

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN BENGKALIS**



LAPORAN

**MONITORING DAN EVALUASI (MONEV)
PENGELOLAAN PENGADUAN**

SEMESTER I TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis Semester I Tahun 2026 dapat disusun.

Laporan ini merupakan pengembangan dari laporan penanganan layanan pengaduan dengan menitikberatkan pada pemantauan capaian, pola pengaduan, saluran pengaduan, tindak lanjut, serta bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan pelayanan administrasi kependudukan.

Pada Semester I Tahun 2026 tercatat 54 pengaduan/permasalahan. Berdasarkan data laporan sumber, seluruh pengaduan tersebut dinyatakan selesai. Hasil monev ini diharapkan menjadi bahan bagi pimpinan dan pengelola pengaduan dalam mempertahankan capaian, memperkuat pemantauan tindak lanjut, serta melakukan perbaikan berkelanjutan.

Demikian laporan ini disusun untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkalis, 10 Juli 2026

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis



Syahrudin, SH, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19730105 199703 1 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar dan Tujuan Monev	1
1.3 Ruang Lingkup dan Sumber Data	1
BAB II HASIL MONITORING DAN EVALUASI.....	2
2.1 Gambaran Umum	2
2.2 Capaian Penanganan Pengaduan	2
2.3 Analisis Saluran Pengaduan	3
2.4 Analisis Jenis/Permasalahan Pengaduan.....	3
2.5 Evaluasi Tindak Lanjut dan Waktu Penyelesaian	3
2.6 Sumber Daya dan Sarana Pengaduan	4
2.7 Temuan Monev dan Area Perbaikan	4
BAB III KESIMPULAN.....	5
3.1 Kesimpulan.....	5

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan pengaduan merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena menyediakan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, pertanyaan, dan permasalahan atas layanan yang diterima. Dalam laporan sumber, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis menyediakan sarana “SALURAN INFORMASI DAN PELAYANAN PENGADUAN” untuk menerima dan menangani laporan/pengaduan terkait pelayanan administrasi kependudukan. Pengaduan yang masuk ditindaklanjuti oleh Tim Penanganan Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, khususnya melalui Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dengan dukungan UPT setiap kecamatan.

Monev diperlukan agar pengelolaan pengaduan tidak hanya berhenti pada pencatatan dan penyelesaian kasus, tetapi juga menghasilkan informasi mengenai capaian, pola permasalahan, penggunaan saluran, kendala, serta rekomendasi perbaikan. Laporan ini disusun berdasarkan laporan penanganan pengaduan Semester I Tahun 2026 yang tersedia.

1.2 Dasar dan Tujuan Monev

Laporan sumber mencantumkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik serta ketentuan daerah mengenai pembentukan dan tata kerja perangkat daerah sebagai landasan pengelolaan pengaduan.

Tujuan monev adalah: (1) memantau jumlah dan status pengaduan; (2) mengevaluasi saluran pengaduan yang digunakan; (3) mengidentifikasi pola permasalahan dan bentuk tindak lanjut; (4) mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki; dan (5) menyediakan bahan rekomendasi bagi peningkatan kualitas layanan pengaduan.

1.3 Ruang Lingkup dan Sumber Data

Ruang lingkup monev meliputi data pengaduan Semester I Tahun 2026, status penyelesaian, saluran pengaduan, sampel rincian penanganan, serta sumber daya dan sarana pengaduan sebagaimana tercantum dalam laporan sumber. Data rinci yang tersedia terdiri atas pengaduan datang langsung dan pengaduan melalui website.

BAB II

HASIL MONITORING DAN EVALUASI

2.1 Gambaran Umum

Pada Semester I Tahun 2026, laporan sumber mencatat sebanyak 54 pengaduan/permasalahan yang ditangani oleh Seksi Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis. Dari jumlah tersebut, 54 pengaduan dinyatakan selesai dan 0 pengaduan dinyatakan tidak selesai. Dengan demikian, tingkat penyelesaian berdasarkan data sumber adalah 100%.

No	Indikator	Capaian Semester I 2026
1	Jumlah pengaduan/permasalahan	54
2	Selesai	54 (100%)
3	Tidak selesai	0 (0%)

Catatan monev: capaian penyelesaian 100% menunjukkan seluruh pengaduan yang direkap dalam laporan sumber telah diberi status selesai. Namun, laporan sumber belum mencantumkan target kinerja, standar waktu respons/penyelesaian, maupun ukuran kepuasan pengadu sehingga efektivitas belum dapat dibandingkan terhadap target atau standar tersebut.

2.2 Capaian Penanganan Pengaduan

Hasil monitoring menunjukkan bahwa seluruh 54 pengaduan telah ditindaklanjuti. Contoh rincian menunjukkan bentuk tindak lanjut antara lain pemberian kode QR untuk aktivasi IKD, sinkronisasi data pada aplikasi SIAK, pengecekan/pengaktifan data pada DWH, pengarahan ke UPT kecamatan, verifikasi akun, dan tindak lanjut pengajuan dokumen.

No	Status	Jumlah	Persentase
1	Selesai	54	100%
2	Tidak selesai	0	0%
3	Total	54	100%

2.3 Analisis Saluran Pengaduan

No.	Saluran	Jumlah	Persentase
1	Korespondensi/Datang Langsung	48	88,9%
2	Website	6	11,1%
3	WhatsApp	0	0%
4	E-mail	0	0%
Jumlah		54	100%

Saluran tatap muka/korespondensi menjadi sumber pengaduan terbesar, yaitu 48 dari 54 pengaduan (88,9%), sedangkan website menyumbang 6 pengaduan (11,1%). Dalam data rekap yang disajikan, tidak terdapat pengaduan melalui WhatsApp maupun e-mail. Kondisi ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk melihat keterjangkauan dan pemanfaatan masing-masing kanal.

2.4 Analisis Jenis/Permasalahan Pengaduan

Berdasarkan sampel rincian penanganan dalam laporan sumber, permasalahan yang muncul didominasi kebutuhan terkait administrasi kependudukan dan pemutakhiran/validasi data, khususnya verifikasi dan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), sinkronisasi data/NIK, aktivasi NIK, konsultasi NIK, serta pengelolaan dokumen.

No	Kelompok permasalahan yang tampak pada data rincian	Contoh tindak lanjut
1	Verifikasi/aktivasi IKD	Pemberian kode QR untuk aktivasi IKD
2	Sinkronisasi/pemutakhiran data	Sinkronisasi data melalui SIAK
3	Aktivasi/validasi NIK	Pengecekan SIAK dan pengaktifan pada DWH
4	Pengurusan dokumen	Pengajuan pencetakan KTP-el/pengarahan proses
5	Konsultasi informasi adminduk	Pengecekan data dan pemberian arahan
6	Verifikasi akun aplikasi	Verifikasi akun Simpel Dukcapil

Tabel di atas merupakan pengelompokan analitis berdasarkan contoh/rincian yang tercantum dalam laporan sumber, bukan klasifikasi resmi yang sudah ditetapkan dalam dokumen asal.

2.5 Evaluasi Tindak Lanjut dan Waktu Penyelesaian

Rincian pengaduan menunjukkan bahwa banyak kasus diselesaikan pada tanggal yang sama dengan tanggal pengaduan, misalnya pengaduan verifikasi IKD, sinkronisasi data,

aktivasi NIK, dan konsultasi NIK. Pada beberapa kasus website, penyelesaian tercatat satu hari setelah pengaduan, seperti verifikasi akun Simpel Dukcapil tanggal 11 Maret 2026 yang diselesaikan 12 Maret 2026.

Meskipun demikian, laporan sumber belum menyediakan kolom khusus untuk waktu respons awal, standar waktu penyelesaian, rata-rata waktu penyelesaian, atau persentase penyelesaian sesuai standar. Oleh karena itu, monev ini tidak menetapkan angka kinerja waktu yang tidak tersedia dalam sumber.

2.6 Sumber Daya dan Sarana Pengaduan

Pengelolaan pengaduan berada di bawah tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis, dengan pengelolaan oleh pejabat/petugas layanan pengaduan pada bidang PIAK serta dukungan UPT kecamatan. Saluran yang dicantumkan dalam laporan sumber meliputi penyampaian langsung/tatap muka, website, e-mail, dan SMS/WhatsApp, serta kanal “SALURAN INFORMASI DAN PELAYANAN PENGADUAN”.

2.7 Temuan Monev dan Area Perbaikan

No	Temuan berdasarkan dokumen	Implikasi evaluasi	Arah perbaikan
1	Seluruh 54 pengaduan berstatus selesai	Capaian penyelesaian tercatat 100%	Pertahankan mekanisme tindak lanjut dan dokumentasi bukti penyelesaian
2	88,9% pengaduan berasal dari datang langsung/korespondensi	Pemanfaatan kanal digital belum terlihat dominan dalam rekap	Sosialisasikan kanal digital dan evaluasi kemudahan akses kanal
3	Data waktu respons dan target SLA belum tersedia	Kinerja kecepatan belum dapat dinilai secara terukur	Tambahkan target waktu respons dan penyelesaian pada rekap monev
4	Data rincian berisi beberapa ketidakkonsistenan tanggal/penomoran	Dapat memengaruhi akurasi rekap dan periode pelaporan	Lakukan validasi sebelum laporan final
5	Belum ada indikator kepuasan pengadu pada laporan	Kualitas penyelesaian dari perspektif pengguna belum terukur	Tambahkan survei/umpan balik setelah kasus selesai

BAB III

KESIMPULAN

3.1 Kesimpulan

1. Semester I Tahun 2026 tercatat 54 pengaduan/permasalahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis.
2. Berdasarkan rekap laporan sumber, seluruh 54 pengaduan (100%) dinyatakan selesai dan tidak terdapat pengaduan dengan status tidak selesai.
3. Saluran pengaduan didominasi korespondensi/datang langsung sebanyak 48 pengaduan (88,9%), disusul website sebanyak 6 pengaduan (11,1%).
4. Data rincian menunjukkan permasalahan yang banyak berkaitan dengan verifikasi/aktivasi IKD, sinkronisasi dan validasi data/NIK, konsultasi NIK, serta pengurusan dokumen administrasi kependudukan.
5. Pengukuran kinerja waktu penyelesaian dan kepuasan pengguna belum dapat dilakukan secara lengkap karena indikator target waktu, waktu respons, standar layanan, dan hasil survei kepuasan belum tercantum dalam laporan sumber.