



# LAPORAN PELAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN

TAHUN 2021

DINAS PERUMAHAN  
RAKYAT DAN KAWASAN  
PERMUKIMAN PROVINSI  
KALIMANTAN BARAT

## **BAB I**

### **PENDAAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Era reformasi birokrasi dan keterbukaan informasi publik menuntut setiap instansi pemerintah memberikan pelayanan melebihi apa yang diharapkan oleh penerima pelayanan dan kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat.

Dewasa ini masyarakat dan para pemangku kepentingan sebagai penerima pelayanan lebih sadar akan hak-haknya. Mereka menuntut pelayanan di sektor pemerintah sama kualitasnya dengan pelayanan yang biasa diterima dari sektor bisnis yaitu pelayanan yang sepenuh hati, transparan, cepat, akurat, aman, dan efisien.

Terkait hal tersebut, maka upaya yang dapat dilakukan penyelenggara pelayanan publik untuk membenahi kinerjanya adalah dengan menetapkan para penerima pelayanan publik sebagai pusat atau inti dari perancangan dan pelaksanaan dari pelayanan yang akan diberikan. Hal ini dapat diwujudkan dengan memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan ketika pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.

Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas).

#### **1.2 Tujuan dan Sasaran**

Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman telah melakukan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat yang bertujuan memperoleh bahan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## **BAB II**

### **RUANG LINGKUP DAN HASIL KEGIATAN**

#### **2.1 Koordinasi**

Koordinasi dilaksanakan dengan berbagai pihak baik internal maupun eksternal agar kegiatan berjalan dengan baik dan lancar.

#### **2.2 Pelaksanaan Kegiatan**

Kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat dan juga Konsultasi yang diterima secara langsung maupun tidak langsung akan ditindaklanjuti sesuai rekomendasi yang diberikan dan dilakukan tindak lanjut penanganannya. Seluruh kegiatan dilakukan secara sistematis dengan memberikan perlindungan terhadap pelapor dengan memperhatikan kerahasiaan dan tingkat profesionalisme pihak yang terlibat. Setiap pelapor berhak untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan ataupun tekanan namun tetap memperhatikan norma dan prosedur penyampaian pengaduan yang benar.

##### **2.2.1 Kegiatan Pengaduan**

###### **1. Media dan/atau Sarana Pengaduan**

Terdapat beberapa media dan/atau sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat, antara lain:

a) Surat

Pengaduan dapat disampaikan melalui surat yang ditujukan ke alamat: Kantor Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat, Jalan Adisucipto No. 50 Pontianak

b) Email

Pengaduan dapat disampaikan melalui email: [disperkim@kalbarprov.go.id](mailto:disperkim@kalbarprov.go.id)

c) Telepon/HP

Pengaduan disampaikan secara lisan dan tertulis melalui layanan telepon ke nomor 0852 4687 6699

d) Tatap Muka

Pengaduan disampaikan langsung kepada petugas penerima pengaduan di ruang konsultasi pelayanan dan pengaduan masyarakat Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat



e) Kotak Pengaduan

Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkan formulir pengaduan ke dalam kotak pengaduan yang tersedia di samping kanan pintu masuk ruang konsultasi pelayanan dan pengaduan masyarakat Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat



## 2. Formulir Pengaduan

	<b>FORM SARAN, MASUKAN DAN PENGADUAN DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT</b>
Tanggal :	
Identitas yang menyampaikan :	
Nama :	
NIK :	
Instansi :	
Alamat :	
No. HP/Telp :	
Ditujukan kepada *) :	<input type="checkbox"/> Sekretariat <input type="checkbox"/> Bidang Perumahan <input type="checkbox"/> Bidang Permukiman <input type="checkbox"/> Bidang Cipta Karya
Uraian Pengaduan, Saran dan Masukan :	
Ruang Lingkup *) : <input type="checkbox"/> Administrasi <input type="checkbox"/> Teknis	
*) beri tanda (✓)	Mengetahui : Petugas Penerima Pengaduan,  ( )

## 3. Hasil Kegiatan

Pada tahun 2021, terdapat 2 (dua) pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang masuk ke Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat melalui SP4AN Laporan!.

### 2.2.2 Kegiatan Konsultasi

#### 1. Media dan/atau Sarana Konsultasi

Terdapat beberapa media dan/atau sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat, antara lain:

##### a) Surat

Konsultasi dapat dilaksanakan melalui surat yang ditujukan ke alamat: Kantor Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat, Jalan Adisucipto No. 50 Pontianak

- b) Email  
Konsultasi dapat disampaikan melalui email:  
disperkim@kalbarprov.go.id
- c) Telepon/HP  
Konsultasi disampaikan secara lisan dan tertulis melalui layanan telepon ke nomor 0852 4687 6699
- d) Tatap Muka  
Konsultasi dapat dilakukan langsung kepada petugas penerima pengaduan di ruang konsultasi pelayanan dan pengaduan masyarakat Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat



b. **Hasil Kegiatan**

Pada tahun 2020, tidak terdapat konsultasi terkait pelayanan publik yang masuk ke Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat.

## **BAB II PENUTUP**

### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan rekaman data dan informasi yang terkait dengan pengaduan masyarakat Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat pada tahun 2020, tidak ada pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan publik.

### **1.2 Tindak Lanjut**

Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat akan terus berupaya melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, antara lain dengan upaya:

- a. mengadakan evaluasi secara teratur terhadap kinerja petugas pelayanan;
- b. meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung pemberian layanan;
- c. memberikan pelatihan pelayanan prima kepada petugas pelayanan; dan
- d. mengoptimalkan koordinasi dan kerja sama yang baik.

## LAMPIRAN

### Rekap Konsultasi 2021

NO	BULAN	JUMLAH KONSULTASI	KONSULTASI YANG MASIH BERPROSES	KONSULTASI SELESAI DITINDAKLANJUTI	KET
1	Januari	0			
2	Februari	0			
3	Maret	0			
4	April	0			
5	Mei	0			
6	Juni	0			
7	Juli	0			
8	Agustus	0			
9	September	0			
10	Oktober	0			
11	November	0			
12	Desember	0			

### Rekap Pengaduan 2021

NO	BULAN	JUMLAH PENGADUAN	PENGADUAN YANG MASIH BERPROSES	PENGADUAN SELESAI DITINDAKLANJUTI	KET
1	Januari	0			
2	Februari	0			
3	Maret	0			
4	April	0			
5	Mei	0			
6	Juni	0			
7	Juli	0			
8	Agustus	0			
9	September	0			
10	Oktober	0			
11	November	2		2	
12	Desember	0			