



LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

BULAN JANUARI – DESEMBER

TAHUN 2022

KECAMATAN TEGAL TIMUR

KOTA TEGAL



Kecamatan Tegal Timur
kectegaltimur.tegalkota.go.id/



Kecamatan Tegal Timur
[@timur_tegal](https://twitter.com/@timur_tegal)



Kecamatan Tegal Timur
Telp. (0283) 353737



Kecamatan Tegal Timur
www.instagram.com/kecamatan_tegal_timur/



Kecamatan Galtim
www.facebook.com/KecamatanGaltim/



Kecamatan Tegal Timur
<https://www.youtube.com/channel/UCAYs5AfFziSJxOJeTTmzelA>



Kecamatan Tegal Timur
kecamatan tegaltimur@gmail.com

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dicanangkan Pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean goverment) dan baik (good goverment) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan Pelayanan pada umumnya, khususnya di Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal.

Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik.

Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara dan pelayan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*). Badan publik yang secara optimal menerapkan good governance di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik.

Dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan adanya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat karena ketidakpuasan, kekecewaan atau adanya penyimpangan yang dilakukan oleh penyedia penyelenggara pelayanan publik. Hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan laporan setiap pelanggaran yang diketahui sangat diperlukan.

Sebagai salah satu upaya untuk mendorong peran serta masyarakat adanya penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, Camat Tegal Timur Kota Tegal telah menetapkan Surat Keputusan nomor 487.22/085/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pElaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelaynan Publik secara Nasional.
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP).
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal atas pelaksanaan kegiatan Pengelolaan Pengaduan.

Adapun tujuan penyusunan laporan ini adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang di lakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat. Serta untuk mengetahui seberapa banyak pengaduan masyarakat yang masuk ke Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal baik datang langsung, melalui telephone, email, media sosial (Instagram,Facebook,Twitter)

II. PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Definisi

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau lembaga, keluarga yang berasal dari pegawai di lingkungan Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal dan/atau keluhan kepada Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal. Pengaduan akan mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi.

B. Unsur –Unsur Pengaduan

Unsur 5W + 1H, yaitu :

1. **What:** Perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui
2. **Where:** Di mana perbuatan tersebut dilakukan
3. **When:** Kapan perbuatan tersebut dilakukan
4. **Who:** Siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut
5. **How:** Bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dsb).

Adapun Bentuk Pengaduan Masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara langsung

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tatap muka / datang langsung ke meja pengaduan (helpdesk) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

2. Pengaduan secara tidak langsung

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui:

- a. Short Message Service (SMS) / Whatsapp (08112970131);
- b. Surat : Jl.Wisanggeni No.14 Tegal Timur Kota Tegal;
- c. Kotak Saran;
- d. E-mail : kecamatantegaltimur@gmail.com
- e. Telepon (0283) 353737;
- f. Website : kectegaltimur.tegalkota.go.id ;
- g. Sosmed (Instagram,Facebook,Twitter) dan SP4N LAPOR.

Klasifikasi pengaduan terdiri dari :

1. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses legalisir berkas Pensiun, SKW , keringanan UKT, Permohonan Subsidi Listrik, dan lain-lain;
2. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

C. Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

1. **Kepastian hukum** yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
2. **Transparansi** yaitu membuka diridan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3. **Koordinasi** yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. **Efektivitas dan efisiensi** yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
5. **Akuntabilitas** yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;

6. **Objektivitas** yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
7. **Proporsionalitas** yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
8. **Kerahasiaan** yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

D. Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika ini merupakan pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkan kembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

1. Nilai-nilai Dasar Aparatur Pemerintah Yang Menangani Laporan Pengaduan

Masyarakat Aparatur yang menangani pengaduan masyarakat wajib menunjang nilai-nilai dasar, sebagai berikut:

- a. Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
- b. Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- c. Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- d. Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2. Kewajiban dan Larangan Aparatur Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat.

Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib:

- a. Melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
- b. Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- c. Membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
- d. Mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;

- e. Menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan, dan terlapor;
- f. Menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
- g. Menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.

Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang:

- a. Menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
- b. Menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
- c. Meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
- d. Menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
- e. Menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

3. Etika Aparatur Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika terhadap pelapor meliputi:

- a. Memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
- b. Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
- c. Menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. Menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor;

- e. Memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- f. Menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah dan menghormati hak-hak terlapor.

E. Bentuk Pengaduan

Pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan dengan;

- 1. Penyalahgunaan wewenang;
- 2. Melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat;
- 3. Ketidak puasan masyarakat atas pelayanan yang di berikan;
- 4. Tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh pelaksana layanan.

F. Mekanisme Pelayanan Pengaduan :

Mekanisme pelayanan pengaduan mengacu pada Surat Keputusan Camat Tegal Timur Kota Tegal Nomor 487.22/085/2023 tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal adalah sebagai berikut :

1) Anggota / Petugas Pelayanan

- a. Menerima aduan masyarakat baik secara langsung maupun melalui kotak saran, surat, sms, telepon, website, medsos ataupun email.
- b. Menjawab aduan dari masyarakat sesuai tugas pokoknya masing masing.
- c. Mengajukan aduan masyarakat kepada ketua apabila tidak mampu diselesaikan atau diluar batas kewenangannya.

2) Sekretaris

Sekretaris adalah Kepala Seksi Pelayanan Umum pada Kecamatan Tegal Timur, yang bertugas :

- a. Menyiapkan administrasi dalam mendukung pelaksanaan penanganan aduan masyarakat.
- b. Menyusun laporan atau jawaban terhadap aduan dari masyarakat.

3) Ketua

Ketua Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah Sekretaris Kecamatan Tegal Timur, yang bertugas :

- a. Melakukan koordinasi dengan seluruh Anggota Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Tegal Timur.
- b. Membagi tugas dan memberikan arahan kepadaseluruh anggota Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Tegal Timur.
- c. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengelolaan website, email dan media sosial Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal.

4) Pengarah

Pengarah adalah Kepala OPD yang dalam hal ini adalah Camat Tegal Timur, bertugas :

- a. Bertanggungjawab terhadap semua pelaksanaan kegiatan dalam rangka pelayanan pengaduan layanan masyarakat.
- b. Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.
- c. Melakukan Koordinasi dengan SKPD lain yang terkait masalah yang diadukan masyarakat.

G. Waktu Penyelesaian

- a. Pengaduan dapat dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pelapor menerima pelayanan di Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal;
- b. Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal memberikan tanggapan kepada pelapor paling lambat 14 (empat belas) hari setelah menerima pengaduan;
- c. Apabila data pengaduan belum lengkap, maka pelapor wajib melengkapi kekurangannya 30 (tiga puluh) hari setelah pemberitahuan;
- d. Hasil pemeriksaan pengaduan diputuskan paling lambat 30 (tiga puluh) hari;
- e. Keputusan hasil pemeriksaan pengaduan disampaikan kepada pelapor paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan;

III. PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Perkembangan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan Sarana Pengaduan yang ada, Jenis pengaduan yang masuk dalam jangka waktu 1 tahun di tahun 2022 terdapat 14 pengaduan yang secara langsung disampaikan oleh masyarakat Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal dan ada 8 pengaduan masyarakat masuk ke aplikasi SP4N LAPOR.

Jika dirinci berdasarkan sarana pengaduan dapat di lihat dalam tabel sebgai berikut :

Tabel 1

**Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Sarana Pengaduan
Bulan Januari – Desember Tahun 2022**

No	Sarana Pengaduan	Jumlah
1.	Kotak Saran	-
2.	Surat	-
3.	SMS / Whatsapp	-
4.	Website	-
5.	Email	-
6.	Medsos (Instagram,Facebook,Twitter)	-
7.	SP4N LaPOR	8
8.	Datang Langsung	14

berdasarkan jenis pengaduan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 2

Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pengaduan
Bulan Januari - Desember Tahun 2022

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1.	Persyaratan (kelengkapan berkas SKW)	4
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (nama tidak tercantum dalam penerimaan bantuan)	4
3.	Waktu Penyelesaian (pengajuan keringanan biaya tagihan listrik sudah 3 bulan belum ada jawaban dari PLN)	3
4.	Produk Spesifikasi (form E - KTP habis)	4
5.	Perilaku Pelaksana (petugas DISDUKCAPIL Kecamatan Tegal Timur tidak ramah)	3
6.	Sarana Prasarana (kesadaran masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan masih kurang, saluran air macet)	4
	Jumlah Total	22

B. Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

Dari 16 pengaduan yang diterima, status penanganan atas pengaduan tersebut adalah sebagai berikut :

No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Persentase
1.	Selesai	22	100
2.	Proses	-	0

C. Rekapitan Hasil Pengaduan Masyarakat Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal
Tahun 2022 (Dalam Lampiran)

**REKAP HASIL PENGADUAN MASYARAKAT KECAMATAN TEGAL TIMUR
BULAN JANUARI - DESEMBER TAHUN 2022**

No	Tgl Lapo	Pelapo	Terlapo	Isi Pengaduan	Tindak Lanjut	Keterangan / Media
1.	04-Jan-22	Bp.Nahrawi,68 th Jl.KH.Mansyur RT 03/01 Kel.Panggung	PJKA	Mengeluhkan sampah di sebelah selatan lapangan PJKA menumpuk,terlihat kumuh	1.Mengucapkan terima kasih atas masukannya 2.Kordinasi dengan trantib untuk menyelesaikan 3.Kasi trantib koordinasi dengan PJKA	Masyarakat datang langsung
2.	09-Mar-22	Bp.Hilman,42 th Ndalem Parikesit Jl.Sumbodro	Kecamatan Tegal Timur	Menanyakan kelengkapan berkas SKW,tapi ahli waris tidak mempunyai akta kematian	Menyarankan agar keluarga mengurus NIK terlebih dahulu,baru terbit akta kematian	Masyarakat datang langsung
3.	22-Mar-22	Ibu Salimah,49 th Jl.Sangir RT 05/11 Mintaragen	Kecamatan Tegal Timur	Pengajuan biaya keringanan listrik sudah 3 bulan belum ada jawaban dari PLN PUSAT	Menyamakan surat dari PLN,mengecek data dan membantu untuk buka aplikasi keringanan subsidi setelah di cek,ternyata yang bersangkutan tidak dapat subsidi listrik	Masyarakat datang langsung
4.	17-Mei-22	Ibu Asih Hidayati,52 th Jl.Antareja no.85 Kel.Slerok	Kecamatan Tegal Timur	Sampah di Jl.Antareja menumpuk,banyak masyarakat yang membuang sampah sembarangan	Lapo Kasi Trantib,Kasi Trantib koordonasi dengan Kelurahan Slerok	Masyarakat datang langsung
5.	25-Jul-22	Ibu Samsiyah,65 th Jl.Teratai RT 01/03 Kel.Mangkukusuman	Kecamatan Tegal Timur	Namanya tidak tercantum dalam daftar nama penerima bantuan PHK (Bansos),Ibu Samsiyah merasa kecewa karena seorang janda dengan 3 orang anak yang tidak mendapat bantuan	Menjelaskan kepada yang bersangkutan,bahwa bantuan tersebut dari pusat,dan yang mencantumkan nama nama yang dapat bantuan adalah dari RT,RW,dan Kelurahan.Meminta agar yang bersangkutan ke RT/RW masing-masing	Masyarakat datang langsung

6.	26-Jul-22	Bp.Ghozali,67 th Jl.Cempaka Mangkukusuman	Kecamatan Tegal Timur	Namanya tidak tercantum dalam daftar nama penerima bantuan PHK (Bansos),Ibu Samsiyah merasa kecewa karena seorang janda dengan 3 orang anak yang tidak mendapat bantuan	Menjelaskan kepada yang bersangkutan,bahwa bantuan tersebut dari pusat,dan yang mencantumkan nama nama yang dapat bantuan adalah dari RT,RW,dan Kelurahan.Meminta agar yang bersangkutan ke RT/RW masing-masing	Masyarakat datang langsung
7.	19-Sep-22	Elisa Anggraeni,17 th Jl.P.Kemerdekaan RT 05/07 Panggung	Kecamatan Tegal Timur	Sudah 2x ke Disdukcapil untuk Pembuatan KTP,tapi blangko nya habis	Meminta yang bersangkutan untuk bersabar,karna blangko dari capil memang habis,dan di janjikan 1 minggu lagi untuk datang ke Disdukcapil Kecamatan	Masyarakat datang langsung
8.	10-Okt-22	Bp.Ramdon,38 th Ds.Wangandawa RT 03/01 Kec.Talang	Kecamatan Tegal Timur	Mau pindah KK dari Kab.Tegal ke Kota Tegal (Kecamatan Tegal Timur) tapi dari Capil Kota blm dapat surat pengantar	Menjelaskan bahwa syarat pindah domisili antar Kab/Kota adalah harus ada surat pengantar dari domisili asal,baru bisa di proses	Masyarakat datang langsung
9.	24-Nov-22	M.Sidiq,61 th Jl.Nakula RT 04/06 Kejambon	Kecamatan Tegal Timur	Jalan menuju gang dekat rumah kalo suasana hujan besar banjir,minta tolong ke Kecamatan agar ada solusi	Laporan di terima, pihak Kecamatan minta tolong ke Kasi Trantib & Sekretaris Camat untuk munsyawarah ke Kelurahan Kejambon.Kelurahan Kejambon berkoordinasi dengan PUPR	Masyarakat datang langsung
10.	25-Nov-22	Ibu Ani,39 th Karanganyar	Kecamatan Tegal Timur	Menanyakan masalah alamat KTP,persyaratan apa saja yang harus di bawa untuk mengurus perpindahan alamat KTP	Petugas menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi langsung ke Disdukcapil Kecamatan	Masyarakat datang langsung
11.	28-Nov-22	Salsabila,17 th Jl.Sumbodro RT 01 RW 04 Slerok	Kecamatan Tegal Timur	Persyaratan membuat KTP baru	Menyarankan membawa KK dan langsung mengarahkan ke Disdukcapil untuk informasi lebih lanjut	Masyarakat datang langsung

12.	06-Des-22	Bp.Samsudin, 49 th Jl.Halmahera Mintaragen	Kecamatan Tegal Timur	Menanyakan berkas untuk mengurus Surat Keterangan Ahli Waris,apa yang di lampirkan sudah lengkap	Petugas menerima berkas surat dan memeriksa kelengkapan berkas,apabila sudah lengkap di serahkan kepada Sekretaris Camat untuk di teliti lebih lanjut,dan memberi paraf di berkas Surat Keterangan Ahli Waris. Setelah di paraf,petugas membawa berkas tersebut untuk di tandatangi oleh Camat.setelah di tandatangi oleh Camat,petugas melakukan penomoran & pengarsipan,selanjutnya di ekmbalikan kepada pemohon	Masyarakat datang langsung
13.	16-Des-22	Bp.Edi, 41 th Jl.Serayu Panggung	Kecamatan Tegal Timur	Mau mecetak foto KTP karna udah rusak	Menyarankan yang bersangkutan untuk datang langsung ke Disdukcapil	Masyarakat datang langsung
14.	20-Des-22	Ibu Wati, 37 th Jl.Anggrek Gg.soka Kejambon	Kecamatan Tegal Timur	Pengurusan KTP yang hilang	Menyarankan yang bersangkutan untuk membuat surat kehilangan dari kepolisian terlebih dahulu	Masyarakat datang langsung

[illegible][illegible]

IV. HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

A. Hambatan -hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan di Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal Tahun 2022 ,antara lain :

1. Banyaknya kanal pengaduan yang dikelola belum berjalan optimal karena pemohon lebih memilih menggunakan kanal pengaduan secara langsung (tatap muka) dalam menyampaikan keluhannya;
2. Banyak diantara aduan yang masuk tidak berkaitan dengan proses pelayanan di Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal;
3. Tindaklanjut pengaduan yang membutuhkan koordinasi dengan OPD teknis membutuhkan waktu proses yang lebih lama.

B. Upaya Penyelesaian yang akan dilaksanakan dalam rangka peningkatan penanganan pengaduan antara lain:

1. Membuka loket layanan khusus pengaduan dan melakukan integrasi data dari masing-masing kanal pengaduan ;
2. Melakukan koordinasi secara rutin terkait validasi data pengaduan oleh masing-masing petugas layanan pengaduan;
3. Mekanisme koordinasi dengan OPD teknis dilakukan melalui mekanisme rapat tim teknis pelayanan di Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal.

V. PENUTUP

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan. dalam hal ini instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri ke depannya.

Layanan penanganan pengaduan masyarakat pada Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal ini di susun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai dengan tugas pokok & fungsi serta menjadi sarana umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan dalam penanganan pengaduan masyarakat pada Kecamatan Tegal Timur Timur.



PEMERINTAH KOTA TEGAL
KECAMATAN TEGAL TIMUR

Jl. Wisanggeni No. 14 Telp. (0283) 353737 Tegal 52124

<http://kectegaltimur.tegalkota.go.id> kecamatan_tegaltimur@gmail.com [Kecamatan Galtim](#) [Kecamatan Tegal Timur](#) [kecamatan_tegal_timur](#) [@timur_tegal](#)

Nomor : 005 /
Sifat : Segera
Lampiran : -
Perihal : Undangan

Tegal, 31 Maret 2023
Kepada :
Yth. Tim Pengelolaan Pengaduan
Masyarakat
Di-
TEGAL

Mengharap dengan hormat atas kehadiran bapak/ibu/saudara pada pertemuan yang akan diselenggarakan pada :

Hari / tanggal : Senin, 3 April 2023
Pukul : 09.00 – Selesai
Tempat : Ruang Rapat Kecamatan Tegal Timur
Acara : Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat
Dari Bulan Januari – Desember Tahun 2022

Demikian atas kehadirannya di sampaikan terimakasih



CAMAT TEGAL TIMUR

TO'AT HARTONO, S.STP, M.Si
NIP. 19781220 199810 1 001

Tembusan :
1.Arsip

NOTULEN RAPAT
MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT
KECAMATAN TEGAL TIMUR TAHUN 2022

Hari / Tanggal : Senin, 3 April 2023
Waktu : 09.00 WIB - Selesai
Tempat : Ruang Rapat Kecamatan Tegal Timur
Acara : Rencana Tindak Lanjut Hasil Pengaduan Masyarakat
dari Bulan Januari – Desember 2022

HASIL KEGIATAN :

1. Rapat di pimpin oleh Camat dan dihadiri oleh semua Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Tegal Timur.
2. Mendasari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan.
3. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik.
4. Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kecamatan Tegal Timur di laksanakan minimal 1 Tahun sekali, yaitu Akhir Tahun atau Awal Tahun.
5. Pengaduan Masyarakat berdasarkan Sarana Pengaduan, dapat melalui Kotak Saran, Surat, SMS / Whatsapp, Website, Email, Medsos (Instagram, Facebook, Twitter), datang langsung, SP4N LAPOR dan LaporGub.
6. Dari Bulan Januari – Desember Tahun 2022 terdapat 14 Pengaduan Masyarakat yang datang secara langsung dan ada 8 pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N LAPOR.

Rencana Tindak Lanjut ada dalam Lampiran

Notulis


(Nurlaela)

HASIL MONITORING & EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN JANUARI – DESEMBER TAHUN 2022

NO.	JENIS PENGADUAN	ANALISA PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT
1.	Persyaratan	Berkas SKW tidak lengkap	➤ Menyarankan agar Nik di urus terlebih dulu, baru akta kematian di terbitkan
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Masyarakat kecewa karena namanya tidak ada dalam penerima bansos PKH	➤ Menjelaskan kepada yang bersangkutan bahwa bantuan tersebut dari pusat, sedangkan daftar nama nama penerima bansos adalah dari RT, RW, dan Kelurahan ➤ Koordinasi dengan Kelurahan
3.	Waktu Penyelesaian	Pengajuan Bantuan Keringanan Tagihan Listrik sudah 3 bulan belum ada jawaban	➤ Cek langsung ke subsidi.djk.esdm.co.id jika namanya tidak tercantum di dalamnya, berarti memang warga tersebut tidak mendapat keringanan tagihan listrik ➤ Kasi pelayanan berkoordinasi dengan bagian pelayanan di PLN
4.	Produk Spesifikasi	Cetak E - KTP tertunda	➤ Koordinasi di Disdukcapil Kecamatan tentang ketersediaan form E - KTP yang telah habis
5.	Perilaku Pelaksana	Petugas Disdukcapil Kecamatan tidak ramah	➤ Melaporkan kepada kedua tim (Sekcam) dan Sekcam lapor kepada pengarah (Camat Tegal Timur) untuk koordinasi dengan OPD teknis (Disdukcapil pusat)
6.	Sarana Prasarana	Sampah di sebelah selatan lapangan PJKA menumpuk dan tampak kumuh	➤ Koordinasi dengan Kasi Trantib ,Sekcam pihak PJKA melalui Camat Tegal Timur ➤ Menghimbau kepada warga untuk membuang sampah pada tempatnya untuk menghindari banjir

DAFTAR HADIR MONEV PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT KECAMATAN TEGAL TIMUR

Hari / Tanggal

: Senin, 3 April 2023

Waktu

: 09.00 WIB

Tempat

: Ruang Rapat Kecamatan Tegal Timur

NO	NAMA	L/P	ALAMAT / INSTANSI	TANDA TANGAN
1.	TO'AT HARTONO, S.STP, M.Si	L	Kecamatan Tegal Timur	1. 
2.	HERMAWAN FAJAR ARISANDI, SH	L	Kecamatan Tegal Timur	2. 
3.	NURLAELA, S.Kep. Ners., M.M.	P	Kecamatan Tegal Timur	3. 
4.	KUSTANTO, SE	L	Kecamatan Tegal Timur	4. 
5.	SAFII, SH, M.Si	L	Kecamatan Tegal Timur	5. 
6.	SISIS FATRIYAH, S.IP	P	Kecamatan Tegal Timur	6. 
7.	ANDI ZULVIRDIANTO, A.Md	L	Kecamatan Tegal Timur	7. 
8.	M. ANDI SOFYAN	L	Kecamatan Tegal Timur	8. 
9.	MOH. SOFAN	L	Kecamatan Tegal Timur	9. 
10.	SURYA SUMADI	L	Kecamatan Tegal Timur	10. 
11.	LULUIL LAFIFAH	P	Kecamatan Tegal Timur	11. 
12.				12.
13.				13.
14.				14.
15.				15.

DOKUMENTASI MONEV INTERNAL PENGADUAN MASYARAKAT

