LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

SEMSETER II

2022

ZONA INTEGRITAS

MENUJU WILAYAH BEBAS KORUPSI DAN
WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI

UNIT PELAKSANA TEKNIS BADAN KEUANGAN
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
WILAYAH KABUPATEN BANGKA

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat ALLAH SWT karena atas rahmatnya laporan Monitoring dan Evaluasi Aksi Pembangunan Zona Integritas pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Keuangan Daerah provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk SEMSETER II selesai disusun. Penyusunan laporan rencana aksi ini dalam rangka untuk pencapaian program kerja reformasi pada UPT Bakuda Provinsi kepulauan Bangka Belitung menuju Wilayah bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

UPT Bakuda Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka, dalam hal ini seluruh pegawai mendukung dan berupaya krras dalam menyusun Rencana Aksi Pembangunan Zona Integritas. Namun demikian, masih banyak terdapat kekurangan pada bagian-bagian yang menjadi program pembangunan zona integritas. Oleh karena itu, segala masukan dan saran sangat kami butuhkan dalam rangka penyempurnaan dan implementasinya, sehingga dokumen ini dapat memberi arah yang sejalan dengan amanat Peratiran menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 tentnag Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wiayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK-WBBM) di Lingkungan instansi pemerintah.

Akhirnya perkenankan kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusuna rencana aksi pembangunan zona integritas. Semoga dokumen ini dapat mewujudkan UPT Bakuda Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka memperoleh prdikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan selanjutnya Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM)

Tim Kerja Zona Integritas
UPT Bakuda
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
Wilayah Kabupaten Bangka

LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
UPT BAKUDA PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
WILAYAH KABUPATEN BANGKA
SEMSTER II TAHUN 2022

A. DASAR

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Rahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK-WBBM) di Lingkungan Instansi Pemerintah.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud dari adanya laporan hasil monitorng dan evaluasi pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarkat ini dibuat untuk melihat pelkasanaan pengaduan masyarakat pada UPT Bakuda Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka Pada priode Semseter II.
2. Tujuan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah untuk mendapatkan masukan serta saran dalam rangka penyempurnaan serta sebagai bahan kepada pimpinan guna mengambil keputusan lebih lanjut serta sebagai upaya atau langkah-langkah yang dapat kita lakukan adalah melakukan survey indeks kepuasan masyarakat

HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN PENGADUAN MASYARAKAT PRIODE SEMSETER II

1. UPT Bakuda Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka telah menyediakan tempat pengaduan masyarakat, maupun melaui survey indeks kepuasan masyarakat serta melakukan penanganan pengaduan masyarakat sehingga terciptanya pelayanan yang lebih makasimal.
2. Tedapat pengaduan masyrakat yang dismapikan di media social terkait layanan yang dilaksnakan oleh UPT Bakuda Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka;

3. Telah menindaklanjuti hasil penanganan pengaduan masyarakat sehingga terciptanya pelayanan yang lebih maksimal.

C. Rekomendasi

Pelaksanaan pelayanan pengaduan masyrakat yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang bai antar bagian layanan. Penyediaan dan perawatan sarana dan prasarana yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

D. Tindaklanjut

Diharapkan layanan pengaduan masyarakat dapat ditingkatkan dengan meningkatkan pengetahuan Sumber Daya Masyarakat yang ada di UPT Bakuda Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka terkait pelayanan pengaduan masyarakat melalui pelatihan-pelatihan bagi seluruh pegawai. UPT Bakuda Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka akan tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan saran dan prasaran pelayanan supaya tidak ditemukan laporan pengaduam masyarakat terkait pelayanan.

E. PENUTUP

Demikian monitoring dan Evaluasi terkait pelaksanaan Pengaduan Masyarkat dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, seluruh pegawai UPT Bakuda Provinsi Kepulauan Bangka Belitung wilayah Kabupaten Bangka harus menerapkan pelayanan publik sesuai dengan Standar Operasional. Sesuai dengan arahan pimpinan setiap pegawai untuk terbiasa memberikan layanan yang sesuai dengan nilai-nilai, sistem, prinsip sehingga masyarakat yang mendapat layanan akan senang dalam menerima layanan.

KETUA TIM ZONA INTEGRITAS
UPT BAKUDA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
WILAYAH KABUPATEN BANGKA

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN JULI TAHUN 2022

NO	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	NO HP/ TELP	MEDIA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1	15 Juli 2022	Ruli	-	Tatap Muka	PKB Kendaraan (Sky Life)	Dijelaska Pergub 32 Tahun 2021 Koordinasi dengan Kabid PAD dijelaskan Permendagri 82 Tahun 2022	Terselesaikan
2	18 Juli 2022	Bambang	0823-7312-6937	Tatap Muka	Balik Nama KE Provinsi BABEL	Diberikan Penjelasan dan Pernyataan Mutasi Berkas	Terselesaikan
3	23 Juli 2022	Bunga Desianti	0813-6858-8958	Tatap Muka	Pembuatan Fiskal	Diberikan Pernyataan Surata Permohonan Pembuatan Fiskal	Terselesaikan
4		RATNA	0895-3349-6966-0	Tatap Muka	Permintaan Data Kendaraan Bermotor	Diberikan Data Kendaraan Bermotor	Terselesaikan
5	25 Juli 2022	Boy. E	0813-6773-6290	Tatap Muka	Fool Card	Ditelusuri Ternyata Daftar BRI Pangkalpinang	Terselesaikan

Mengetahui,
KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
BADAN KEUANGAN DAERAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
WILAYAH KABUPATEN BANGKA

YERI S, Sos
PEMBINA TK I/IV.b
NIP. 19641213 198603 1 011

KETUA TIM
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

AHMAD TAUFIK, SE
PENATA / IIIc
NIP. 19800705 200701 1 023

PETUGAS ADMINISTRASI
PENGADUAN / PELAPORAN

TAUVIKARYA, S. Kom
PENATA MUDA Tk. I / IIIb
NIP. 19671117 200604 1 003

NO	NAMA & NO HP	NOPOL	PERMASALAHAN	TINDAKLANJUT	PARAI
10	Heli	B1020Z	Pkb tandrman Lsky Lipat	dijelaskan Pergub 32 th 2021 dan koordinasi dengan Kabid PAD. dijelaskan UU 32 Permendagri 32 th 2022	15/7 202
11	Bambang 082373126937	B. 3999 UOD	Balik nama ke Provinsi Babel	Diberikan Penyuluhan Mutasi berkan	18/7 22
12.	Bunga Desianti 081368583358	BN 6001 BO	Pembatalan Fiskal	Diberikan penyuluhan Surat Permohonan Pembatalan Fiskal	23/7 22
13	Ratna. 089533496960	BPS	Permintaan data kendaraan Bermotor	Diberikan data, kendaran bermotor.	23/7 22
14	BOY. E 0813 6773 6290	B 2910 Y	Fuel Card	Ditelusuri ternyata Daftar BRI PK Pinang	25/7 22
15	Rusmanto DPRD BKA 1462 OY 085270781468		Kendaraan Bnyar Pjak	diberikan.	6/8 2022

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN AGUSTUS TAHUN 2022

NO	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	NO HP/ TELP	MEDIA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1	06-Aug-22	Ruswanto	0852-7078-7968	Tatap Muka	Terlambat Bayar Pajak	Diberikan penjelasan	Terselesaikan
2	25-Aug-22	Bambang		Tatap Muka	Rubah Jenis Kendaraan Dari Dump Truk	Diberikan penjelasan	Terselesaikan
3	29-Aug-22	Idrus	0853-6841-7673	Tatap Muka	Pendaftaran Fiscal	Dibatalkan	Terselesaikan
4		Benadith	0812-8030-482	Tatap Muka	Pendaftaran Fiscal	Lanjut Ke Daerah Tujuan	Terselesaikan

Mengetahui,
KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
BADAN KEUANGAN DAERAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
WILAYAH KABUPATEN BANGKA,

TERI, S.Sos
PEMBINA TK.I/IV.b
NIP. 19641213 198603 1 011

KETUA TIM
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

AHMAD TAUFIK, SE
PENATA / IIIc
NIP. 19800705 200701 1 023

PETUGAS ADMINISTRASI
PENGADUAN / PELAPORAN

TAUVIKARYA, S. Kom
PENATA MUDA Tk. I / IIIb
NIP. 19671117 200604 1 003

11	Bambang 0823731269337	B.3999 WD	Balik nama ke Provinsi Babel	Diberikan Persyaratan Mutasi beken	18/7 22
12.	Bunga Desianti 081365818158	BN 6001 BD	Pembatalan Fiskal	Diberikan persyaratan Surat Permohonan Pembatalan Fiskal	23/7 22
13	Ratna. 089533496960	BPS	Permohonan data kendaraan Bermotor	Diberikan data, kendaraan bermotor.	27/7 22
14	BOY.E 081367736290	BZ91OY	Fuel Card	Diketemui: tempat Daftar BRI Pk Pinang	25/7 22
15	Pegawai DPRD BKA 1462 OY 085270781968		Pembatalan Buyar Pajak	diberikan.	6/8 2022
16	Bambang D. Lingk. Hidup	BO90B2	Pinjam Jenis kend. dari dump truk – Kantor Lingk Hidup	Selesai	25/8 2022
17	IDRUS 085368417673	6746CE	Pendaftaran Fiskal	diberikan	29/8 2022
18	Bambang 0812 8030 482	666 OV	Pendaftaran Fiskal	Lanjut ke dealer Tyson	29/8 2022

PAPERLINE

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2022

NO	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	NO HP/ TELP	MEDIA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1	13-Sep	PT Nusantara	0877-7491-0100	Tatap Muka	Mutasi Keluar Kabupaten	Di Jelaskan Tentang Tarif Pajak Untuk Bandan Hukum	Terselesaikan

Mengetahui,
KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
BADAN KEUANGAN DAERAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
WILAYAH KABUPATEN BANGKA

TERI, S.Sos
PEMBINA TK.I/IV.b
NIP. 19641213 198503 1 011

KETUA TIM
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

AHMAD TAUFIK, SE
PENATA TK. I/ IIId
NIP. 19800705 200701 1 023

PETUGAS ADMINISTRASI
PENGADUAN / PELAPORAN

TAUVIKARYA, S. Kom
PENATA MUDA Tk. I / IIIb
NIP. 19671117 200604 1 003

Buat Cerita

Yusron Umar

Bagus Saja

Yani Rallin

Fitrie Suprlie

Apa yang Anda pikirkan, Samsat?

Video siaran langsung

Foto/video

Perasaan/aktivitas

Samsat Sungailiat

Kegiatan Samsat Setempoh Samsat Bangka Di Pasar Pagi Kenanga Sungailiat Bangka, Sabtu, 23 September 2022 #PATUHSAMSATBANGKA

Sungailiat Bangka

Bersponsor

Permintaan pertemanan

Fendi Andreas

Konfirmasi

Gunawan Setiadi

Assimukum pak mau pengaduan ketidakpuasan dlm sistem kinerja

Krn merasa dirugikan dlm mslh denda blm jatuh tempo sudah didenda

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN OKTOBER TAHUN 2022

NO	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	NO HP/ TELP	MEDIA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1	03-Oct	WINARNI	0852-1337-4234	Tatap Muka	Plat Nomor Motor	Diberi Penjelasan	Terselesaikan

Mengetahui,
KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
BADAN KEUANGAN DAERAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
WILAYAH KABUPATEN BANGKA

YERIS SCS
PEMBINA TK I/IV b
NIP. 19691213 198603 1 011

KETUA TIM
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

AHMAD TAUFIK, SE
PENATA TK. I/ IIId
NIP. 19800705 200701 1 023

PETUGAS ADMINISTRASI
PENGADUAN / PELAPORAN

TAUVIKARYA, S. Kom
PENATA MUDA Tk. I / IIIb
NIP. 19671117 200604 1 003

UPT BAKUDA PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG WILAYAH KAB.BANGKA

FORM KRITIK SARAN DAN PENGADUAN

HARI/ TANGGAL : Senin 3 okt 2022

NAMA : WIWIARNI

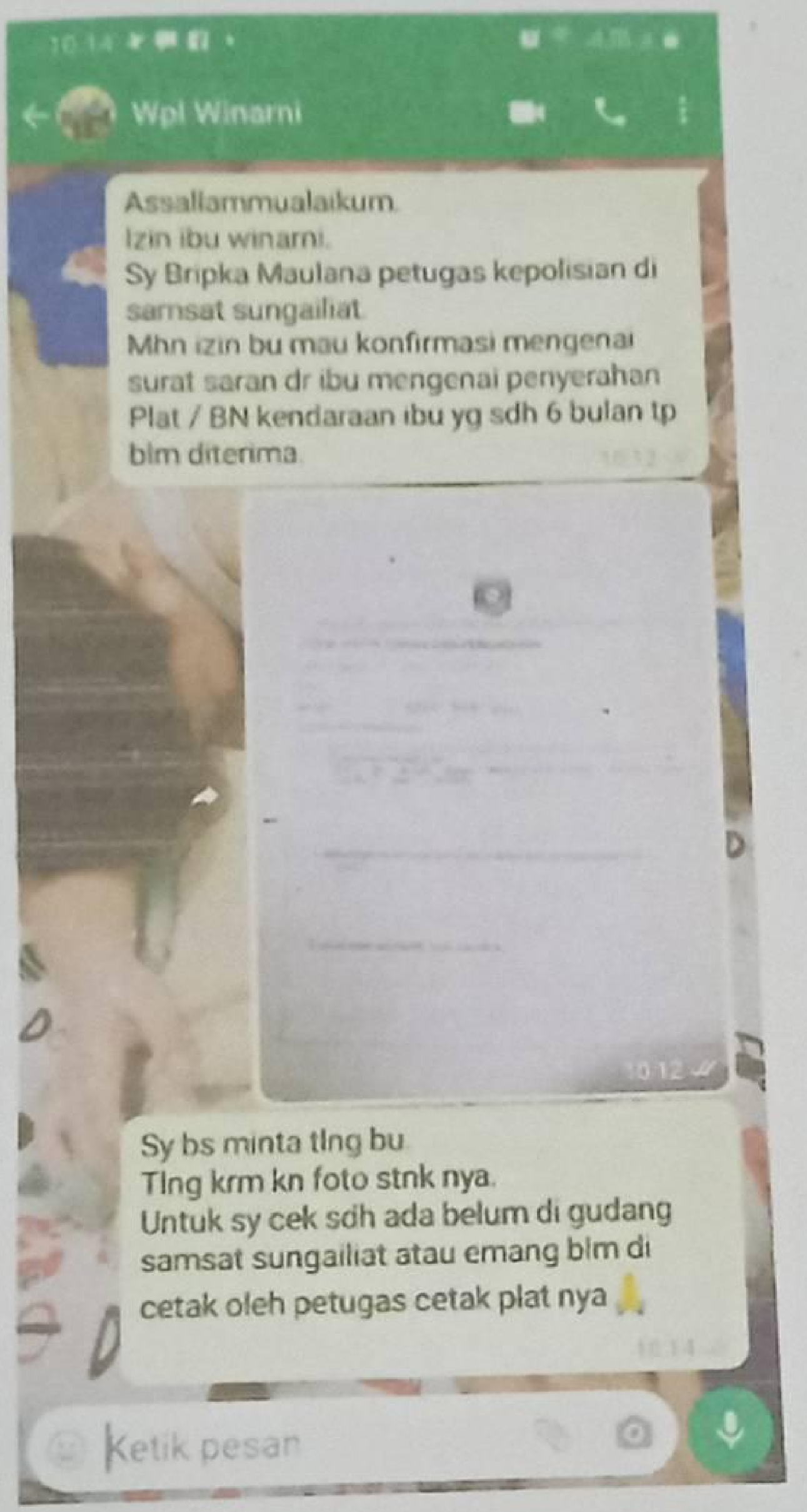
NO HP : 0852 1337 9234

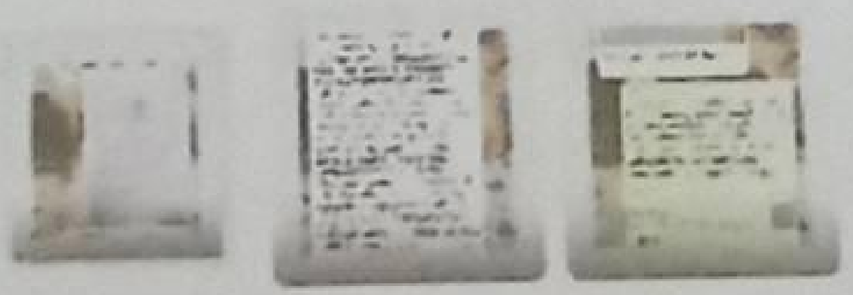
SARAN/KRITIK/PENGADUAN :

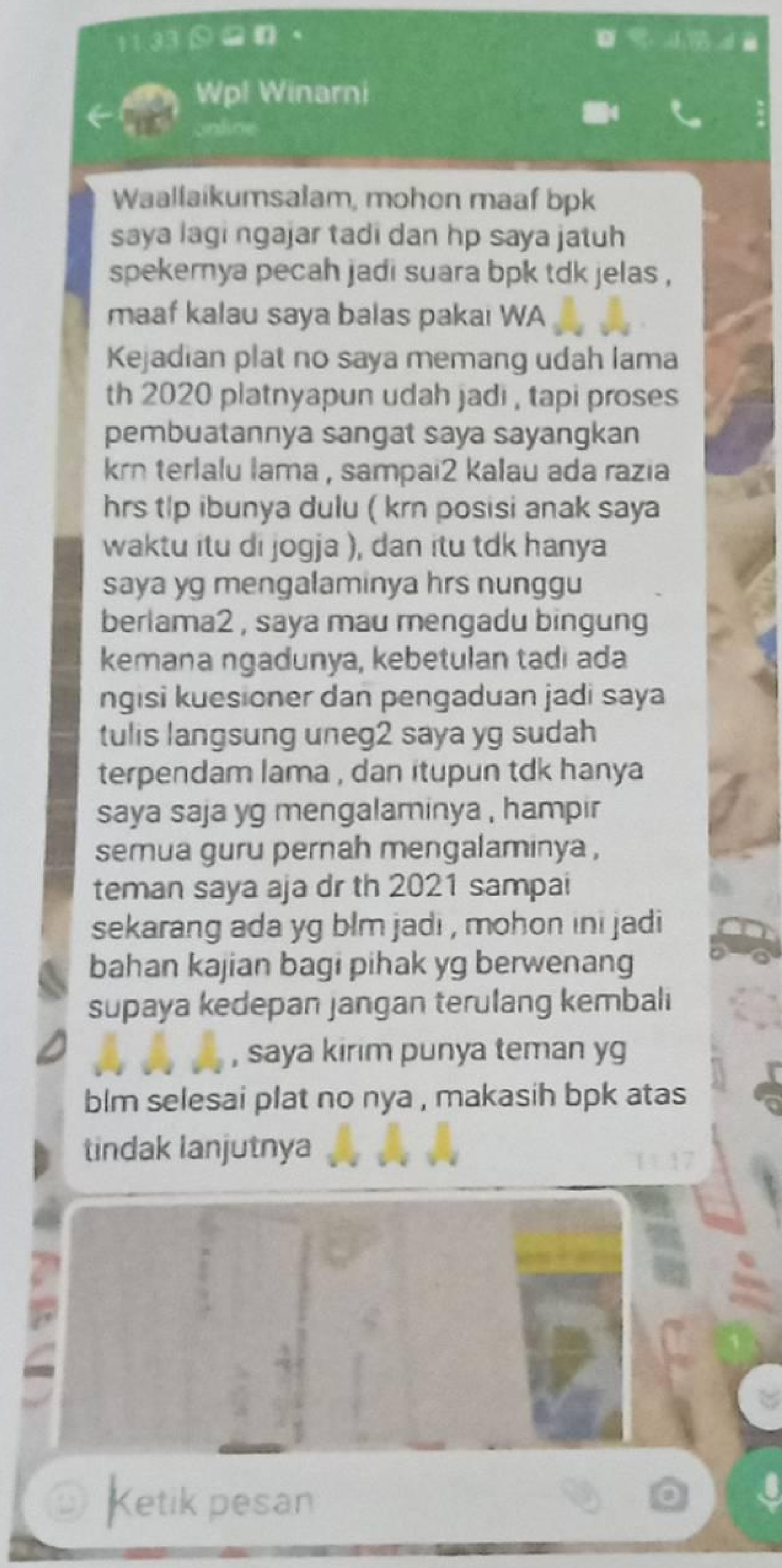
1. MENGENAI STNK, BPKB, PLAT NOMOR DAN CEK FISIK SERTA MUTASI KENDARAAN BERMOTOR :
   plat no motor besar mengeluarkannya terlalu lama (6 bln) baru selesai

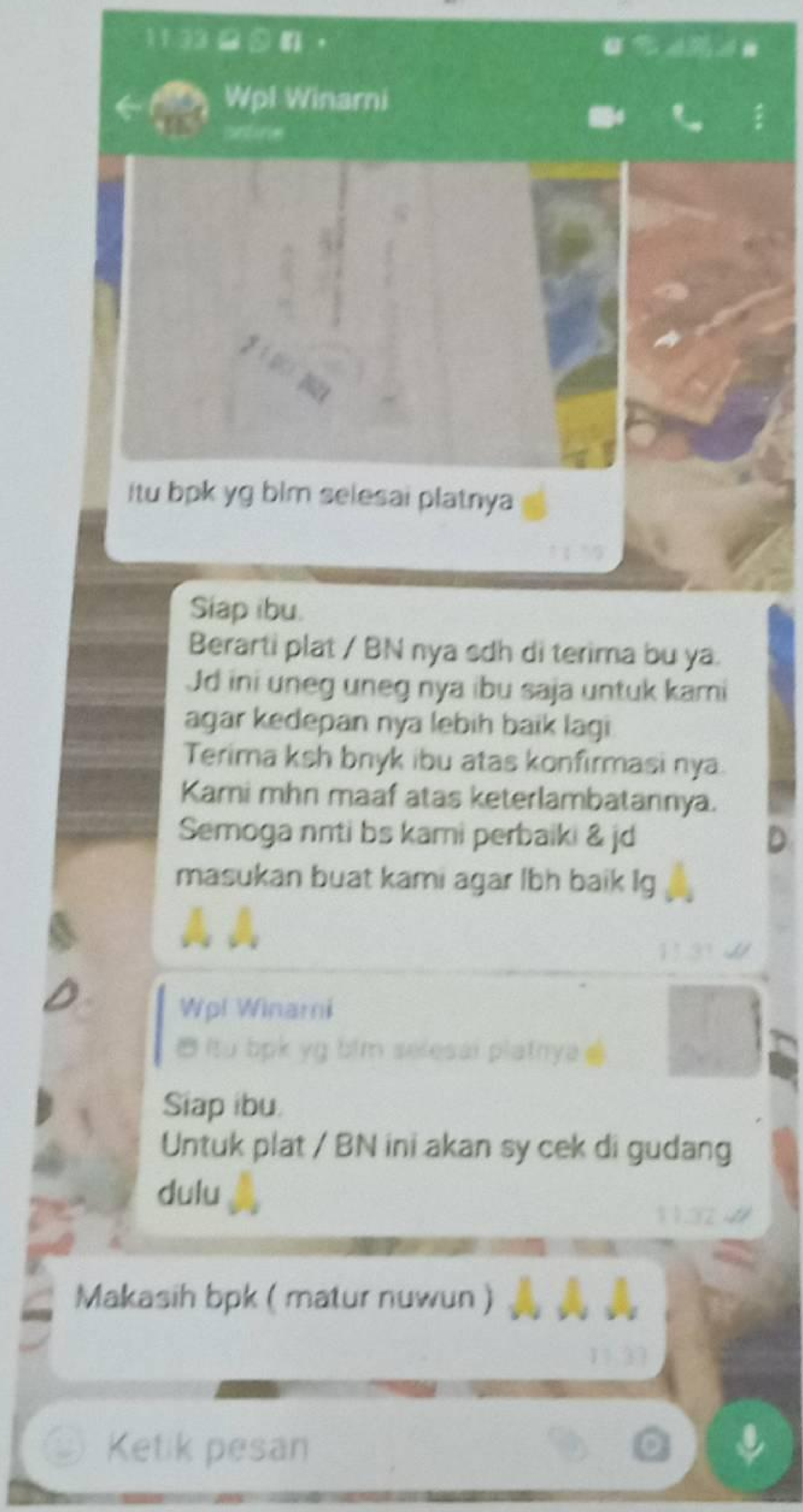
2. MENGENAI PAJAK DAN BIAYA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR :
   -

3. MENGENAI ASURANSI JASA RAHARJA :


Wpl Winarni
Assallammualaikum
Izin ibu winarni.
Sy Bripka Maulana petugas kepolisian di samsat sungailiat
Mhn izin bu mau konfirmasi mengenai surat saran dr ibu mengenai penyerahan Plat / BN kendaraan ibu yg sdh 6 bulan tp blm diterima
10.12
Sy bs minta tlng bu
Tlng krm kn foto stnk nya
Untuk sy cek sdh ada belum di gudang samsat sungailiat atau emang blm di cetak oleh petugas cetak plat nya
Ketik pesan




11.33
Wpl Winarni
online
Waallaikumsalam, mohon maaf bpk saya lagi ngajar tadi dan hp saya jatuh spekernya pecah jadi suara bpk tdk jelas , maaf kalau saya balas pakai WA 🙏 🙏
Kejadian plat no saya memang udah lama th 2020 platnyapun udah jadi , tapi proses pembuatannya sangat saya sayangkan krn terlalu lama , sampai2 kalau ada razia hrs tlp ibunya dulu (krn posisi anak saya waktu itu di jogja), dan itu tdk hanya saya yg mengalaminya hrs nunggu berlama2 , saya mau mengadu bingung kemana ngadunya, kebetulan tadi ada ngisi kuesioner dan pengaduan jadi saya tulis langsung uneg2 saya yg sudah terpendam lama , dan itupun tdk hanya saya saja yg mengalaminya , hampir semua guru pernah mengalaminya , teman saya aja dr th 2021 sampai sekarang ada yg blm jadi , mohon ini jadi bahan kajian bagi pihak yg berwenang supaya kedepan jangan terulang kembali 🙏 🙏 🙏 , saya kirim punya teman yg blm selesai plat no nya , makasih bpk atas tindak lanjutnya 🙏 🙏 🙏
11.17
Ketik pesan


Wpl Winarni
online
Itu bpk yg blm selesai platnya
Siap ibu.
Berarti plat / BN nya sdh di terima bu ya.
Jd ini uneg uneg nya ibu saja untuk kami
agar kedepan nya lebih baik lagi
Terima ksh bnyk ibu atas konfirmasi nya.
Kami mhn maaf atas keterlambatannya.
Semoga nnti bs kami perbaiki & jd
masukan buat kami agar lbh baik lg
Wpl Winarni
Itu bpk yg blm selesai platnya
Siap ibu.
Untuk plat / BN ini akan sy cek di gudang
dulu
Makasih bpk (matur nuwun)
Ketik pesan

TAMUN 2022

NO	NAMA & NO HP	NOPOL	PERMASALAHAN	TINDAKLANJUT	PARAF
19.	~~[illegible]~~ PT. Nusantara OKTO. 087779191010	1629 BE	Aplikasi Pajak Kabupaten Pribadi ke PT.	di jelaskan tentang Tarif Pajak untuk Badan hukum/CV	13/9 - 2022
	WINARNI 0852 1537 4234		Plat NO. Motor	terselesaikan	3/10 2022

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN DESEMBER TAHUN 2022

NO	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	NO HP/ TELP	MEDIA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1	1 s/d 30 Desember 2022	N I H I L					

Mengetahui,
KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
ADAN KEUANGAN DAERAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
WILAYAH KABUPATEN BANGKA

YERI S.Sos
PEMBINA Tk.IV/b
NIP. 19641213 198603 1 011

KETUA TIM
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

AHMAD TAUFIK, SE
PENATA Tk I / IIId
NIP. 19800705 200701 1 023

PETUGAS ADMINISTRASI
PENGADUAN / PELAPORAN

TAUVIKARYA, S. Kom
PENATA Muda Tk. I / IIIb
NIP. 19671117 200604 1 003