LAPORAN
MONITORING EVALUASI
KONSULTASI DAN PENGADUAN



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH
TRIWULAN I 2026

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik dan reformasi biokrasi yang dirancangkan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean goverment) dan baik (good goverment) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Reformasi biokasi dilaksanakan melalui penataan organisasi penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan Pernerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hak memperoleh informasi moupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokatis yang menjujung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik. Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil sebagai salah satu penyelenggara untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatan Sipil menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan informasi publik terhadap penyelenggaraan Negara dan pelayanan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (good governance). Badan penyelenggara pelayanan publik yang secara optimal menerapkan good governance di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik guna menjamin pemenuhan hak warga Negara untuk memperoleh dokumen kependudukan untuk semua kebutuhan publik lainnya dan mewujudkan penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif dapat dipertanggungjawabkan, pada Tuhun 2008 pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan lnformasi Publik (UUKIP). Selanjutnya ditahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diikuti dengan Peraturan Komisi lnformasi Nomor l tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik LIU 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.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi publik (UU KIP)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 6l 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Biokrasi 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

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi penanganan pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim pengelola pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah Adapun tujuan Penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah

BAB II
Monitoring dan Evaluasi
Penanganan Pengaduan Masyarakat

2.1 Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau lembaga dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi Disdukcapil, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai Disdukcapil, dan/atau keluhan kepada Disdukcapil atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban Oleh pegawai di lingkungan Disdukcapil. Adapun Bentuk Pengaduan Masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara langsung

   Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (helpdesk) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada Disdukcapil atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.
2. Pengaduan secara tidak langsung

   Pengaduan secara tidak langsung dilakukan 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 langsing biasanya dilakukan melalui :

   a. Short Message Service (SMS);

   b. E-mail;

   c. Telepon;

d. Media Sosial (Facebook, Instagram, Tik Tok)

d. Website aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan online, yaitu Sistem Aplikasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR); dan Kotak Pengaduan.

Klasifikasi pengaduan terdiri dari :

1. Pengaduan informatif, yaiu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses cetak dokumen, perekaman yang lambat, dan lain-lain;
2. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai, kode etik, pemalsuan dokumen dan lain-lain.

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 berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3) Melaksanakan kerjasama yang baik anatara pejabat yang berwenang dan aparatur terkait berdasarkan mekanisme, tata kerj a 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) Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasagka, interprestasi, 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 Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindah berucap, dan berprilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang bai (mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat). Adapun sikap yang harus dimiliki adalah sebagai berikut:

1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku 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.

2.4 Saluran Pengaduan Masyarakat

Saluran pengaduan yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah meliputi :

1. Pengaduan disampaikan melalui Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah https://disdukcapil.hstkab.so.id/
2. Layanan Aplikasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) www.lapor.go.id
3. Email Dinas Disdukcapilhst01@email.com
4. Facebook Message

Dukcapil HST

5. Direct Message Instagram
   dukcapil_hst
6. WA/Hotline
   081348350662
7. Youtube
   Disdukcapil Hulu Sungai Tengah
8. Aplikasi Mobile
   Dukcapil HST Mobile
9. Kotak Saran
10. Pengaduan Secara langsung di Dinas DUKCAPIL
11. Aplikasi Tik Tok

2.5 Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Sesuai dengan amanat undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Undang-Undang No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan mempunyai komitmen memberikan pelayanan prima kepada masyarakat Disdukcapil telah mengimplementasikan pelayanan prima di semua bidang dan unit kerja dalam bertagai layanan kepada semua penggunanya.

Komitmen ini mengaharuskan Disdukcapil selalu meningkatkan kinerja tata kelala dan penjaminan mutu pelayanan. Penjaminan mutu (quality assurance) pelayanan ini sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pelayanan secara konsisten dan bekelanjutan untuk kepuasan pengguna. Aspirasi pengguna juga merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi dari terhadap kelemahan dalam pelaksanaan penjaminan mutu pelayanan. Hal ini diperlukan sebagai salah satu langkah percepatan tercapainya visi dan misi pemerintah daerah.

Saluran informasi dan layanan pengaduan masyarakat yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah wadah pengelolaan dan tindak

lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan yang disediakan oleh Disdukcapil sebagai salah satu sarana bagi setiap pejabat/pegawai Disdukcapil sebagai pihak internal maupun masyarakat luas pengguna layanan sebagai pihak eksternal untuk melaporkan dugaan adanya pelanggaran dan/atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang dilakukan/diberikan oleh petugas layanan. Bentuk respon yang diberikan kepada pelapor atas pengaduan yang disampaikan berupa respon awal (ucapan terima kasih telah melakukan pengaduan) dan status tindak lanjut pengaduan paling akhir sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Waktu yang diperlukan untuk merespon atas pengaduan yang disampaikan diberikan kepada pelapor sesuai dengan pedoman Menteri, jawaban/respon atas pengaduan yang disampaikan wajib diberikan dalam kurun waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima. untuk respon yang disampaikan melalui surat dapat diberikan apabila pelapor mencantuman identitas secara jelas (nama dan alamat koresponden). Untuk respon dari media pengaduan lainnya akan disampaikan dan diberikan sesuai identitas pelapor yang dicantumkan dalam media pengaduan tersebut. pengaduan yang masuk ke Disdukcapil akan direspon dan tercantum dalam rekap aduan masyarakat dan sesuai dengan respon yang diberikan. Sebagai catatan, pengaduan Anda akan lebih mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur pengaduan. Hal lebih lanjut/lengkap terkait dengan untuk pengaduan dapat dilihat pada laman https.//disdukcapil.hstkab.go. id/ dan wa/hotline di nomor 081348350662
Aspirasi dan pengaduan yang disampaikan akan kami sampaikan kepada unit kerja terkait melalui pimpinan Disdukcapil. Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluharl informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Disdukcapil, antara lain melalui desk pengaduan, kotak pengaduan, email, FB, instagram laman https.//disdukcapil.hstkab.go.id/ laman lapor dan youtube. Selama Tahun 2026 Periode Januari sampai dengan bulan Maret 2026, sebanyak 99 (Sembilan Puluh Sembilan) pengaduan masyarakat telah masuk. Sebanyak pengaduan 99 (Sembilan Puluh Sembilan) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti. Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil telah menindaklanjuti permasalahan tersebut di atas dengan mengadakan perubahanperubahan dan perbaikan sistem kinerja unit, antara lain dengan telah diterapkannya pelayanan paling lama 1x24 jam, menambah

dan memperbaiki sarana dan prasarana, monitoring ketersediaan blanko KTP dan lain lain. Dengan telah diimplementasikannya Layanan Informasi Aspirasi dan Pengaduan Disdukcapil secara online, mempermudah masyarakat untuk memberikan saran/masukan, pengaduan, aspirasi, maupun permohonan informasi dari mana saja. Namun demikian, Disdukcapil masih menyediakan layanan informasi dan pengaduan secara langsung/tatap muka bagi masyarakat yang membutuhkan penjelasan/informasi mengenai layanan. Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat sampai dengan Bulan Maret 2026 ini. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat.

Berdasarkan media pengaduan yang disediakan Disdukcapil dalam kurun waktu bulan Januari s.d. Maret 2026 terdapat kurang lebih 99 pengaduan. Jika dirinci berdasarkan media pengaduan dapat dilihat dalam tabel dan diagram berikut :

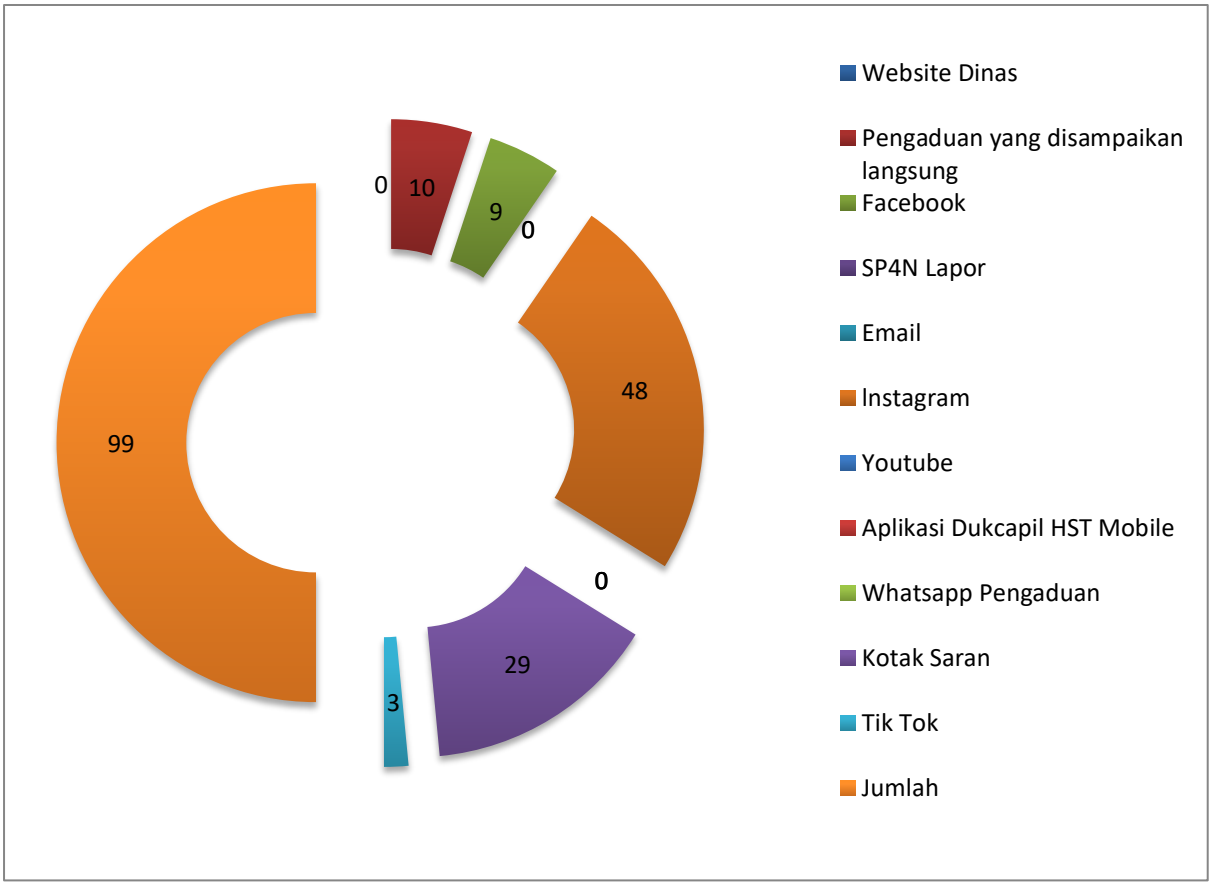
Tabel 1

Jumlah pengaduan Masyarakat per media pengaduan

NO	Salur Media Pengaduan Masyarakat	Jumlah
1	Website Dinas	0
2	Pengaduan yang disampaikan langsung	10
3	Facebook	9
4	SP4N Lapor	0
5	Email	0
6	lnstagram	48
7	Youtube	0
8	Aplikasi Dukcapil HST Mobile	0
9	Whatsapp Pengaduan	0
10	Kotak Saran	29
11	Tik Tok	3
	Jumlah	**99**

Diagram 1

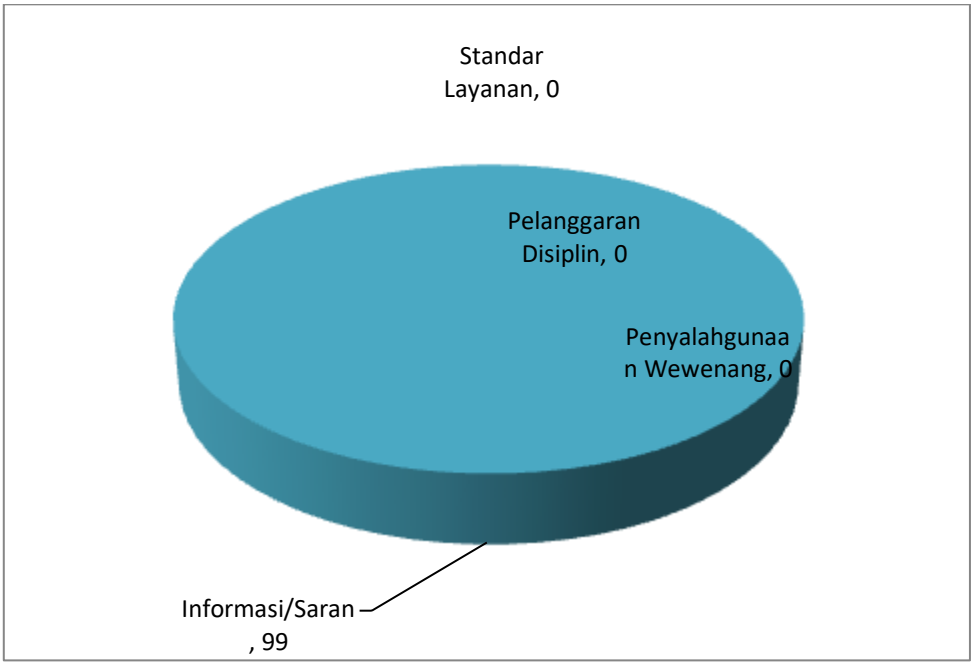
Jumlah pengaduan Masyarakat per media pengaduan



NO	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pelanggaran Disiplin	0
2	Penyalahgunaan Wewenang	0
3	Standar Layanan	0
4	Informasi/Saran	99
5	Lainnya	0
	Jumlah	**99**

Diagram 2

Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan



Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dari kurang lebih 99 pengaduan yang diterima, status penanganan atas pengaduan tersebut bulan Januari s.d. Maret 2026 sebasgai berikut

Tabel 3

Status Penanganan pengaduan Masyarakat

NO	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Presentase
1	Selesai	99	100%
2	Proses/Batal	0	0%

BAB III
HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan dalam kurun waku Januari s.d. Maret 2026, antara lain :

1. **Keterbatasan SDM:** Petugas pengelola pengaduan kurang kompeten atau rangkap jabatan.
2. **Kurangnya Pemahaman Masyarakat:** Masih ada kesalahan persepsi tentang alur pelaporan yang benar.

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

1. **Peningkatan SDM:** Pelatihan dan penambahan staf khusus yang kompeten untuk mengelola pengaduan ;
2. **Optimalisasi Sistem Elektronik:** Menggunakan sistem terintegrasi (seperti SP4N-LAPOR!) untuk memastikan semua aduan tercatat.
3. **Sosialisasi Masif:** Meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai saluran resmi, prosedur, dan jaminan keamanan.

Keberhasilan penanganan pengaduan membutuhkan komitmen untuk memastikan bahwa setiap aduan direspon dengan cepat, transparan, dan berkeadilan.

BAB IV

PENUTUP

Laporan monitor dan evaluasi penangan pengaduan masyarakat ini disususn dengan harapan mampun memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas Sesuai amanah yang telah diemban dan menajdi saran umpan balik bagi peningkatan kineja dan pebaikan penyusunan pelaporan oleh petugas pengolal pengaduan pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah di masa mendatang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggung jawaban kami terkait monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan Masyarakat pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah

Barabai, 1 April 2026

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KAB. HULU SUNGAI TENGAH

HERRY SETIAWAN, S.Sos
Pembina
NIP. 19780328 199703 1004