



LAPORAN PENGADUAN

**DINAS PERUMAHAN
DAN KAWASAN
PERMUKIMAN
KABUPATEN PASURUAN**

TRIWULAN II 2026

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih dan baik dimana akan berdampak positif dalam meningkatkan pelayanan dan reputasi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pasuruan. Reformasi Birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumberdaya manusia pada masing-masing bidang di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pasuruan, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pasuruan sebagai Organisasi Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan terhadap pelayanan Perumahan dan Kawasan Permukiman di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pasuruan yang secara optimal menerapkan *good governance* di lingkungan Kabupaten Pasuruan di harapkan akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik.

2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik.

3. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pasuruan. Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan serta pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat selama 2 (Dua) Tribulan pada Tribulan 2 (dua) April s.d. Juni tahun 2026 di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pasuruan.

BAB II

MONEV PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

1. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau lembaga, keluarga yang berasal dari pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi dari Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabdian kewajiban oleh pegawai di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pasuruan. Adapun bentuk pengaduan masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dengan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu :

a. Pengaduan Secara Langsung

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara mendatangi langsung ke meja pengaduan (*helpdesk*) dan/atau bertemu secara langsung dengan pejabat dan/atau Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pasuruan. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabdian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

b. Pengaduan Secara Tidak Langsung

Pengaduan secara tidak langsung oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui, E-mail, telepon, website, kotak pengaduan/saran.

2. Asas-Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- a. Kepastian Hukum;
- b. Transparansi;
- c. Koordinasi;
- d. Efektivitas;
- e. Akuntabilitas;
- f. Objektivitas;
- g. Proporsionalitas, dan;
- h. Kerahasiaan.

3. Etika Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- a. Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
- b. Integritas mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- c. Tanguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- d. Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

4. Media atau Sarana Pengaduan

- a. Kotak Suara/Saran;
- b. *Telepon/contact person*;
- c. *Website/e-mail*;
- d. Media sosial;

5. Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pasuruan telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk pemberian layanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan khususnya Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pasuruan sebagai OPD yang menangani pelayanan Perumahan dan Kawasan Permukiman.

Komitmen ini mengharuskan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pasuruan untuk selalu meningkatkan kinerja tata kelola dan penjaminan mutu pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan pemberian pelayanan kepada public dan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan dan melakukan monitoring serta evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat secara berkala (per Tribulan). Disamping itu penyediaan sarana atau media pengaduan bagi masyarakat yang ada pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pasuruan sudah cukup baik. dimana pengaduan biasa disampaikan secara langsung maupun secara tidak langsung.

Selama Tribulan 2 (Dua) dari bulan April s.d. Juni Tahun 2026, terdapat pengaduan yang diterima Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pasuruan baik secara langsung maupun tidak secara langsung. Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pasuruan sampai dengan Tribulan 2 (Dua) April s.d. Juni tahun 2026 dan diharapkan mampu sebagai acuan dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan media pengaduan yang disediakan dan Jenis Pengaduan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pasuruan mulai bulan April s.d. Juni Tahun

2026 terdapat beberapa pengaduan sesuai pada Tabel di bawah ini :

**Tabel Jumah Pengaduan Masyarakat per Media Pengaduan
Tribulan 2 (April s.d. Juni 2026)**

No	Saluran Media Pengaduan Masyarakat	Jumlah
1	Website/aplikasi Lapor	1
2	Surat	2
3	Telephone	0
4	Email	0
5	Fax	0
6	Telephone/WA	0
Jumlah		3

**Tabel Jumlah Pengaduan Masyarakat per Jenis Pengaduan
Tribulan 2 (April s.d. Juni 2026)**

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Penyalahgunaan Wewenang	1
2	Standart Pelayanan	2
3	Informasi/Saran	0
4	Lainnya	0
Jumlah		3

**Tabet Status Penanganan Pengaduan Masyarakat per Jenis Pengaduan
Tribulan 2 (April s.d. Juni 2026)**

No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah
1	Selesai	1
2	Proses	2
3	Tidak Dapat Diproses	0
4	Lainnva	0
Jumlah		3

Tabel Jumlah Pengaduan Masyarakat Tribulan 2 (April s.d. Juni 2026)

NO	Tanggal	Identitas Pelapor	Uraian Singkat Pengaduan	Tempat /Lokasi	Akses Pengaduan	Kriteria Pengaduan			Keterangan	Partisipasi Pengadu
						Mendesak		Tidak Mendesak		
						Merah	Kuning	Hijau		
1	11 Juni 2026	Kecamatan Kraton	Kerusakan Rumah Akibat Angin Puting Beliung di Wilayah Plinggisan	Kantor Dinas	Surat				Surat sudah ditindaklanjuti oleh dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman akan dilakukan Survei lapangan	
2	19 Juni 2026	Kecamatan Gondangwetan	Kerusakan Rumah Akibat Angin Puting Beliung di Wilayah Brambang	Kantor Dinas	Surat				Surat sudah ditindaklanjuti oleh dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman akan dilakukan Survei lapangan	

3	23 Juni 2026	Anonim	Saya Melaporkan Kelalaian Serius Developer di perumahan the berran , berlokasi di jalan indrokilo, karang kepuh, karang jati kecamatan pandaan kabupaten pasuruan	Kantor Dinas	SP4NLA POR				Menindaklanjuti pengaduan Saudara terkait kondisi Prasarana, Sarana, dan Utilitas Umum (PSU) pada Perumahan The Berran di Desa Karangjati, Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan, bersama ini kami sampaikan bahwa berdasarkan data dan informasi yang ada pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pasuruan, Perumahan The Berran hingga saat ini belum dilakukan penyerahan Prasarana, Sarana, dan Utilitas Umum (PSU) kepada Pemerintah Kabupaten	

									Pasuruan. Dengan demikian, pengelolaan, pemeliharaan, dan tanggung jawab atas kondisi PSU di lingkungan perumahan tersebut masih menjadi kewajiban dan tanggung jawab pihak pengembang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehubungan dengan hal tersebut, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pasuruan akan berkoordinasi dengan pihak pengembang agar segera memenuhi kewajibannya, termasuk melakukan perbaikan terhadap prasarana yang mengalami kerusakan serta segera mengajukan proses penyerahan PSU kepada	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

									Pemerintah Kabupaten Pasuruan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian tanggapan ini disampaikan. Atas perhatian dan partisipasi Saudara dalam menyampaikan pengaduan, kami ucapkan terima kasih.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

BAB III

HAMBATAN, UPAYA PENYELESAIAN DAN PENUTUP

Hambatan atau kendala yang terjadi dalam penanganan pengaduan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pasuruan selama kurun waktu Triwulan II (Dua) April s.d. Juni 2026 antara lain belum optimalnya integrasi basis data pengaduan antar bidang teknis serta keterbatasan waktu verifikasi lapangan.

Upaya-upaya yang akan dilakukan dalam rangka peningkatan penanganan pengaduan antara lain:

1. Mengintegrasikan seluruh kanal dan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat ke dalam satu pintu pelayanan terpadu.
2. Melakukan koordinasi berkala setiap bulan untuk validasi dan sinkronisasi tindak lanjut pengaduan lintas bidang.
3. Meningkatkan kompetensi petugas front office dan admin teknis melalui pelatihan standar pelayanan publik.

BAB. IV

PENUTUP

Laporan Monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pasuruan 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 penanganan pengaduan masyarakat yang akan datang. Laporan ini kami buat sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pasuruan.

Pasuruan, 21 Juli 2026

Plt. Kepala Dinas Perumahan
Dan Kawasan Permukiman
Kabupaten Pasuruan

SUSANTI EDI PENI, ST
Pembina Tingkat I
NIP. 197507152006042026