



PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN ARU
DINAS SOSIAL
Jln. Pemda Raya

LAPORAN HASIL KEGIATAN
PENGETAHUAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengelolaan pengaduan merupakan salah satu bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pengaduan masyarakat dapat menjadi sumber informasi untuk mengetahui permasalahan, kekurangan, dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, diperlukan pemahaman bagi petugas pelayanan mengenai mekanisme penerimaan, pencatatan, verifikasi, tindak lanjut, penyelesaian, dan dokumentasi pengaduan agar dapat dilaksanakan secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.

B. Dasar Pelaksanaan

Kegiatan dilaksanakan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan penguatan pengelolaan pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru.

C. Maksud dan Tujuan

Kegiatan ini bertujuan untuk:

1. Meningkatkan pengetahuan petugas mengenai pengelolaan pengaduan.
2. Meningkatkan kemampuan petugas dalam menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat.
3. Mewujudkan pengelolaan pengaduan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.
4. Menjadikan pengaduan masyarakat sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan.

II. PELAKSANAAN KEGIATAN

Hari/Tanggal	: Selasa 14 Januari 2025
Waktu	: 09.00 WIT
Tempat	: Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru
Peserta	: Pejabat dan petugas pelayanan/pengelola pengaduan
Narasumber	: Kasubag Umum
Materi	: Pengetahuan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

III. MATERI KEGIATAN

Materi yang disampaikan meliputi:

1. Pengertian dan tujuan pengelolaan pengaduan.
2. Prinsip-prinsip pengelolaan pengaduan.
3. Jenis-jenis pengaduan masyarakat.
4. Saluran penyampaian pengaduan.
5. Mekanisme pengelolaan pengaduan.
6. Tugas dan tanggung jawab petugas pengelola pengaduan.
7. Etika dalam menerima dan menangani pengaduan.
8. Dokumentasi dan evaluasi hasil pengaduan.

IV. HASIL KEGIATAN

Kegiatan telah memberikan pemahaman kepada peserta mengenai pentingnya pengelolaan pengaduan sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan publik.

Hasil yang dicapai antara lain:

1. Peserta memahami pengertian dan tujuan pengelolaan pengaduan.
2. Peserta memahami alur penerimaan sampai dengan penyelesaian pengaduan.
3. Petugas mengetahui pentingnya pencatatan dan dokumentasi setiap pengaduan.
4. Petugas memahami kewajiban memberikan informasi mengenai tindak lanjut kepada pelapor.
5. Peserta memahami pentingnya menjaga kerahasiaan identitas pelapor.
6. Pengaduan masyarakat dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan.
7. Diperoleh kesepakatan untuk meningkatkan kualitas dan responsivitas pelayanan pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru.

V. TINDAK LANJUT

Sebagai tindak lanjut kegiatan, akan dilakukan:

1. Meningkatkan pemahaman petugas dalam menerima dan menangani pengaduan.
2. Mengoptimalkan saluran pengaduan yang tersedia.
3. Melakukan pencatatan dan dokumentasi setiap pengaduan.
4. Melakukan monitoring terhadap tindak lanjut pengaduan.
5. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala.
6. Menggunakan hasil pengaduan sebagai bahan perbaikan pelayanan publik.

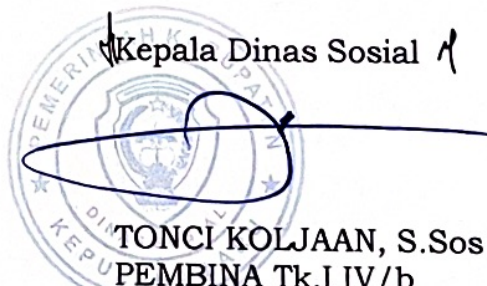
VI. KESIMPULAN

Kegiatan Pengetahuan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik telah dilaksanakan dengan baik dan memberikan pemahaman kepada petugas mengenai tata cara pengelolaan pengaduan secara efektif dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik.

Diharapkan kegiatan ini dapat meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan serta mewujudkan pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

VII. PENUTUP

Demikian laporan hasil kegiatan ini dibuat sebagai bentuk dokumentasi dan pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan serta sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.


Kepala Dinas Sosial
TONCI KOLJAAN, S.Sos
PEMBINA Tk.I IV/b
NIP. 197412072006041009