

**LAPORAN**  
**MONITORING DAN EVALUASI**  
**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**TRIWULAN I TAHUN 2024**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LINGGA**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah swt atas perkenan dan ridhoNya, kami dapat menyelesaikan Laporan Kegiatan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga Triwulan I Tahun 2024.

Kegiatan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga diharapkan dapat meningkatkan pengawasan dengan menyampaikan apa yang diketahui dan dirasakan oleh pelapor atas suatu masalah yang dihadapi, dilihat atau diamati sebagai reaksi atas ketidakpuasan terhadap suatu kebijakan, ketidakberesan atau penyimpangan dalam pelaksanaan oleh aparatur pemerintah.

Untuk melihat gambaran kelancaran penyelesaian pengaduan yang berkaitan dengan penyelenggaraan dan pelayanan administrasi kependudukan di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

Laporan MONEV penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Dabo Singkep, 1 April 2024

Kepala Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil



Nip. 19840324 200412 1 001

## **LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

### **A. Latar Belakang.**

Dalam rangka penerapan undang-undang keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga telah melakukan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat

Keterbukaan informasi publik dan Pembangunan Zona Integritas merupakan upaya mendukung terwujudnya pelayanan prima melayani masyarakat dengan benar dan benar benar melayani masyarakat sesuai visi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga menyadari tindak lanjut atas monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

### **B. Maksud dan Tujuan.**

Maksud penyusunan laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Tujuan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat adalah untuk memonitoring pengaduan, menilai, mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

### **C. Dasar Hukum.**

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil.

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

**D. Pelaksanaan MONEV.**

Monitoring dan Evaluasi dilakukan secara berkala per triwulan (3 bulan) yang memuat hasil pengaduan beserta rekomendasi dan tindak lanjut hasil pelaporan dan penanganan pengaduan masyarakat.

Hasil pengaduan masyarakat yang diterima secara langsung maupun tidak langsung akan ditindak lanjuti sesuai sesuai rekomendasi yang diberikan dan dilakukan tindak lanjut penanganannya.

**E. Hasil Monitoring dan Evaluasi.**

Hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat pada bulan Januari sampai Maret tahun 2024, sebagai berikut :

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan
1.	Kotak pengaduan/Kotak Saran	-	-	Tidak ada pengaduan
2.	Meja pengaduan/Ruang pengaduan	-	-	Tidak ada pengaduan
3.	Telepon	-	-	Tidak ada pengaduan
4.	Website : lapor.go.id	-	-	Tidak ada pengaduan
5.	Aplikasi whatsapp	3	3	Tindaklanjuti
6.	aplikasi whistleblowing system whistleblowing.disduklingga@gmail.com	-	-	Tidak ada pengaduan

**F. Tindak Lanjut Hasil Monitoring dan Evaluasi.**

Tindak lanjut Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat bulan Januari sampai Maret 2024 sebagai berikut :

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Tindak Lanjut	Keterangan
1.	Kotak pengaduan/Kotak Saran	-	-	-	Tidak ada pengaduan
2.	Meja pengaduan/Ruang pengaduan	-	-	-	Tidak ada pengaduan
3.	Telepon	-	-	-	Tidak ada pengaduan
4.	Website : lapor.go.id	-	-	-	Tidak ada

5.	Aplikasi whatsapp	3	3	3	pengaduan Tindaklanjuti
6.	aplikasi whistleblowing system whistleblowing.disduklingga@gmail.com	-	-	-	Tidak ada pengaduan
<b>PERSENTASE</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

#### G. Kesimpulan.

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

Dabo Singkep, 1 April 2024

Kepala Dinas Kependudukan Dan

Pencatatan Sipil



**LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT**  
**BULAN JANUARI 2024**

NO	TANGGAL	PELAPOR	SUBSTANSI PENGADUAN	TINDAK LANJUT			STATUS TINDAK LANJUT		
				SELESAI	DALAM PROSES	TINDAK LANJUT BELUM SELESAI DITINDAK LANJUTI	SELESAI	DALAM PROSES	TINDAK LANJUT BELUM SELESAI DITINDAK LANJUTI
			N   H   L						

Dabo Singkep, 31 Januari 2024

PELAPOR

  
MAS AYU RITIA MAWADDAH

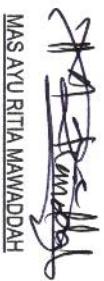
Mengetahui  
  
RUSYID DARUN RHO, ST.  
Nip. 19880730 201101 1 002

LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT  
BULAN FEBRUARI 2024

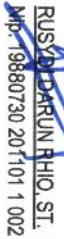
NO	TANGGAL	PELAPOR	SUBSTANSI PENGADUAN	TINDAK LANJUT		STATUS TINDAK LANJUT	
				SELESAI	DALAM PROSES	TINDAK LANJUT BELUM SELESAI DITINDAK LANJUTI	
1	06/02/2024	LETRADA CAPIL	ONLINE NIK AN. FERDI DESRIANDA UNTUK KEPERLUAN PENDAFTARAN KARTU TELKOMSEL	SUDAH ONLINE. SILAHKAN COBA KEMBALI	✓		
2	27/02/2024	CONTACT RELAYANAN	ONLINE NIK AN. INDAH MULYANI UNTUK KEPERLUAN P3K.	SUDAH ONLINE. SILAHKAN COBA KEMBALI	✓		

Dabo Singkep, 29 Februari 2024

PELAPOR

  
MASAYURITA MANADDAH  
Np. 19880730 201011 002

Mengecam  
Kasi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

  
RUSDI DARUN RHO ST.  
Np. 19880730 201011 002

**LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT**  
**BULAN MARET 2024**

NO	TANGGAL	PELAPOR	SUBSTANSI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS TINDAK LANJUT		
					SELESAI	DALAM PROSES	TINDAK LANJUT BELUM SELESAI DITINDAK LANJUTI
1	05/03/2024	CONTACT PELAYANAN	Permintaan Online NIK an. Nur Dijanti untuk keperluan pengecekan Dana Bantuan Sosial	Sudah online. Silahkan coba lagi.	✓		

Dato Singkap, 31 Maret 2024

PELAPOR

  
MAS AYURITIA MAWADDAH

Mengetahui  
Kasi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

  
RUSYDI DARUN RHO, ST.  
Nip. 19880730 201101 1 002

**LAPORAN**  
**MONITORING DAN EVALUASI**  
**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**TRIWULAN II TAHUN 2024**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LINGGA**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah swt atas perkenan dan ridhoNya, kami dapat menyelesaikan Laporan Kegiatan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga Triwulan II Tahun 2024.

Kegiatan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga diharapkan dapat meningkatkan pengawasan dengan menyampaikan apa yang diketahui dan dirasakan oleh pelapor atas suatu masalah yang dihadapi, dilihat atau diamati sebagai reaksi atas ketidakpuasan terhadap suatu kebijakan, ketidakberesan atau penyimpangan dalam pelaksanaan oleh aparatur pemerintah.

Untuk melihat gambaran kelancaran penyelesaian pengaduan yang berkaitan dengan penyelenggaraan dan pelayanan administrasi kependudukan di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

Laporan MONEV penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Dabo Singkep, 3 Juli 2024

Kepala Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil



## **LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

### **A. Latar Belakang.**

Dalam rangka penerapan undang-undang keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga telah melakukan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat

Keterbukaan informasi publik dan Pembangunan Zona Integritas merupakan upaya mendukung terwujudnya pelayanan prima melayani masyarakat dengan benar dan benar benar melayani masyarakat sesuai visi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga menyadari tindak lanjut atas monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

### **B. Maksud dan Tujuan.**

Maksud penyusunan laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Tujuan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat adalah untuk memonitoring pengaduan, menilai, mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

### **C. Dasar Hukum.**

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil.

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

**D. Pelaksanaan MONEV.**

Monitoring dan Evaluasi dilakukan secara berkala per triwulan (3 bulan) yang memuat hasil pengaduan beserta rekomendasi dan tindak lanjut hasil pelaporan dan penanganan pengaduan masyarakat.

Hasil pengaduan masyarakat yang diterima secara langsung maupun tidak langsung akan ditindak lanjuti sesuai sesuai rekomendasi yang diberikan dan dilakukan tindak lanjut penanganannya.

**E. Hasil Monitoring dan Evaluasi.**

Hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat pada bulan Januari sampai Maret tahun 2024, sebagai berikut :

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan
1.	Kotak pengaduan/Kotak Saran	-	-	Tidak ada pengaduan
2.	Meja pengaduan/Ruang pengaduan	-	-	Tidak ada pengaduan
3.	Telepon	-	-	Tidak ada pengaduan
4.	Website : lapor.go.id	-	-	Tidak ada pengaduan
5.	Aplikasi whatsapp	7	7	Tindaklanjuti
6.	aplikasi whistleblowing system whistleblowing.disduklingga@gmail.com	-	-	Tidak ada pengaduan

#### F. Tindak Lanjut Hasil Monitoring dan Evaluasi.

Tindak lanjut Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat bulan Januari sampai Maret 2024 sebagai berikut :

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Tindak Lanjut	Keterangan
1.	Kotak pengaduan/Kotak Saran	-	-	-	Tidak ada pengaduan
2.	Meja pengaduan/Ruang pengaduan	-	-	-	Tidak ada pengaduan
3.	Telepon	-	-	-	Tidak ada pengaduan
4.	Website : lapor.go.id	-	-	-	Tidak ada pengaduan
5.	Aplikasi whatsapp	7	7	7	Tindaklanjuti
6.	aplikasi whistleblowing system whistleblowing.disduklingga@gmail.com	-	-	-	Tidak ada pengaduan
<b>PERSENTASE</b>		<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

#### G. Kesimpulan.

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

Dabo Singkep, 1 Juli 2024

Kepala Dinas Kependudukan Dan



**LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT  
BULAN APRIL 2024**

NO	TANGGAL	PELAPOR	SUBSTANSI PENGADUAN	TINDAK LANJUT		STATUS TINDAK LANJUT	
				SELESAI	DALAM PROSES	TINDAK LANJUT BELUM SELESAI	DITINDAK LANJUTI
1			N-I-H-I-L				
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							
34							
35							
36							
37							
38							
39							
40							
41							
42							
43							
44							
45							
46							
47							
48							
49							
50							
51							
52							
53							
54							
55							
56							
57							
58							
59							
60							
61							
62							
63							
64							
65							
66							
67							
68							
69							
70							
71							
72							
73							
74							
75							
76							
77							
78							
79							
80							
81							
82							
83							
84							
85							
86							
87							
88							
89							
90							
91							
92							
93							
94							
95							
96							
97							
98							
99							
100							

Dabo Singkep, 30 April 2024

PELAPOF

MASAYU RITIA MAWADDAH

## Mengetahui Kasi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

RUSVIBARON RHQ, ST.  
Nip. 19880730 201101 1 002

RUSDI PARUN RHQ, ST.  
Nip. 19880730 201101 1 002

**LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT**  
**BULAN MEI 2024**

NO	TANGGAL	PELAPOR	SUBSTANSI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS TINDAK LANJUT		
					SELESAI	DALAM PROSES	TINDAK LANJUT BELUM SELESAI DITINDAK LANJUTI
1	14-05-2024	Agus Capil	Permintaan Online NIK an. ANGGRAINI KURNIA HERAWAN untuk kepengurusan di Bank.	NIK sudah online. Silahkan coba kembali.	v		
2	14-05-2024	Agus Capil	Permintaan online NIK an. Marsita kepengurusan STR	NIK sudah online. Silahkan coba kembali.	v		
3	14-05-2024	Nomor Pelayanan	Permintaan online NIK an. Ramada Nia Novelia untuk kepengurusan di Bank	NIK sudah online. Silahkan coba kembali.	v		

Dabo Singkep, 31 Mei 2024

PELAPOR

  
MAS AYU RITIA MAWADDAH  
NIP. 19860730 201101 1 002

Mengetahui  
Kasi Pengelolaan Informasi Administrasi

  
RUSDI LUBIS, ST.  
NIP. 19860730 201101 1 002

## LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT

### BULAN JUNI 2024

NO	TANGGAL	PELAPOR	SUBSTANSI PENGADUAN	TINDAK LANJUT		STATUS TINDAK LANJUT	
				SELESAI	DALAM PROSES	TINDAK LANJUT BELUM SELESAI DI TINDAK LANJUT	
1	10/06/2024	Capil Roy	Permintaan online NIK an. Sadirin untuk keperluan pengurusan Bank	Sudah online. Sliahkan dicoba kembali.	v		
2	13/06/2024	Capil Hakim	Permintaan online NIK an. Mulyana Putri Murni untuk keperluan pengurusan Bank	Sudah online. Sliahkan dicoba kembali.	v		
3	13/06/2024	Capil Hakim	Permintaan online NIK an. Kastari untuk keperluan pengurusan Bank	Sudah online. Sliahkan dicoba kembali.	v		
4	20/06/2024	Capil Hakim	Permintaan online NIK an. Zaidi untuk keperluan pengurusan Bank	Sudah online. Sliahkan dicoba kembali.	v		

Mengelakui  
Kasi Pengelolaan Informasi Administrasi

  
RUSDI DABO SINGKEP  
Nip. 19880730 201101 1 002

Dabo Singkep, 30 Juni 2024

PELAPOR

  
MAS AYU RITIA MAWADDAH

**LAPORAN**  
**MONITORING DAN EVALUASI**  
**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**TRIWULAN III TAHUN 2024**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LINGGA**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas perkenan dan ridhoNya, kami dapat menyelesaikan Laporan Kegiatan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga Triwulan III Tahun 2024.

Kegiatan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga diharapkan dapat meningkatkan pengawasan dengan menyampaikan apa yang diketahui dan dirasakan oleh pelapor atas suatu masalah yang dihadapi, dilihat atau diamati sebagai reaksi atas ketidakpuasan terhadap suatu kebijakan, ketidakberesan atau penyimpangan dalam pelaksanaan oleh aparatur pemerintah.

Untuk melihat gambaran kelancaran penyelesaian pengaduan yang berkaitan dengan penyelenggaraan dan pelayanan administrasi kependudukan di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

Laporan MONEV penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja

dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Dabo Singkep, 3 Oktober 2024

Kepala Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil



## **LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

### **A. Latar Belakang.**

Dalam rangka penerapan undang-undang keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga telah melakukan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat

Keterbukaan informasi publik dan Pembangunan Zona Integritas merupakan upaya mendukung terwujudnya pelayanan prima melayani masyarakat dengan benar dan benar benar melayani masyarakat sesuai visi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga menyadari tindak lanjut atas monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

### **B. Maksud dan Tujuan.**

Maksud penyusunan laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Tujuan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat adalah untuk memonitoring pengaduan, menilai, mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

### **C. Dasar Hukum.**

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil.

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

**D. Pelaksanaan MONEV.**

Monitoring dan Evaluasi dilakukan secara berkala per triwulan (3 bulan) yang memuat hasil pengaduan beserta rekomendasi dan tindak lanjut hasil pelaporan dan penanganan pengaduan masyarakat.

Hasil pengaduan masyarakat yang diterima secara langsung maupun tidak langsung akan ditindak lanjuti sesuai sesuai rekomendasi yang diberikan dan dilakukan tindak lanjut penanganannya.

**E. Hasil Monitoring dan Evaluasi.**

Hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat pada bulan Juli sampai September tahun 2024, sebagai berikut :

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan
1.	Kotak pengaduan/Kotak Saran	-	-	Tidak ada pengaduan
2.	Meja pengaduan/Ruang pengaduan	-	-	Tidak ada pengaduan
3.	Telepon	-	-	Tidak ada pengaduan
4.	Website : lapor.go.id	-	-	Tidak ada pengaduan
5.	Aplikasi whatsapp	14	14	Tindaklanjuti
6.	aplikasi whistleblowing system whistleblowing.disduklingga@gmail.com	-	-	Tidak ada pengaduan

**F. Tindak Lanjut Hasil Monitoring dan Evaluasi.**

Tindak lanjut Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat bulan Oktober sampai Desember tahun 2024 sebagai berikut :

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Tindak Lanjut	Keterangan
1.	Kotak pengaduan/Kotak Saran	-	-	-	Tidak ada pengaduan
2.	Meja pengaduan/Ruang pengaduan	-	-	-	Tidak ada pengaduan
3.	Telepon	-	-	-	Tidak ada pengaduan
4.	Website : lapor.go.id	-	-	-	Tidak ada pengaduan
5.	Aplikasi whatsapp	14	14	14	Tindaklanjuti
6.	aplikasi whistleblowing system whistleblowing.disduklingga@gmail.com	-	-	-	Tidak ada pengaduan
<b>PERSENTASE</b>		14	14	14	<b>100%</b>

**G. Kesimpulan.**

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

Dabo Singkep, 3 Oktober 2024

Kepala Dinas Kependudukan Dan  
Rencatatan Sipil



**LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT  
BULAN JULI 2024**

Mengetahui **Kasi Penyeleahan Informasi** **dministrasi** **Kependidikan**

PELAPOR

Les Hamblee

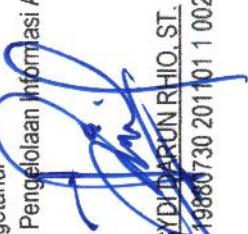
MASAYURITIA MAWADDAH

RUSYDI DARUIN RHIO, ST.  
Nip. 19880730 201101 1 002

**LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT**  
**BULAN AGUSTUS 2024**

NO	TANGGAL	PELAPOR	SUBSTANSI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS TINDAK LANJUT	
					SELESAI	DALAM PROSES
1	22-8-2024	Nomor Pelayanan	Permintaan update NIK an. EVALIA DWI YANTI untuk keperluan pendaftaran CPNS	Sudah online. Silahkan coba lagi.	v	
2	26-8-2024	Capil Suryani	Permintaan update NIK an. NALA AGESYA SYAHARANI untuk keperluan pendaftaran CPNS	Sudah online. Silahkan coba lagi.	v	
3	26-8-2024	Capil Agus	Permintaan update NIK an. HASLINDA untuk keperluan pendaftaran CPNS	Sudah online. Silahkan coba lagi.	v	
4	27-8-2024	Capil Hakim	Permintaan update NIK an. ARMADIL untuk keperluan pendaftaran CPNS	Sudah online. Silahkan coba lagi.	v	
5	29-8-2024	Capil Enda	Permintaan update NIK an. HENDRIYONO untuk keperluan pendaftaran CPNS	Sudah online. Silahkan coba lagi.	v	
6	29-8-2024	Capil Hakim	Permintaan update NIK an. S MARIANA untuk keperluan pendaftaran CPNS	Sudah online. Silahkan coba lagi.	v	
7	30-8-2024	Nomor Pelayanan	Permintaan update NIK an. YUNI SULISTIAWATI untuk keperluan data DAPODIK	Sudah online. Silahkan coba lagi.	v	

Mengetahui  
 Kasi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

  
 RUSYIDI DARURHIO, ST.  
 Nip. 19880730 201101 1 002

Dabo Singkep, 30 Agustus 2024

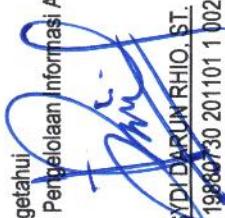
PELAPOR

  
 MAS AYU RITIA MAWADDAH

**LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT**  
**BULAN SEPTEMBER 2024**

NO	TANGGAL	PELAPOR	SUBSTANSI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS TINDAK LANJUT		
					SELESAI	DALAM PROSES	TINDAK LANJUT BELUM SELESAI DITINDAK LANJUTI
1	9/9/2024	Nomor Pelayanan	Permintaan online NIK an. JUMAIDI untuk keperluan pengurusan BBM Subsidi	Sudah online. Silahkan coba lagi.	v		
2	17/9/2024	Capil Budi	Permintaan online NIK an. CHENDRA WATI untuk keperluan pengurusan Paspor	Sudah online. Silahkan coba lagi.	v		
3	18/9/2024	Grup ADB Ijal	Permintaan online NIK an. DEDI KURNIAWAN untuk keperluan pengurusan Bank	Sudah online. Silahkan coba lagi.	v		
4	24/9/2024	Nomor Pelayanan	Permintaan online NIK an. ANDY CAHYADI untuk keperluan pengurusan BPJS Ketenagakerjaan	Sudah online. Silahkan coba lagi.	v		

Mengetahui  
 Kasi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

  
RUSYID DARUN RHIO, ST.  
 Nip. 19880730 201101 1 002

Dabo Singkep, 30 September 2024

PELAPOR

  
MAS AYU RITIA MAWADDAH

**LAPORAN**  
**MONITORING DAN EVALUASI**  
**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**TRIWULAN IV TAHUN 2024**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LINGGA**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas perkenan dan ridhoNya, kami dapat menyelesaikan Laporan Kegiatan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga Triwulan IV Tahun 2024.

Kegiatan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga diharapkan dapat meningkatkan pengawasan dengan menyampaikan apa yang diketahui dan dirasakan oleh pelapor atas suatu masalah yang dihadapi, dilihat atau diamati sebagai reaksi atas ketidakpuasan terhadap suatu kebijakan, ketidakberesan atau penyimpangan dalam pelaksanaan oleh aparatur pemerintah.

Untuk melihat gambaran kelancaran penyelesaian pengaduan yang berkaitan dengan penyelenggaraan dan pelayanan administrasi kependudukan di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

Laporan MONEV penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja

dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Dabo Singkep, 3 Januari 2025

Kepala Dinas Kependudukan Dan

Pencatatan Sipil



Nip. 19840324 200412 1 001

## **LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

### **A. Latar Belakang.**

Dalam rangka penerapan undang-undang keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga telah melakukan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat

Keterbukaan informasi publik dan Pembangunan Zona Integritas merupakan upaya mendukung terwujudnya pelayanan prima melayani masyarakat dengan benar dan benar benar melayani masyarakat sesuai visi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga menyadari tindak lanjut atas monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

### **B. Maksud dan Tujuan.**

Maksud penyusunan laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Tujuan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat adalah untuk memonitoring pengaduan, menilai, mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

### **C. Dasar Hukum.**

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil.

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

**D. Pelaksanaan MONEV.**

Monitoring dan Evaluasi dilakukan secara berkala per triwulan (3 bulan) yang memuat hasil pengaduan beserta rekomendasi dan tindak lanjut hasil pelaporan dan penanganan pengaduan masyarakat.

Hasil pengaduan masyarakat yang diterima secara langsung maupun tidak langsung akan ditindak lanjuti sesuai sesuai rekomendasi yang diberikan dan dilakukan tindak lanjut penanganannya.

**E. Hasil Monitoring dan Evaluasi.**

Hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat pada bulan Oktober sampai Desember tahun 2024, sebagai berikut :

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan
1.	Kotak pengaduan/Kotak Saran	-	-	Tidak ada pengaduan
2.	Meja pengaduan/Ruang pengaduan	-	-	Tidak ada pengaduan
3.	Telepon	-	-	Tidak ada pengaduan
4.	Website : lapor.go.id	-	-	Tidak ada pengaduan
5.	Aplikasi whatsapp	20	20	Tindaklanjuti
6.	aplikasi whistleblowing system whistleblowing.disduklingga@gmail.com	-	-	Tidak ada pengaduan

**F. Tindak Lanjut Hasil Monitoring dan Evaluasi.**

Tindak lanjut Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat bulan Oktober sampai Desember tahun 2024 sebagai berikut :

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Tindak Lanjut	Keterangan
1.	Kotak pengaduan/Kotak Saran	-	-	-	Tidak ada pengaduan
2.	Meja pengaduan/Ruang pengaduan	-	-	-	Tidak ada pengaduan
3.	Telepon	-	-	-	Tidak ada pengaduan
4.	Website : lapor.go.id	-	-	-	Tidak ada pengaduan
5.	Aplikasi whatsapp	20	20	20	Tindaklanjuti
6.	aplikasi whistleblowing system whistleblowing.disduklingga@gmail.com	-	-	-	Tidak ada pengaduan
<b>PERSENTASE</b>		20	20	20	<b>100%</b>

**G. Kesimpulan.**

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

Dabo Singkep, 3 Januari 2025

Kepala Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil



**LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT**  
**BULAN OKTOBER 2024**

NO	TANGGAL	PELAPOR	SUBSTANSI PENGADUAN	TINDAK LANJUT		STATUS TINDAK LANJUT	
				SELESAI	DALAM PROSES	SELESAI	TINDAK LANJUT BELUM SELESAI DITINDAK LANJUTI
1	2/10/2024	CAPIL HAKIM	Online NIK an. Kamariah untuk pengurusan Bank	Sudah online. Silahkan coba kembali		v	
2	2/10/2024	Nomor Pelayanan	Online NIK an. Ridho untuk pengurusan PPPK	Sudah online. Silahkan coba kembali		v	
3	2/10/2024	Nomor Pelayanan	Online NIK an. T. Adelia untuk pengurusan PPPK	Sudah online. Silahkan coba kembali		v	
4	7/10/2024	CAPIL HAKIM	Online NIK an. AFDUL GAFUR untuk pengurusan Bank	Sudah online. Silahkan coba kembali		v	
5	7/10/2024	Nomor Pelayanan	Online NIK an. Hani Zalita untuk pengurusan PPPK	Sudah online. Silahkan coba kembali		v	
6	7/10/2024	CAPIL EVA	Online NIK an. Nasrul untuk pengurusan PPPK	Sudah online. Silahkan coba kembali		v	
7	7/10/2024	CAPIL HAKIM	Online NIK an. Salimah untuk pengurusan Bank	Sudah online. Silahkan coba kembali		v	
8	7/10/2024	CAPIL ROY	Online NIK an. Sri Mulyani untuk pengurusan PPPK	Sudah online. Silahkan coba kembali		v	
9	18/10/2024	CAPIL HAKIM	Online NIK an. Julia untuk pengurusan Bank	Sudah online. Silahkan coba kembali		v	
10	21/10/2024	GRUP ADB	Online NIK an. Siti Mariah untuk pengurusan NUPTK	Sudah online. Silahkan coba kembali		v	
11	21/10/2024	CAPIL HAKIM	Online NIK an. Zulfamiatu untuk pengurusan PPPK	Sudah online. Silahkan coba kembali		v	
12	24/10/2024	CAPIL HAKIM	Online NIK an. Sunardi untuk pengurusan PPPK	Sudah online. Silahkan coba kembali		v	

Dabo Singkep, 31 Oktober 2024

PELAPOR

  
MASAYURITA MAWADDAH

Mengetahui  
Kasi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

  
RUSYDI DARUN RHIO, ST.  
Nip. 19880730 201101 1 002

LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT  
BULAN NOVEMBER 2024

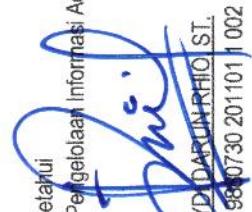
NO	TANGGAL	PELAPOR	SUBSTANSI PENGADUAN	TINDAK LANJUT		STATUS TINDAK LANJUT	
				SELESAI	DALAM PROSES	TINDAK LANJUT BELUM SELESAI	DITINDAK LANJUTI
1	4/11/2024	Capil Hakim	Online NIK an. Paulina untuk pengurusan Bank	Sudah online. Silahkan coba kembali	v		
2	5/11/2024	Capil Hakim	Online NIK an. Baol untuk pengurusan Bank	Sudah online. Silahkan coba kembali	v		
3	15-11-2024	Capil Hakim	Online NIK an. Dwi Indriana untuk pengurusan Bank	Sudah online. Silahkan coba kembali	v		

Dabo Singkep, 29 November 2024  
PELAPOR  
  
MAS AYU RITIA MAWADDAH  
Mengetahui  
Kasi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan  
  
RUSYDI DARUN RHO, ST.  
Nip. 19850730 201101 1 002

**LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT**  
**BULAN DESEMBER 2024**

NO	TANGGAL	PELAPOR	SUBSTANSI PENGADUAN	TINDAK LANJUT		STATUS TINDAK LANJUT	
				SELESAI	DALAM PROSES	SELESAI	BELUM SELESAI DITINDAK LANJUTI
1	6/12/2024	Pelayanan Dafiduk	Permintaan online KK untuk keperluan pengurusan imigrasi an. MOHTAR	Sudah online	v	v	
2	9/12/2024	Capil Eva	Permintaan online untuk keperluan pengurusan BPJS an. Bakri	Sudah online	v	v	
3	10/12/2024	Pelayanan Dafiduk	Permintaan online untuk keperluan pengurusan Bank an. Neli	Sudah online	v	v	
4	24-12-2024	Besse Rosdiana	Permintaan online untuk keperluan pengurusan Bank an. Baso Nurdin	Sudah online	v	v	
5	27-12-2024	Capil Eva	Permintaan online untuk keperluan pengurusan data Dapodik an. Zainab	Sudah online	v	v	

Mengelolai  
Kasi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

  
**RUSYID DAPURHIO ST.**  
Nip. 19800730 201101 1 002

Dabo Singkep, 31 Desember 2024

PELAPOR

  
**MASAYURITIA MAWADDAH**