

dinas kependudukan & pencatatan sipil  
kabupaten ngawi



# MONEV

## PENGADUAN MASYARAKAT

### SEMESTER I 2021

**Disusun Oleh**  
Unit Pengaduan  
Masyarakat

**LAPORAN MONEV PENGADUAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGAWI  
SEMESTER I TAHUN 2021**

**1. GAMBARAN UMUM PENGADUAN.**

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai upaya secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduan atas pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 1 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, pengaduan merupakan upaya penyampaian keluhan yang disampaikan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik. Melalui definisi tersebut, dapat dipahami bahwa pengaduan merupakan salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa masyarakat adalah salah satu pengawas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena pengaduan publik memiliki peran yang sangat vital dan strategis, pengelolaan pengaduan harus dilaksanakan dengan baik, melalui penyediaan sarana dan media pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, serta senantiasa menangani dan menindaklanjuti pengaduan.

Untuk itu, sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan publik, disusunlah laporan empat bulanan ini. Selain itu, laporan empat bulanan ini juga bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian pengelolaan pengaduan masyarakat agar selanjutnya dapat dilaksanakan lebih baik lagi.

## **2. LAYANAN UMUM PENGADUAN.**

### **2.1 Bentuk Pengaduan**

Sesuai dengan Pasal 1 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan tentang:

- a) Pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- b) Pengabaian kewajiban penyelenggara pelayanan.
- c) Pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### **2.2 Saluran Pengaduan**

Terdapat beberapa sarana dan media yang disediakan bagi masyarakat untuk dapat menyalurkan pengaduan yang ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi yaitu :

1. Melalui kotak aduan
2. Melalui Email : [dispenduk@ngawikab.go.id](mailto:dispenduk@ngawikab.go.id)
3. Melalui website : [www.dukcapil.ngawikab.go.id](http://www.dukcapil.ngawikab.go.id)
4. Melalui instagram : @disdukcapil\_ngawi
5. Secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

## **3. TIM PENGELOLA PENGADUAN PUBLIK**

Pada prosesnya, pengelolaan pengaduan publik dijalankan oleh unit pengelola pengaduan masyarakat yang ditunjuk sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi Nomor: 188 / 002b / 404.311 / 2022 tentang unit Pengelola Pengaduan Masyarakat. Unit pengelola pengaduan masyarakat tersebut mempunyai tugas yaitu:

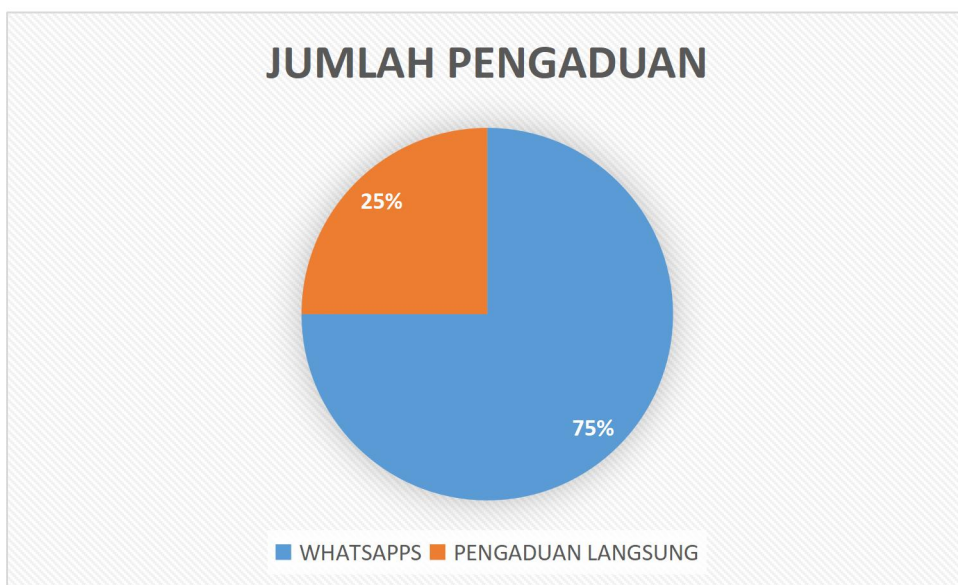
1. Menerima dan mengidentifikasi laporan pengaduan masyarakat
2. Melakukan klarifikasi terhadap pengaduan masyarakat
3. Membuat telaah terhadap pengaduan masyarakat
4. Mendata dan merekap laporan pengaduan masyarakat dan melakukan tindak lanjut
5. Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada atasan langsung

#### 4. PERKEMBANGAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK

##### 4.1 REKAPITULASI PENGADUAN BERDASARKAN SARANA DAN MEDIA PENGADUAN

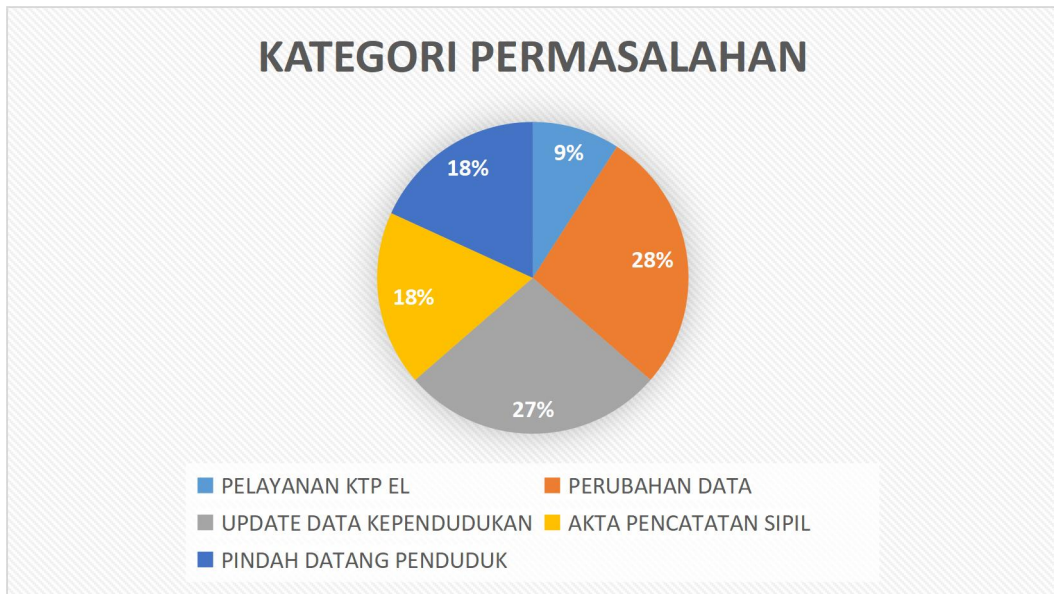
Pada periode bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2021, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menerima sebanyak 11 (sembilan) pengaduan melalui beberapa sarana dan media pengaduan dengan rincian sebagai berikut :

1. 9 ( sembilan ) mealui pesan whatsapp
2. 3 ( tiga ) melalui petugas pengaduan



##### 4.2 REKAPITULASI PENGADUAN BERDASARKAN KATEGORI PERMASALAHAN.

Berdasarkan kategori permasalahan, maka dari 11 ( Sebelas ) pengaduan yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi dapat dijabarkan sebagai berikut:



#### 4.3 STATUS TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

Seluruh pengaduan atau permasalahan yang masuk sepenuhnya telah terselsaikan secara keseluruhan

Demikian laporan tahunan pengelolaan pengaduan publik ini disusun untuk memenuhi ketentuan Pasal 9 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan sebagai bentuk pertanggungjawaban Unit Pengelola Pengaduan atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan.

**Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Ngawi  
KETUA**

**AHMAD BUDI SUSANTO, SH, M.Si**