



KECAMATAN
BENGKALIS

2022

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN

 0812-7559-0505

 Jl. Panglima Minal, Desa Air Putih

 kecamatanbengkalispelum@gmail.com

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

A. PENDAHULUAN

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Kecamatan Bengkalis menyadari bahwa masih banyak yang harus diperhatikan dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat salah satunya adalah melalui layanan pengaduan.

Masih terdapat pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Kantor Camat Bengkalis mengartikan bahwa perlu dilakukannya monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan yang ada di Kantor Camat Bengkalis. Dengan dilakukannya monitoring dan evaluasi diharapkan dapat menghasilkan solusi dan masukan demi kemajuan dan peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan Bengkalis.

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	-	-	-	-	-	-

MONEV

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

E. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Dari hasil monitoring dan evaluasi dapat disimpulkan bahwa terdapat hambatan diantaranya sebagai berikut :

- Masih banyaknya masyarakat yang belum memahami teknologi sehingga informasi yang mereka terima sangat minim.
- Kewenangan Kecamatan Bengkalis yang terbatas dalam memberikan penyelesaian terhadap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.
- Petugas belum memahami betul tentang penanganan pengaduan melalui SP4N LAPOR.

F. REKOMENDASI

- Menyebarluaskan informasi terkait pelayanan melalui Desa dan Kelurahan.
- Memberikan pemahaman dan fasilitasi dalam penyelesaian permasalahan.
- Mengkoordinasikan permasalahan yang diadukan masyarakat ke instansi / OPD terkait.
- Memberikan edukasi kepada petugas terhadap penggunaan SP4N LAPOR dengan berkoordinasi dengan super admin yang ada di Kabupaten Bengkalis.



2022

3