PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
KECAMATAN ANGGANA
Jalan Mulawarman RT.1 Desa Sungai Mariam Telp. (0541) – 682100
Website: anggana.kukarkab.go.id Email : anggana@kukarkab.go.id Kode Pos 75381

LAPORAN TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN PELANGGARAN OLEH PEJABAT BADAN PUBLIK KECAMATAN ANGGANA

I. Pendahuluan

Penanganan pengaduan merupakan salah satu bentuk komitmen Kecamatan Anggana dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif. Tata cara ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terkait dugaan pelanggaran oleh pejabat atau pihak yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta memastikan pengaduan diterima dan ditindaklanjuti secara tertib.

II. Tujuan

Memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, menjamin pengaduan ditangani secara profesional dan objektif, serta mendorong perbaikan kualitas pelayanan dan kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.

III. Tata Cara Penyampaian Pengaduan

1. **Menyampaikan pengaduan:** Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui kanal resmi Kecamatan Anggana dengan menjelaskan dugaan pelanggaran, waktu, tempat, pihak terkait, dan kronologi kejadian.
2. **Melengkapi identitas dan bukti:** Pelapor mencantumkan identitas dan kontak yang dapat dihubungi serta melampirkan dokumen, foto, atau bukti pendukung apabila tersedia.
3. **Penerimaan dan pencatatan:** Petugas menerima, memeriksa kelengkapan awal, dan mencatat pengaduan dalam register pengaduan.
4. **Verifikasi dan tindak lanjut:** Pengaduan diverifikasi dan diteruskan kepada pejabat atau unit yang berwenang untuk klarifikasi serta penanganan sesuai prosedur.
5. **Penyampaian hasil:** Pelapor diberikan informasi mengenai tindak lanjut atau hasil penanganan sepanjang dapat disampaikan dan tidak melanggar ketentuan kerahasiaan.

IV. Pihak yang Bertanggung Jawab

- Camat Anggana: menerima atau mengoordinasikan penanganan pengaduan sesuai kewenangan.
- Sekretaris Kecamatan: membantu koordinasi dan pemantauan tindak lanjut pengaduan.
- Sekretaris/pejabat pengelola pengaduan: melakukan pencatatan, pemeriksaan awal, dan meneruskan pengaduan kepada pihak yang berwenang.
- Pejabat atau unit terkait: melakukan klarifikasi, menindaklanjuti, dan menyampaikan hasil penanganan sesuai tugas dan kewenangannya.

V. Komitmen Pelayanan

- Menindaklanjuti setiap pengaduan sesuai ketentuan dan kewenangan.
- Menjaga kerahasiaan identitas pelapor sesuai ketentuan yang berlaku.
- Memberikan kesempatan kepada pelapor untuk menyampaikan informasi dan bukti pendukung.
- Menangani pengaduan secara objektif, profesional, dan tidak diskriminatif.
- Menghindari konflik kepentingan serta memastikan pengaduan diteruskan kepada pihak yang berwenang.
- Menggunakan hasil pengaduan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan.

VI. Saluran Pengaduan

Pengaduan langsung	Kantor Kecamatan Anggana
Surat tertulis	Ditujukan kepada Camat Anggana
Media sosial	Instagram: @kecamatan_anggana
Email	anggana@kukarkab.go.id
SP4N-LAPOR!	https://www.lapor.go.id

VII. Identitas dan Alamat Pengaduan

Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara

Kecamatan Anggana

Kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur

Alamat kantor: Jalan Mulawarman RT 1, Desa Sungai Mariam, Kecamatan Anggana.

VIII. Penutup

Kecamatan Anggana berkomitmen menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses dan menangani setiap laporan secara profesional, transparan, serta bertanggung jawab. Partisipasi masyarakat melalui pengaduan diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang berintegritas.

Anggana, 1 Januari 2026

Camat Anggana,

PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA KECAMATAN ANGGANA

RENDRA ABADI,S.STP,M.Adm.KP

NIP 198409222003121001