



**DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN
DAN PERTANAHAN
KABUPATEN NATUNA**

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas ijin dan rahmat-nya Laporan Penanganan Pengaduan ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan salah satu bentuk komitmen Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Natuna dalam mendukung pelayanan Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Kesehatan serta sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya demi terselenggaranya *good government*.

Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Natuna sebagai salah satu Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Natuna yang melaksanakan Pelayanan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai Instansi Pelayanan Publik menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara dan badan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Instansi pelayanan publik yang secara optimal menerapkan *good governance* 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.

Berkat dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Natuna baik maka tugas dapat terlaksana dengan baik. Semoga layanan yang ada di Dinas Perumahan Rakyat kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Natuna dapat terlaksana lebih baik lagi dan tepat sasaran sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan stakeholders.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya disampaikan kepada semua pihak atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun.

Ranai, 15 Januari 2026

Kepala Dinas,



EDI Rianto, ST
Pembina Tk. I / IV.b
NIP. 19740122 200212 1 006

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud Dan Tujuan	3
BAB II GAMBARAN UMUM	4
2.1 Defenisi	4
2.2 Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat	4
2.3 Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat	5
2.4 Unsur-Unsur Pengaduan	7
2.5 Bentuk Pengaduan	7
2.6 Saluran pengaduan	7
2.7 Tim Penanganan Pengaduan	8
2.8 Pemantauan Tindaklanjuti Pengaduan	8
BAB III PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT	9
3.1 Perkembangan Penanganan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Saluran Pengaduan dan Jenis Pelanggaran	9
3.2 Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan	10
BAB IV HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN	11
4.1 Hambatan	11
4.2 Upaya Penyelesaian	11
BAB III PENUTUP	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan, tidak menutup kemungkinan masih terdapat berbagai kendala, ketidaksesuaian pelayanan, maupun masukan dari masyarakat yang memerlukan perhatian dan tindak lanjut. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem pengelolaan pengaduan yang mampu menampung, mencatat, menindaklanjuti, serta menyelesaikan setiap pengaduan secara cepat, tepat, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pengelolaan pengaduan yang baik menjadi salah satu sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pendidikan di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Natuna.

Keberadaan mekanisme pengelolaan pengaduan juga merupakan wujud partisipasi masyarakat dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik. Melalui penyampaian pengaduan, saran, kritik, maupun apresiasi, sekolah memperoleh masukan yang berharga sebagai bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, setiap pengaduan yang diterima dipandang sebagai kesempatan untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan.

Sejalan dengan amanat **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyediakan sarana pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas dan jaminan atas hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Natuna menyelenggarakan sistem pengelolaan pengaduan yang mudah diakses, transparan, dan berorientasi pada penyelesaian setiap pengaduan secara efektif.

Laporan Pengelolaan Pengaduan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Natuna Tahun 2025 disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan pengaduan selama satu tahun. Laporan ini memuat informasi mengenai mekanisme pengaduan, jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, tindak lanjut penyelesaian, serta hasil evaluasi yang menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Dinas

Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Natuna secara berkesinambungan.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2018 Nomor 50);
6. Peraturan Bupati Natuna Nomor 6 Tahun 2022 tentang Unit Kerja Satuan Pendidikan Formal Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2022 Nomor 61);
7. Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2024 tentang Pedoman Standar Pelayanan Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2023 Nomor 329);
8. Peraturan Bupati Natuna Nomor 78 Tahun 2024 tentang Pedoman Pengelolaan Sarana Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2024 Nomor);

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan di SDN 001 Ranai Kabupaten Natuna adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pengelola Pengaduan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Natuna dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya. Laporan ini

disusun sebagai bahan informasi mengenai pelaksanaan penanganan pengaduan secara transparan, akuntabel, dan berkesinambungan.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan adalah untuk:

1. Menilai efektivitas pelaksanaan pengelolaan dan penanganan pengaduan di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Natuna.
2. Mengevaluasi tindak lanjut terhadap setiap pengaduan yang diterima agar diselesaikan secara tepat waktu dan sesuai ketentuan.
3. Mengidentifikasi kendala serta upaya perbaikan dalam penyelenggaraan layanan pengaduan.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Natuna.
5. melalui pengelolaan pengaduan yang responsif, transparan, dan akuntabel.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Definisi

- 1) Pengaduan adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat yang mengetahui dan menginformasikan dugaan terjadinya pelanggaran di Sekretariat Daerah Kabupaten Natuna.
- 2) Pengaduan masyarakat adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat yang mengetahui dan mengadukan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Natuna.
- 3) Pejabat yang berwenang menghukum adalah pejabat yang berwenang menjatuhkan hukuman disiplin sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
- 4) Tim Penanganan Pengaduan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Natuna adalah tim yang dibentuk dalam lingkungan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Natuna yang bekerja untuk menangani segala bentuk keluhan masyarakat dalam pelayanan.

2.2 Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat.
- 2) Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas.
- 3) Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparatur terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku.
- 4) Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya.
- 5) Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya.
- 6) Obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu.

- 7) Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang.
- 8) Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.3 Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

2.3.1 Nilai-nilai Dasar Aparatur Pemerintah Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat.

Aparatur yang menangani pengaduan masyarakat wajib menunjang nilai-nilai dasar, sebagai berikut :

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat.
- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat.
- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun.
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.3.2 Kewajiban dan Larangan Aparatur Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib :
 - a. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional.
 - b. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - c. membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja.
 - d. mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja.

- e. menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan, dan terlapor.
 - f. menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.
 - g. menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.
- 2) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang :
- a. menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan.
 - b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat.
 - c. meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat.
 - d. menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan.
 - e. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi kelompok maupun golongan.

2.3.3 Etika Aparatur Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Etika terhadap pelapor meliputi :
- a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan.
 - b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif.
 - c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor.
 - e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- 2) Etika terhadap terlapor meliputi :
- a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah.

- b. menghormati hak-hak terlapor.
- 3) Etika terhadap sesama Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat meliputi :
 - a. menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan.
 - b. menggalang rasa kebersamaan.
 - c. menghargai perbedaan pendapat.
 - d. saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi.

2.4 Unsur-Unsur Pengaduan

Pengaduan paling sedikit memperhatikan unsur 4 W + 1H, yaitu :

- 1) What, apa perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui.
- 2) Where, di mana perbuatan dilakukan.
- 3) When, kapan perbuatan tersebut dilakukan.
- 4) Who, siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut.
- 5) How, bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dan sebagainya).

2.5 Bentuk Pengaduan

Pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan dengan dugaan :

- 1) penyalahgunaan wewenang.
- 2) melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat; dan/atau
- 3) tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Natuna.

2.6 Saluran pengaduan

- 1) Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas Help Desk di Sekretariat Tim Penanganan Pengaduan Sekretariat Daerah Kabupaten Natuna dengan alamat : Jalan Batu Sisir-Bukit Arai, Kabupaten Natuna Kepulauan Riau.
- 2) Pengaduan disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Tim Penanganan Pengaduan Sekretariat Daerah Kabupaten Natuna dengan alamat : Jalan Batu Sisir-Bukit Arai, Kabupaten Natuna Kepulauan Riau.
- 3) Pengaduan disampaikan melalui media sosial yaitu :
 - a. Email : dprkpp.natunakab@gmail.com

b. Website : <https://dprkpp.natunakab.go.id/>

c. SPAN Lapor : <https://natuna.lapor.go.id/>

2.7 Tim Penanganan Pengaduan

Tim Penanganan Pengaduan mempunyai tugas :

- 1) Menerima pengaduan dari masyarakat.
- 2) Mengumpulkan informasi mengenai kebenaran pengaduan.
- 3) Mengumpulkan data atau keterangan lainnya yang relevan dengan pengaduan.
- 4) Menilai ancaman atau gangguan yang sudah atau akan terjadi pada pengadu.
- 5) Melakukan telaah atas pengaduan.
- 6) Menyiapkan laporan hasil telaah untuk disampaikan kepada Kepala Satuan Kerja.

2.8 Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan

- 1) Pengarah melakukan pemantauan dan/atau evaluasi pelaksanaan tindak lanjut penyelesaian laporan pengaduan yang dilakukan oleh Tim Pengaduan.
- 2) Ketua Tim Penanganan Pengaduan melakukan pemantauan tindak lanjut penyelesaian tindak lanjut rekomendasi hasil audit investigasi atau hasil pemeriksaan.
- 3) Suatu pengaduan dinyatakan selesai jika :
 - a. Pengadu mencabut pengaduan.
 - b. Pengadu menyatakan puas atas konfirmasi Tim Penanganan pengaduan.
 - c. Pengadu tidak merespon konfirmasi hasil tindak lanjut dari Tim Penanganan pengaduan dalam 14 (empat belas) hari kalender setelah konfirmasi dilakukan.
- 4) Dalam hal Pengadu meminta penjelasan mengenai perkembangan dan/atau tindak lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan, Pengadu dapat menghubungi Tim Penanganan pengaduan Jalan Sukarno Hatta No 04 Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna Kepulauan Riau.
- 5) Dalam rangka kegiatan pemantauan dan evaluasi serta untuk memberikan jawaban atas pertanyaan pihak Pengadu, Tim Penanganan Pengaduan menyelenggarakan system pemantauan setiap minggu atas pelaksanaan penanganan pengaduan.

BAB III

PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

3.1 Perkembangan Penanganan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Saluran Pengaduan dan Jenis Pelanggaran.

Berdasarkan saluran pengaduan yang ada untuk kurun waktu Tahun 2025 tidak terdapat pengaduan yang bersifat formil baik dalam kanal Media SDN 001 Ranai maupun SPAN Lapor.

Jika di rinci berdasarkan saluran pengaduan dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Saluran Pengaduan

NO.	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1.	Kotak Pengaduan	0
2.	Email	0
3.	Website	0
4.	Telepon	0
5.	Facebook	2
6.	SPAN Lapor	0
JUMLAH		2

Sumber Data : Sekretariat Daerah Kabupaten Natuna, Diolah

Tabel 2. Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan

NO.	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1.	Pelanggaran disiplin	0
2.	Penyalahgunaan Wewenang	0
3.	Melakukan hambatan dalam pelayanan	0
4.	Dugaan tindak pidana korupsi, kolusi dan nepotisme	0
JUMLAH		0

Sumber Data : Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan

3.2 Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

Untuk tindaklanjut terhadap pengaduan masyarakat yang bersifat formil tidak terdapat pengaduan masyarakat hanya terdapat keritikan dan saran. Kiritikan dan saran yang diterima, maka status penanganan atas keritikan dan saran tersebut s.d. 30 Desember 2025 sebagai berikut :

Tabel 3. Status Penanganan Pengaduan

NO.	STATUS PENANGANAN PENGADUAN	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Selesai	2	100 %
2.	Proses	0	0 %
JUMLAH		2	0 %

Tabel 4. Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

NO.	STATUS PENANGANAN PENGADUAN	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Benar	2	100 %
2.	Tidak Benar	0	0 %
3.	Pelimpahan	0	0 %
4.	TDL (Tidak Pernah Ditindaklanjuti	0	0 %
5.	Proses	0	0 %
JUMLAH		2	100 %

BAB IV

HAMBATAN DAN UPAYA SOLUSI PENYELESAIAN

4.1 Hambatan

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan Periode Tahun 2025, antara lain :

1. Masih banyaknya masyarakat belum mengetahui kanal-kanal pengaduan yang bisa menyampaikan aspirasi ataupun aduan.
2. Pengguna layanan masih enggan melaporkan pengaduannya secara formalitas.
3. Terbatasnya SDM (pegawai) yang mengelola pengaduan.

4.2 Upaya Solusi Penyelesaian

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

1. Rapat kerja internal Tim Penanganan Pengaduan beserta pengarah dalam rangka percepatan proses penanganan pengaduan.
2. Melakukan koordinasi setiap bulan terkait validasi data yang diterima oleh masyarakat.
3. Melakukan studi banding terkait penanganan pengaduan masyarakat ke Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (pengelola web.lapor) atau ke daerah lain yang dianggap telah mampu melaksanakan pengelolaan pengaduan dengan melibatkan Tim Penanganan Pengaduan.

BAB V

P E N U T U P

Laporan Pengaduan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Natuna ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pengelola Pengaduan dalam melaksanakan pengelolaan dan penanganan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi media akuntabilitas serta bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan layanan pengaduan di lingkungan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Natuna.

Melalui laporan ini diharapkan seluruh proses pengelolaan pengaduan dapat terus ditingkatkan, baik dari aspek penerimaan, penanganan, tindak lanjut, maupun penyelesaian pengaduan secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Hasil monitoring dan evaluasi yang telah dilakukan diharapkan menjadi bahan masukan bagi perbaikan sistem pengelolaan pengaduan serta peningkatan kualitas pelayanan kepada peserta didik, orang tua/wali murid, dan masyarakat.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan dan memerlukan penyempurnaan pada masa yang akan datang. Oleh karena itu, saran dan masukan yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan dalam penyusunan laporan berikutnya, sehingga pengelolaan pengaduan di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Natuna dapat terus berkembang dan mendukung terwujudnya pelayanan pendidikan yang prima, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.