



LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS

**PEMERINTAH KABUPATEN
BENGKALIS**

TAHUN 2021

LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2021

Sesuai dengan amanat UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis telah secara bertahap berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Bentuk upaya peningkatan pelayanan sosial yang telah dilakukan salah satunya yaitu melalui penanganan pengaduan masyarakat.

Kebijakan penanganan pengaduan masyarakat oleh Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis mengacu kepada Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis membentuk tim teknis pelayanan dan penanganan pengaduan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis nomor 90 tahun 2019.

Selama tahun 2021, Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis menerima pengaduan masyarakat sebanyak 5 (lima) kasus pengaduan yang telah masuk melalui sarana pengaduan langsung. Semua pengaduan tersebut telah selesai ditindaklanjuti. Ruang lingkup pengaduan selama tahun 2021 meliputi :

1. Keluhan terkait kepesertaan penerima bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) dan masyarakat yang terputus menerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT).
2. Keluhan terkait masyarakat yang protes tidak pernah menerima bantuan.

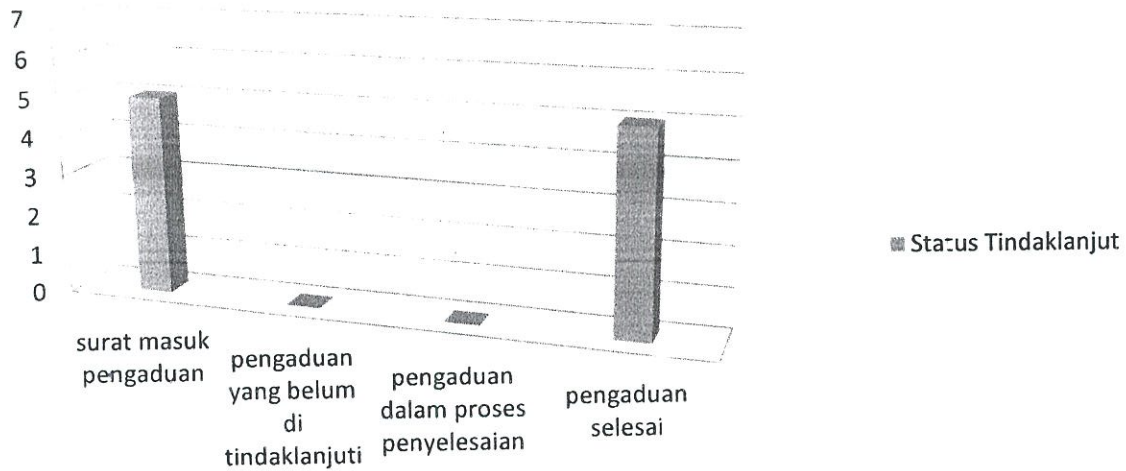
Ruang lingkup tindaklanjut :

1. Dinas Sosial telah menindaklanjuti permasalahan tersebut diatas dengan mengusulkan ke Kementrian Sosial.
2. Melakukan pembenahan terhadap mekanisme pengaduan dengan pembagian kerja pada petugas pelayanan.

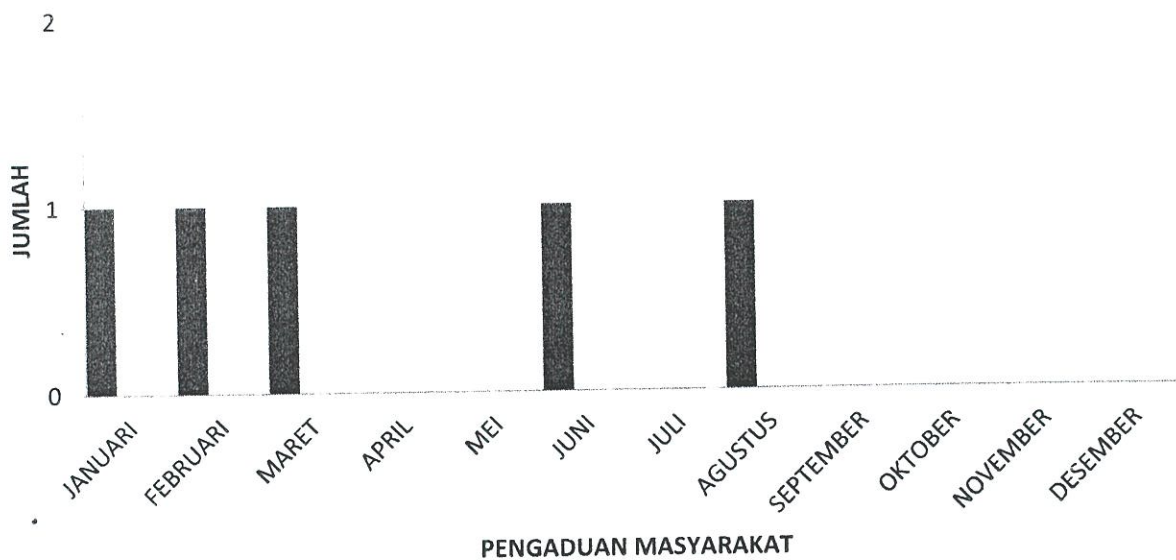
Dari evaluasi pengaduan diatas perlu adanya pengembangan sarana pengaduan yang disediakan. Pengembangan sarana pengaduan baik berupa informasi, ketidakpuasan dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapat pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis, antara lain melalui *desk* pengaduan, kotak pengaduan, email, telepon, website serta media sosial.

Berikut grafik pengaduan masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis Tahun 2021 :

STATUS TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT PERIODE JANUARI-DESEMBER 2021



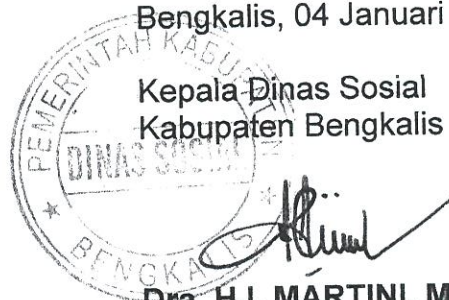
JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT PERIODE JANUARI-DESEMBER 2021



Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis selama tahun 2021. Laporan ini sebagai evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

Bengkalis, 04 Januari 2022

Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Bengkalis



Dra. HJ. MARTINI, MH
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19630306 199403 2 002

Status Pengaduan Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis Tahun 2021

No	Jenis Pengaduan	Permasalahan	Waktu Penanganan	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
1	Buk Maria warga jl. Pahlawan pangkalan batang datang langsung ke dinas sosial pada tanggal 11 Februari 2021	Buk Maria adalah le;uarga tidak mampu mempunyai 2 orang anak sekolah. Nuk maria minta diusulkan sebagai peserta PKH.	11 Februari 2021	Pengaduan ini tentang PKH, merupakan kewenangan dinas sosial pada bidang linjamsos. Untuk itu, pengaduan ini akan di verifikasi oleh petugas pada bidang linjamsos.	Berdasarkan keterangan bahwa keluarga buk maria adalah keluarga miskin yang mempunyai komponen sebagai penerima PKH dan layak untuk diusulkan sebagai peserta PKH.	Kasus selesai
2	Pak Edison merupakan warga pangkalan batang barat bengkalis datang langsung ke dinas sosial pada tanggal 12 Maret 2021	Pengaduan tentang usulan DTKS dimana pelapor protes bahwa dirinya pekerja sebagai buruh harian lepas dan memiliki 5 orang anak.	12 Maret 2021	Setelah ditelaah pengaduan ini merupakan kewenangan dinas sosial pada tupoksi bidang FM.	Pengaduan ini terbukti dan sudah ditindak lanjuti oleh petugas dan dan dinyatakan sudah selesai. Pengaduan ini harus masuk dalam data muskel/musdes desa, agar pelapor bisa diverifikasi sebagai calon peserta DTKS terlebih dahulu maka diminta pelapor agar mendaftarkan dirinya kepada	Kasus selesai

					desa atau kelurahan setempat	
3	Pak khusaini adalah warga jl. Pahlawan datang langsung ke dinas sosial pada tanggal 09 Juni 2021	Pengaduan ini tentang bansos yang tidak terima beberapa bulan yang lalu. Keluarga pak khusaini adalah keluarga tidak mampu (DTKS)	09 Juni 2021	Pengaduan ini tentang BPNT merupakan kewenangan dinas sosial pada tupoksi bidang FM. Untuk itu, pengaduan ini akan di verifikasi pada bidang FM.	Karena keluarga pak khusaini termasuk keluarga tidak mampu yang ada di pusat (DTKS). Untuk itu, layak untuk diusulkan sebagai penerima bantuan BPNT pusat.	Kasus selesai
4	Buk Ira Puspita Sari datang langsung ke dinas sosial pada tanggal 20 Agustus 2021	Buk ira datang dengan keluhan punya KKS tapi bansosnya (BPNT) tidak keluar sejak 3 bulan yangn lalu dan mempunyai 3 orang anak, jeluarga ini termasuk keluarga kurang mampu (DTKS)	20 Agustus 2021	Pengaduan ini terbukti dan merupakan kewenangan dinas sosial yang merupakan tupoksi pada bidang FM . Untuk itu, pengaduan ini akan di verifikasi pada bidang FM.	Setelah dilakukan pengecekan masyarakat melakukan pergantiar kartu, sebagai pergantiar tersebut tidak melaporkan dalam system e-walet. Untuk itu harus datang langsung ke bank untuk melakukan reaktifasi e-walet pada kartunya	Kasus selesai
5	Buk Fitria Ningsih warga jl. Pembangunan II teluk lancer datang langsung ke dinas sosial	Buk fitria datang dengan pengaduan tidak terima BPNT keluarganya keluarga kurang mampu	08 Januari 2021	Pengaduan ini tentang BPNT yang tidak diterimanya, merupakan kewenangan dinas sosial	Keluarga ini terdaftar di DTKS SK pertama 01 April 2021. Karena terdata di DTKS, maka layak	Kasus selesai

	pada tanggal 08 Januari 2021	yang memiliki 3 orang anak.		merupakan tupoksi pada bidang FM. Untuk itu, pengaduan ini akan diverifikasi pada bidang FM.	untuk diusulkan sebagai peserta BPNT.	
--	------------------------------------	--------------------------------	--	--	--	--

PETUGAS PENGADUAN



ZUBAIDAH


NIP. 19681010199203 2 007

REKAPITULASI WAKTU PENYELESAIAN PENGADUAN TAHUN 2021

NO	NAMA	NO. HP	TANGGAL PENGADUAN	STATUS PENGADUAN		TANGGAL PENYELESAIAN	KET
				TERBUKTI	TIDAK TERBUKTI		
1	MARIA	-	11/02/2021	√		04/02/2021	
2	EDISON	-	12/03/2021	√		14/03/2021	
3	KHUSAINI	-	09/06/2021	√		09/06/2021	
4	IRA PUSPITA SARI	-	20/08/2021	√		20/08/2021	
5	FITRIA NINGSIH	-	08/01/2021	√		08/01/2021	

Bengkalis. 02 Januari 2022

Pejabat Pengaduan
Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis



ZUBAIDAH, A.md, Afm
NIP. 19681010 199203 2 007