



LAPORAN PENGADUAN

TAHUN 2022

KECAMATAN BENGKALIS



0812-7559-0505



Jl. Panglima Minal, Desa Air Putih



kecamatanbengkalispelum@gmail.com



<https://camatbengkalis.bengkaliskab.go.id/>

A. PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai upaya secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduan atas pelayanan publik.

Pengaduan publik memiliki peran yang sangat vital dan strategis, pengelolaan pengaduan harus dilaksanakan dengan baik, melalui penyediaan sarana dan media pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, serta senantiasa menangani dan menindaklanjuti pengaduan.

Untuk itu, sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan publik, disusunlah laporan tahunan ini. Laporan tahunan ini juga bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian pengelolaan pengaduan masyarakat agar selanjutnya dapat dilaksanakan lebih baik lagi.

B. DASAR HUKUM

1. Undang Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik .

C. SARANA PENGADUAN

Terdapat beberapa sarana dan media yang disediakan bagi masyarakat untuk dapat menyalurkan pengaduan yang ditujukan kepada Kantor Camat Bengkalis, yakni:

- a) Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui akun media sosial dan media elektronik lainnya:
 - WhatsApp dan Telephone : 0812-7559-0505
 - Instagram: @KecamatanBengkalis
 - Facebook: Kecamatan Bengkalis
 - Linktree Kritik Saran Online : https://linktr.ee/SiColet_Kec.Bengkalis
 - SP4N LAPOR
 - Email : kecamatanbengkalisbelum@gmail.com
- b) Pengaduan disampaikan langsung melalui Kotak Saran atau Petugas *Help Desk* dengan alamat: Ruang Pengaduan / PPID Kantor Camat Bengkalis Jl. Panglima Minal Desa Air Putih Kecamatan Bengkalis.

D. HASIL REKAPITULASI

Berdasarkan pengadministrasian pelayanan pengaduan yang ada di Kantor Camat Bengkalis, dapat dilaporkan hasil rekapitulasi tahunan terhadap pelayanan pengaduan sebagai berikut :

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN DI KANTOR CAMAT BENGKALIS TAHUN 2022

NO	MEDIA PENGADUAN	TANGGAL PENGADUAN	ISI PENGADUAN	TUJUAN PENGADUAN	TANGGAL PENYELESAIAN PENGADUAN	YANG MENANGANI PENGADUAN	STATUS PENGADUAN
1	TATAP MUKA LANGSUNG	03/06/2022	SURAT KETERANGAN AHLI WARIS LAMA SELESAINYA	TAPEM	03/06/2022	SEKSI TAPEM	SUDAH SELESAI
		30/062022	MOHON BANTUAN BEASISWA SEKOLAH	KESOSBUD	30/062022	KESOSBUD	SUDAH SELESAI
		03/11/2022	LAPORAN KETERTIBAN LINGKUNGAN	TRATIB	03/11/2022	SEKSI TRANTIB	SUDAH SELESAI
2	SP4N LAPOR	-	-	-	-	-	-
3	MEDIA SOSIAL	-	-	-	-	-	-
4	WhatsApp	-	-	-	-	-	-
5	Telephone	-	-	-	-	-	-

6	Kotak Saran	-	-	-	-	-	-
7	Kritik dan Saran Online	-	-	-	-	-	-

E. HAMBATAN DAN UPAYA YANG DILAKUKAN

Dalam pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan di Kantor Camat Bengkulu terdapat hambatan dan upaya yang dilakukan dalam menangani pengaduan diantaranya adalah :

a. Hambatan

- Masih banyaknya masyarakat yang belum memahami teknologi sehingga informasi yang mereka terima sangat minim.
- Kewenangan Kecamatan Bengkulu yang terbatas dalam memberikan penyelesaian terhadap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.

b. Upaya yang dilakukan

- Menyebarkan informasi terkait pelayanan melalui Desa dan Kelurahan.
- Memberikan pemahaman dan fasilitasi dalam penyelesaian permasalahan.
- Mengkoordinasikan permasalahan yang diadukan masyarakat ke instansi / OPD terkait.

F. PENUTUP

Laporan ini dibuat sebagai bentuk pertanggungjawaban dan bahan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Bengkulu. Dengan tujuan untuk memberikan masukan dan menjadi bahan perbaikan pelayanan kedepannya.

Demikian laporan ini dibuat, semoga laporan ini dapat bermanfaat dan apabila masih terdapat kekurangan dan ketidaksesuaian didalam penyusunan laporan ini, agar dapat disampaikan dan menjadi bahan perbaikan penyusunan laporan di masa yang akan datang.

