

**LAPORAN MONITORING DAN TINDAK LANJUT  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**TRIWULAN II TAHUN 2026**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BARITO UTARA**

**2026**

LAPORAN MONITORING DAN TINDAK LANJUT PENANGANAN  
PENGADUAN MASYARAKAT  
Triwulan II 2026

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu fokus utama pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka, kebutuhan akan sarana yang efektif untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, dan pengaduan terkait pelayanan publik semakin mendesak. Pengelolaan pengaduan publik yang baik tidak hanya membantu memperbaiki kualitas layanan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta menjadi alat kontrol yang penting untuk memastikan akuntabilitas dalam berbagai sektor pelayanan publik.

Pelayanan publik yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab. barito utara seringkali adanya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga menjadi permasalahan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan adanya permasalahan tersebut, maka peningkatan pelayanan untuk meraih kepuasan masyarakat selalu diupayakan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab. barito utara dengan mewujudkan pencaanangan pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) demi terwujudnya cita-cita reformasi birokrasi.

Optimalisasi pelayanan prima demi kepuasan masyarakat terus ditingkatkan, untuk itu diperlukan kesinambungan pengawasan dan tindak lanjut terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

B. Tujuan

1. Mengevaluasi kinerja pengelolaan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara selama periode Semester II Tahun 2026.
2. Mengetahui jenis dan klasifikasi pengaduan masyarakat yang diterima selama Triwulan II Tahun 2026.
3. Sebagai bahan masukan dan rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti.

C. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

## II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil Laporan Monitoring dan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026 adalah sebagai berikut:

| No. | Sarana Pengaduan                                   | Jenis Pengaduan | Penanganan Pengaduan | Keterangan          |
|-----|----------------------------------------------------|-----------------|----------------------|---------------------|
| 1.  | Kotak pengaduan/<br>Kotak saran dan Meja Pengaduan | -               | -                    | Tidak ada pengaduan |
| 2.  | Media Sosial                                       | -               | -                    | Tidak ada pengaduan |
| 3.  | No. Whatsapp hotline                               | -               | -                    | Tidak ada pengaduan |
| 4.  | SP4N- LAPOR                                        | -               | -                    | Tidak ada pengaduan |

## III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring terhadap tindak lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat selama periode bulan April s/d Juni 2026 diperoleh hasil bahwa pada semua sarana dan layanan yang tersedia tidak ditemui adanya pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Barito Utara .

Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Barito Utara terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi berkala dan rutin melalui sarana yang tersedia.

## IV. REKOMENDASI

Diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Barito Utara dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan publik yang telah berjalan, dengan tidak melupakan setiap masukan dan pengaduan masyarakat pengguna layanan, sehingga respon masyarakat atas pelayanan yang diberikan selalu positif.



Muara Teweh, Juni 2026  
Kepala Dinas,

Muhammad Hendra Erwirasyah  
NIP. 19800930 200501 1 005

**SOP ALUR PENGADUAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. BARITO UTARA**









