegawai, komitmen memberikan pelayanan sesuai Tata nilai yang sudah ditetapkan	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
25	Kotak saran	14/11/2022	Ruang tunggu tidak nyaman	Menambah jumlah kursi tunggu di ruang tunggu luar	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
26	Kotak saran	22/11/2022	Petugas tidak ramah dalam memberikan penjelasan	Melakukan pembinaan kedisiplinan pegawai	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
27	Kotak saran	01/12/2022	Perbaiki lagi pelayanannya	Melakukan pembinaan pegawai, komitmen memberikan pelayanan sesuai Tata nilai yang sudah ditetapkan	
28	Kotak saran	06/12/2022	WC berbau tidak sedap	Menyediakan pengharum untuk toilet	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
29	Kotak saran	16/12/2022	Kursi tunggu tidak cukup untuk menampung banyaknya pasien	Menambah jumlah kursi tunggu di ruang tunggu luar	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
30	Kotak saran	19/12/2022	petugas jelet dalam mengurus masyarakat	Melakukan pembinaan kedisiplinan pegawai	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai

BAB. IV

PENUTUP

4.0 Kesimpulan

Dari hasil monitoring dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat selama Tahun 2022 diperoleh bahwa pada semua sarana dan media pengaduan telah di terima dengan baik dan telah dilakukan tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut, sehingga masyarakat dapat menerima respon dan umpan balik yang disampaikan oleh pihak dinas .

Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di Dinas sosial kabupaten kepulauan aru terus di tingkatkan dengan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui sarana dan media yang tersedia.

4.1 Saran

Diharapkan Dinas sosial kabupaten kepulauan aru dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan publik yang telah berjalan, dengan tidak melupakan perawatan terhadap sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan, sehingga respon masyarakat atas pelayanan yang diberikan selalu positif.

Dobo 31 Desember 2022

Kepala dinas

Rusman Bungin, SE
NIP. 19800706 200604 1 011