



LAPORAN PENGADUAN SEMESTER 1 TAHUN 2026



KECAMATAN NGUNTORONADI
KABUPATEN MAGETAN

A. Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang diharapkan oleh Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan merupakan upaya mewujudkan pelayanan prima yang akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan pelayanan di Kabupaten Magetan. Peningkatan mutu pelayanan dilaksanakan melalui penetapan kebijakan percepatan administrasi, penyusunan standar pelayanan dan digitalisasi proses pengurusan administrasi dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang pendidikan telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap peningkatan mutu dan kepuasan yang menyeluruh pada seluruh lapisan pengguna layanan (masyarakat). Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pelayanan yang baik dan bersih (good service). Instansi publik yang secara optimal menerapkan good service di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik.

Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif dapat dipertanggungjawabkan, pada tahun 2008 pemerintah menetapkan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Undang - Undang KIP). Selanjutnya di tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. Undang - Undang KIP tersebut tidak hanya mengatur keterbukaan informasi pada lembaga Negara saja, tetapi juga pada organisasi non pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari dana publik, baik APBN/APBD, sumbangan masyarakat, maupun sumber luar negeri.

B. 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 Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

C. Maksud dan tujuan

Maksud penyusunan Laporan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat kepada Camat Nguntoronadi Kabupaten Magetan selaku Pembina Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan

BAB II

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

A. PENGADUAN MASYARAKAT

Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan telah melaksanakan sosialisasi kepada pengguna layanan sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penyelenggara pelayanan kepada masyarakat tersebut didasarkan pada prinsip good governance yang amanah, transparan dan akuntabel serta dapat diawasi oleh masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Nguntoronadi telah menyediakan sarana penanganan Pengaduan Masyarakat yang berfungsi untuk menampung keluhan, informasi ketidakpuasan oleh orang - perorangan atau kelompok terhadap pelayanan Administrasi yang tidak sesuai dengan Standart Pelayanan (SP) dan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Penanganan pengaduan masyarakat tersebut telah dikelola dengan baik, tepat, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan melalui saluran pengaduan yang ditangani oleh tim pengaduan masyarakat yang bertanggungjawab menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan masyarakat. Adapun sarana dan prasarana pengaduan masyarakat Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan melalui :

1. Melalui petugas langsung di Kecamatan Nguntoronadi Jl. Raya Nguntoronadi No 01 Kode Pos 63385
2. Kotak Saran
3. Website Sp4n Lapor Kecamatan Nguntoronadi
4. Email : knguntoronadi@gmail.com
5. Website : <https://nguntoronadikec.magetan.go.id>
6. Aplikasi Si Mas Toro : <https://s.id/SiMasToro>
7. Instagram : kecamatan_nguntoronadi / https://www.instagram.com/kecamatan_nguntoronadi/
8. Facebook : kecamatan nguntoronadi magetan / <https://www.facebook.com/profile.php?id=61554192186424>
9. Telephone/ Whatsapp : (0351) 439869 / 085185939980

Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Tim Pengaduan Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan melalui berbagai saluran pengaduan yang tersedia, terhitung sejak 1 Januari s/d 30 Juni 2026 sejumlah 6 pengaduan dan Telah Ditindak lanjuti.

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil pengaduan masyarakat selama semester 1 tahun 2026 diperoleh 6 pengaduan dan telah selesai ditindaklanjuti. Tim Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Nguntoronadi telah melaksanakan tindak lanjut penyelesaian pengaduan sehingga masyarakat terlayani dengan baik dan dapat menerima respon dan umpan balik yang disampaikan. Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan terus di tingkatkan dengan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui sarana dan media yang tersedia.

B. SARAN

Saran untuk lebih baik kedepannya yaitu :

1. Petugas pelayanan harus meningkatkan pelayanan prima untuk kepuasan dan kenyamanan pengguna layanan
2. Melakukan pengecekan sarana dan prasarana bagi pengguna layanan secara rutin.

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Kecamatan Nguntoronadi, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut perbaikan pelaksanaan pelayanan pada masyarakat di tahun yang akan datang.



Magetan, 06 Juli 2026

KAMAT NGUNTORONADI

AGUNG SETYA NUGROHO, S.E, M.M

Pembina Tingkat I (IV.b)

NIP 197512222001121001

REKAPITULASI LAPORAN PENGADUAN KECAMATAN NGUNTORONADI

SEMESTER 1 TAHUN 2026

NO	TANGGAL	IDENTITAS PENGADU/ NAMA DAN ALAMAT	Tanggal Menerima Pengaduan	Media Pengaduan	URAIAN MASALAH	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN KELUHAN / PENGADUAN	Waktu Penyelesaian	Tindak Lanjut		Dokumentasi
								Progres	Selesai	
1	Februari	Sundari dengan alamat Desa Simbatan RT 3 RW 3	3 Februari 2026	Datang langsung ke Kantor Kecamatan Nguntoronadi	Pengaduan warga terkait data KK yang tidak padan dengan data yang ada di SIKSNG dan tidak sesuai dengan data di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Magetan	Dilakukan Sinkronisasi di Aplikasi SIKSNG	1 Hari		√	
2	Februari	Warno Dukuh Nggilis RT 22/3 Desa Nguntoronadi no HP 081335821344)	5 Februari 2026	Datang langsung ke Kantor Kecamatan Nguntoronadi	BPJS an Canva Irawan belum aktif dan beliau memperoleh info lewat wa dari Kecamatan Nguntoronadi yang menyampaikan bahwa tanggal 1 Februari 2026 sudah aktif.	Dilakukan pengecekan di aplikasi BPJS hasilnya BPJS belum aktif dan DTSEN masuk desil 6-10	1 Hari		√	

3	Februari	Dwi Rahayu Desa Purworejo RT 10 RW 4	6 Februari 2026	Datang langsung ke Kantor Kecamatan Nguntoronadi	BPJS non aktif dan desil 6-10	Diberikan saran agar datang ke desa untuk melakukan pembaruan data DTSEN menemui operator SIKS-NG dan dilakukan reaktivasi karena sudah memiliki riwayat BPJS Kesehatan sampai bulan Desember 2025. Untuk reaktivasi dilampiri beberapa dokumen termasuk form rekativasi, indikator kemiskinan, surat keterangan dari desa, KTP dan KK. Untuk pembaruan DTSEn dilakukan oleh Operator Desa, di screnshoot untuk dikirim ke link.	1 Hari		v	 09:01 06 Februari 2026 Toni Nguntoronadi, Kasi Nguntoronadi, Kabupaten Magelang, Jawa Timur 63383
4	Februari	Sudarsih Desa Petungrejo Dukuh Waruk RT 3 RW 2	11 Februari 2026	Datang langsung ke Kantor Kecamatan Nguntoronadi	Pengaduan warga terkait BJPS anaknya yang an avian tidak tercover BPJS pemerintah karena sudah bekerja di perusahaan, walaupun pada kenyataanya sekarang sebenarnya sudah tidak lagi bekerja	Sesuai aturan dapat ikut BPJS Mandiri	1 Hari		v	 11.02.2026 09:04 Toni Nguntoronadi, Kasi Nguntoronadi, Kabupaten Magelang, Jawa Timur 63383

5	April	Toya Sabekti Dusun Gilis RT 21 RW 3 Desa Nguntoronadi	2 April 2026	Datang langsung ke Kantor Kecamatan Nguntoronadi	Pengaduan warga terkait BPJS tidak aktif dan tidak pernah mendapatkan bantuan	Pengecekan ulang tentang BPJS melalui aplikasi dan koordinasi dengan perangkat desa nguntoronadi/kasi kesejahteraan dan SDM PKH Kecamatan.	1 Hari		v	
6	April	Kartini Dusun Gilis RT 21 RW 3 Desa Nguntoronadi	2 April 2026	Datang langsung ke Kantor Kecamatan Nguntoronadi	Pengaduan warga terkait dengan yang bersangkutan tidak pernah menerima bantuan apapun dari pemerintah	Pengecekan tentang desil dan dilanjutkan koordinasi dengan perangkat desa nguntoronadi/kasi kesejahteraan dan SDM PKH Kecamatan dan ternyata memang ybs termasuk desil 6-10	1 Hari		v	



Magetan, 06 Juli 2026

KAMAT NGUNTORONADI

AGUNG SETYA NUGROHO, S.E, M.M
Pembina Tingkat I (IV.b)
NIP 197512222001121001