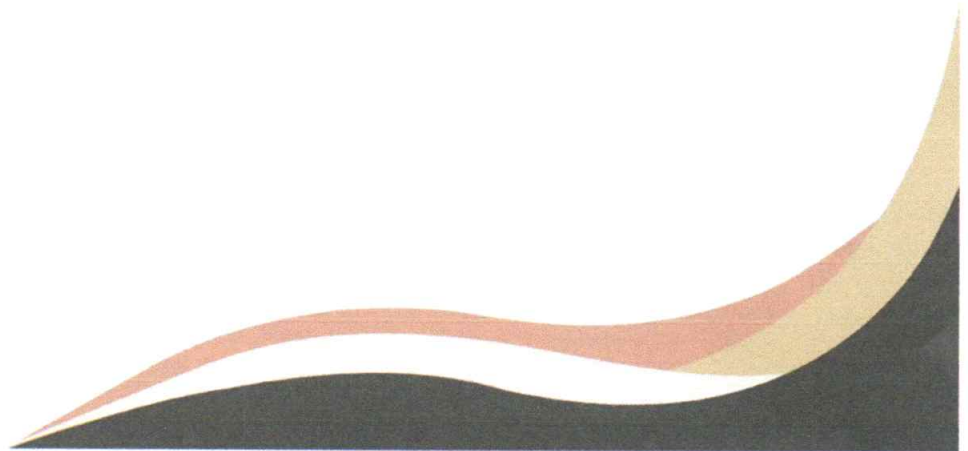




# LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu

**Tahun 2024**



## LAPORAN

### **PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS JANUARI- MEI TAHUN 2024**

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.

Mulai bulan Januari sampai dengan bulan Mei tahun 2024, Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis menerima pengaduan masyarakat sebanyak 3 (tiga) kasus pengaduan yang telah masuk melalui sarana pengaduan langsung di meja pelayanan. Semua pengaduan tersebut telah selesai ditindaklanjuti. Ruang lingkup pengaduan selama tahun 2024 meliputi :

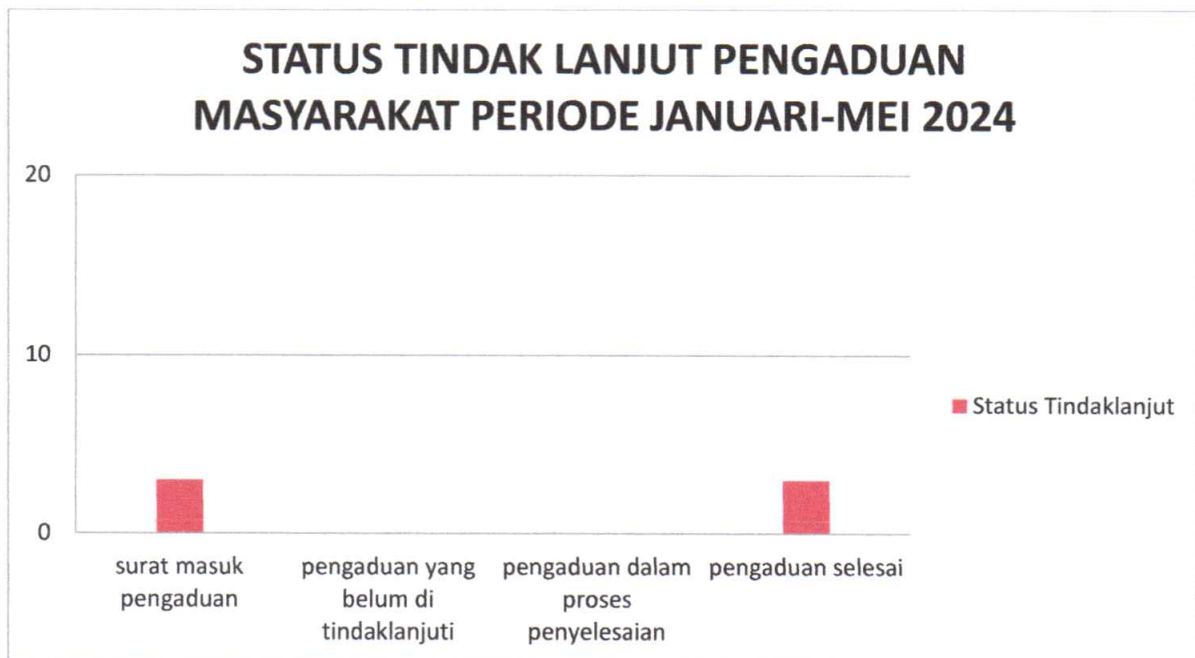
1. Keluhan terkait kepesertaan penerima bantuan Program Pusat yang tidak lagi menerima bantuan dari segmen PKH maupun dari segmen yaitu tentang rekomendasi rehab rumah ibadah.

Ruang lingkup tindaklanjut :

1. Dinas Sosial telah menindaklanjuti permasalahan tersebut diatas dengan mengusulkan ke Kementerian 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 2024 :



Dari table diatas dapat di simpulkan bahwa status pengaduan yang masuk di Dinas Sosial seratus persen dapat terselesaikan.



Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis selama tahun 2024. Laporan ini sebagai evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat

Bengkalis, Juni 2024  
 KEPALA DINAS SOSIAL  
 KABUPATEN BENGKALIS



*Handwritten signature in blue ink.*

**PAULINA, S.Pi, M.Si**  
 Pembina (IV/a)  
 NIP. 19770709 200701 2 005

## REKAPITULASI PENGADUAN DI DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2024

Bulan Januari 2024

NO	IDENTITAS PELAPOR	KONTAK HP	JENIS PENGADUAN	SARANA PENGADUAN	PERMASALAHAN	TANGGAL PENGADUAN	STATUS PENGADUAN		HASIL PEMERIKSAAN	TINDAK LANJUT	TANGGAL PENYELESAIAN
							TERBUKTI	TIDAK TERBUKTI			
	N		I		H		I		L		

Bengkalis, Februari 2024  
Pejabat Pengaduan  
Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis

  
**ZUBAIDAH Amd.AFM**  
NIP : 19681010 199203 2 007

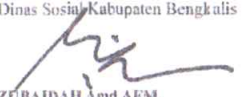


**REKAPITULASI PENGADUAN DI DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2024**

Bulan Februari 2024

NO	IDENTITAS PELAPOR	KONTAK HP	JENIS PENGADUAN	SARANA PENGADUAN	PERMASALAHAN	TANGGAL PENGADUAN	STATUS PENGADUAN		HASIL PEMERIKSAAN	TINDAK LANJUT	TANGGAL PENYELESAIAN
							TERBUKTI	TIDAK TERBUKTI			
1	Siti Fatimah , Alamat Jalan Jenderal Sudirman Dusun IV .Desa Pedekik Kec.Bengkalis	0852 6580 3994	Pengaduan ini tentang Bansos PKH	Meja Pengaduan	Bansos PKH tidak di terima sejak bulan september 2021 (Komponen anak sekolah)	22/02/2024	V		Setelah di cek di apl. Siks NG, bahwa keluarga Siti Fatimah hanya sebagai penerima bansos BPNT pusat dan sudah di salurkan , dan bansos PKH nya terakhir di salurkan pada tahun 2021. Keluarga masih terdaftar di DTKS	Untuk selanjut nya ibu Siti Fatimah di arahkan ke Kantor Desa tempat tinggalnya untuk di usulkan ulang Bansos PKHnya melalui petugas puskesmas.	22/02/2024

Bengkalis , Maret 2024  
Pejabat Pengaduan  
Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis


  
**ZUBAIDAH Amd.AFM**  
NIP: 19681010 199203 2 007

REKAPITULASI PENGADUAN DI DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2024

Bulan Maret 2024

NO	IDENTITAS PELAPOR	KONTAK HP	JENIS PENGADUAN	SARANA PENGADUAN	PERMASALAHAN	TANGGAL PENGADUAN	STATUS PENGADUAN		HASIL PEMERIKSAAN	TINDAK LANJUT	TANGGAL PENYELESAIAN
							TERBUKTI	TIDAK TERBUKTI			
	N		I		H		I		L		

Bengkalis, April 2024  
 Pejabat Pengaduan  
 Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis

  
ZUBAIDAH Amd.AFM  
 NIP : 19681010 199203 2 007

**REKAPITULASI PENGADUAN DI DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2024**

**Bulan April 2024**

NO	IDENTITAS PELAPOR	KONTAK HP	JENIS PENGADUAN	SARANA PENGADUAN	PERMASALAHAN	TANGGAL PENGADUAN	STATUS PENGADUAN		HASIL PEMERIKSAAN	TINDAK LANJUT	TANGGAL PENYELESAIAN
							TERBUKTI	TIDAK TERBUKTI			
1	Siti Hawa , Alamat Jl.Jend.Sudirman Desa Bantan Tengah Kec. Bantan	82261652292	Pengaduan ini tentang Bansos PKH	Meja Pelayanan	Bansos PKH tidak di terima sejak awal tahun 2024 (Komponen anak sekolah)dan salah satu anaknya ada yang disabilitas ( tuna rungu dan tuli dan cacat mental )	30-Apr-24	V		Setelah di cek di apl. Siks NG, bahwa keluarga Siti Hawa hanya layak menerima satu bansos .Selama ini keluarga Siti Hawa juga penerima bansos BPNT pusat dan sudah di salurkan sampai sekarang , Keluarga masih terdaftar di DTKS	Untuk selanjut dilaporkan ke koordinators PKH Kabupaten , untuk memastikan ibu Hawa masih layak menerima PKH, maka di lakukan survey ulang kembali dan jika masih layak maka akan di usulkan kembali melalui pemerintahan desa (Puskesmas ) / Siks NG	30-Apr-24

Bengkalis , Mei 2024  
Pejabat Pengaduan  
Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis



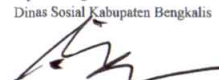
**ZUBAIDAH Amd.AFM**  
NIP : 19681010 199203 2 007



REKAPITULASI PENGADUAN DI DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2024

Bulan Mei 2024

NO	IDENTITAS PELAPOR	KONTAK HP	JENIS PENGADUAN	SARANA PENGADUAN	PERMASALAHAN	TANGGAL PENGADUAN	STATUS PENGADUAN		HASIL PEMERIKSAAN	TINDAK LANJUT	TANGGAL PENYELESAIAN
							TERBUKTI	TIDAK TERBUKTI			
1	Kamsan, Alamat Jalan Muntai Kecamatan Bantan	085363545512	Pengaduan ini tentang Pengajuan Permohonan Rekomendasi Rehab Rumah Ibadah Mesjid Nurul Huda Desa Muntai	Meja Pelayanan	Pengaduan ini tentang Pengajuan Permohonan Rekomendasi Rehab Rumah Ibadah Mesjid Nurul Huda Desa Muntai	08-May-24		V	Bahwa pengaduan ini tidak terbukti dan bukan kewenangan Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis, tapi merupakan kewenangan Dinas Perumahan dan Pertahan Kabupaten Bengkalis	Karena pengaduan ini tidak terbukti dan bukan merupakan kewenangan Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis maka untuk selanjut Dinas Sosial membuat surat penyaluran pengaduan ke Dinas Perumahan Permukiman dan Pertahan Kabupaten Bengkalis	08-May-24

Bengkalis, Juni 2024  
 Pejabat Pengaduan  
 Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis  
  
ZUBAIDAH Amd.AFM  
 NIP : 19681010 199203 2 007