LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA KECAMATAN KARANGSAMBUNG KABUPATEN KEBUMEN

TAHUN 2025

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA KECAMATAN KARANGSAMBUNG KABUPETEN KEBUMEN TAHUN 2025

A. LATAR BELAKANG

Pengelolaan Pengaduan telah menjadi bagian wajib dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan kepastian dan jaminan bagi setiap masyarakat untuk dapat berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kecamatan Karangsambung Kabupaten Kebumen terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan salah satunya adalah dilakukannya meningkatkan kualitas dalam penanganan pengaduan masyarakat yang masuk di lingkungan Kecamatan Karangsambung Kabupaten Kebumen maupun pengaduan yang masuk via Whatshapp dan media sosial (Facebook, Instagram, Website, No,Whatshapp Call Center maupun Via Email), dan Semua bidang terus bersinergi untuk terus melayani secara prima. Sesuai dengan amanat Undang-Undang

Komitmen untuk terus berupaya agar pelayanan lebih

Jalan Karangsambung Km.13, Kaligending, Kode Pos 54353
Laman https://ke-karangsambung.kebumenkab.go.id,
Pos-el keckarangsambung@gmail.com

baik lagi dan menuju pelayanan prima menjadi keinginan dan cita-cita bersama Kecamatan Karangsambung Kabupaten

Kebumen. Maka dari itu semua unsur saling mendukung agar tujuan bisa tercapai. Peningkatan mutu pelayanan menjadi instrument evaluasi terhadap kelemahan yang selama ini terjadi di lingkup bidang pelayanan.

Berdasarkan media pengaduan yang ada di Kecamatan Karangsambung Kabupaten Kebumen dalam kurun waktu bulan Januari s.d Oktober 2025 terdapat 0 pengaduan. Semua pengaduan sudah di tindak lanjuti, di beri solusi dan diselesaikan sehingga semua pengaduan tidak ada yg ditunda dan tidak ada yang tersisa semua sudah di selesaikan.

B. DASAR HUKUIM

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang PedomanPengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Mennteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengolahan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.

C. PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Berdasarkan data yang di peroleh dari Petugas Pengaduan selama Tahun 2025, terdapat 0 Pengaduan dengan rincian pengaduan sebagai berikut:

NO	MATERI PENGADUAN	JUMLAH LAPORAN	LAPORAN DIPROSES		SISA PENGADUAN
			TINDAK LANJUT	DALAM PROSES	

D. MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP PENANGANAN PENGADUAN

Dari hasil monitoring dan evaluasi terhadap penangana pengaduan masyarakat, tidak ditemukan adanya laporan pengaduan masyarakat. Hal itu bisa dilihat dari tabel berikut:

NO	REKAPITULASI	JUMLAH
1.	Jumlah Pengaduan yang diterima	Nihil
2.	Jumlah Pengaduan yang diteruskan ke Camat	Nihil
3.	Jumlah Pengaduan yang diteruskan Bupati	Nihil
4.	Jumlah Pengaduan yang sedang ditangani	Nihil
5.	Jumlah Pengaduan yang telah selesai ditangani	Nihil

Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di Kecamatan Karangsambung terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui berbagai media yang secara langsung dapat digunakan oleh pengguna layanan.

E. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Oktober 2025 tidak ditemukan adanya keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Laporan Monitoring ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di Kecamatan Karangsambung tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan supaya laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif tidak ditemukan.

Kecamatan Karangsambung Kabupaten Kebumen terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dan peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Karangsambung, 31 Oktober 2025

Camat Karangsambung

Siti Nuriatun Faoziyah, SA.g.MSi
Pembina Tk.I/IV b
NIP. 197011101998032003