



PEMERINTAH KABUPATEN
KUTAI KARTANEGARA

LAPORAN

MONITORING DAN EVALUASI (MONEV)

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI **SP4N-LAPOR!**

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA



LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT

TAHUN 2025



MELAYANI



PROFESIONAL



AKUNTABEL



TERPERCAYA



BERSAMA
UNTUK MASYARAKAT

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan aspirasi, saran, kritik, maupun pengaduan terhadap pelayanan yang diterima sebagai bentuk partisipasi dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan mekanisme pengelolaan pengaduan yang mudah diakses, responsif, dan mampu memberikan penyelesaian atas setiap permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat.

Sebagai implementasi dari sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional, pemerintah menyediakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) sebagai kanal resmi yang terintegrasi untuk menerima, mengelola, dan menindaklanjuti aspirasi maupun pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui sistem ini, setiap instansi pemerintah diharapkan dapat memberikan respons yang cepat, tepat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Selain memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara langsung, Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara juga berkewajiban mengelola setiap pengaduan, konsultasi, maupun masukan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai kanal pengaduan, termasuk SP4N-LAPOR!. Setiap laporan yang diterima menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan

administrasi kependudukan agar semakin efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dalam rangka memastikan bahwa pengelolaan pengaduan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, diperlukan kegiatan Monitoring dan Evaluasi (Monev) secara berkala. Monitoring dilakukan untuk mengetahui perkembangan penanganan setiap laporan, mulai dari penerimaan, proses tindak lanjut, hingga penyelesaian laporan. Sementara itu, evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas, ketepatan waktu, kualitas penyelesaian, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses penanganan pengaduan.

Hasil monitoring dan evaluasi tidak hanya menggambarkan tingkat penyelesaian pengaduan masyarakat, tetapi juga menjadi dasar dalam menyusun langkah-langkah perbaikan, peningkatan kualitas pelayanan, penyempurnaan prosedur kerja, serta pengambilan kebijakan yang lebih tepat sasaran. Dengan demikian, pengelolaan pengaduan tidak hanya dipandang sebagai kewajiban administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Berdasarkan hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara menyusun Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui SP4N-LAPOR! Tahun 2025 sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat sekaligus sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.2 Tujuan

Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui SP4N-LAPOR! pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2025 bertujuan untuk:

1. Mengetahui jumlah, jenis, dan karakteristik pengaduan masyarakat yang diterima melalui kanal SP4N-LAPOR! selama Tahun 2025.

2. Memantau proses penanganan setiap pengaduan agar seluruh laporan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan, prosedur, dan standar pelayanan yang berlaku.
3. Mengevaluasi efektivitas dan kualitas penyelesaian pengaduan masyarakat, meliputi ketepatan waktu, ketepatan penyelesaian, serta kesesuaian tindak lanjut yang diberikan.
4. Mengidentifikasi permasalahan, kendala, dan faktor-faktor yang memengaruhi proses penanganan pengaduan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan.
5. Mengukur tingkat kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai salah satu indikator kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.
6. Menjadi bahan penyusunan rekomendasi dalam rangka meningkatkan efektivitas sistem pengelolaan pengaduan serta kualitas pelayanan administrasi kependudukan.
7. Mendorong terwujudnya pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat melalui pengelolaan pengaduan yang berkelanjutan.

BAB II

HASIL MONITORING

2.1 Pelaksanaan Monitoring

Monitoring terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara berkala untuk memastikan setiap laporan yang diterima melalui aplikasi SP4N-LAPOR! telah diproses dan ditindaklanjuti sesuai dengan mekanisme yang berlaku. Kegiatan monitoring meliputi pemantauan jumlah laporan yang masuk, jenis laporan, proses disposisi, tindak lanjut oleh unit terkait, hingga status penyelesaian setiap laporan.

Pelaksanaan monitoring juga bertujuan untuk memastikan bahwa setiap laporan masyarakat memperoleh respons yang cepat, tepat, dan sesuai dengan substansi permasalahan yang disampaikan. Selain itu, monitoring menjadi sarana untuk mengidentifikasi kendala dalam proses penanganan pengaduan sehingga dapat segera dilakukan langkah perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil monitoring selama Tahun 2025, seluruh laporan yang diterima melalui SP4N-LAPOR! telah ditindaklanjuti oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sesuai dengan kewenangan dan prosedur yang berlaku.

2.2 Rekapitulasi Pengaduan

Berdasarkan data pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! Tahun 2025, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara menerima 6 (enam) laporan yang terdiri atas konsultasi maupun pengaduan terkait pelayanan administrasi kependudukan.

Adapun rincian laporan tersebut sebagai berikut.

No.	Jenis Permasalahan	Kategori	Status
1.	Permintaan pengecekan untuk NIK dan No. KK	Konsultasi	Selesai
2.	Tidak menerima Email Dokumen Akta Kelahiran	Konsultasi	Selesai
3.	Pengajuan Perbaikan Data melalui Layanan Online	Konsultasi	Selesai
4.	Status Akun tidak aktif	Konsultasi	Selesai
5.	Tata cara pengajuan Akta Kematian	Konsultasi	Selesai
6.	No. KK tidak update	Konsultasi	Selesai

Dari keseluruhan laporan tersebut, seluruhnya telah memperoleh tindak lanjut hingga dinyatakan selesai.

2.3 Hasil Monitoring

Berdasarkan rekapitulasi pengaduan, laporan yang diterima selama Tahun 2025 terdiri atas dua kategori, yaitu konsultasi dan pengaduan.

Jenis Laporan	Jumlah	Presentase
Konsultasi	6 Laporan	100%
Pengaduan	-	0%
Total	6 Laporan	100%

Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar laporan yang masuk merupakan konsultasi mengenai pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat tidak hanya memanfaatkan SP4N-LAPOR! sebagai media penyampaian pengaduan, tetapi juga sebagai sarana memperoleh informasi dan penyelesaian atas permasalahan administrasi kependudukan yang dihadapi.

Hasil monitoring menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara telah berjalan dengan baik. Seluruh laporan yang diterima selama Tahun 2025 telah diproses sesuai mekanisme yang berlaku hingga memperoleh penyelesaian.

BAB III

TINDAK LANJUT

3.1 Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan

Sebagai bentuk komitmen dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara menindaklanjuti setiap laporan masyarakat yang diterima melalui SP4N-LAPOR! sesuai dengan mekanisme dan ketentuan yang berlaku. Setiap laporan yang masuk terlebih dahulu dilakukan verifikasi terhadap substansi laporan untuk memastikan kesesuaian kewenangan penanganan.

Laporan yang telah diverifikasi kemudian diteruskan kepada bidang atau unit kerja yang membidangi substansi permasalahan untuk dilakukan penanganan. Unit kerja terkait melakukan telaah terhadap laporan, memberikan klarifikasi apabila diperlukan, serta menyusun penyelesaian sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan standar operasional prosedur pelayanan administrasi kependudukan.

Selanjutnya, hasil tindak lanjut disampaikan kepada pengelola SP4N-LAPOR! untuk diberikan tanggapan kepada pelapor melalui aplikasi SP4N-LAPOR! hingga status laporan dinyatakan selesai. Proses tersebut dilakukan secara terkoordinasi dengan mengedepankan prinsip cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.

3.2 Hasil Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil monitoring selama Tahun 2025, seluruh laporan yang diterima melalui SP4N-LAPOR! telah ditindaklanjuti dan diselesaikan sesuai dengan kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Adapun tindak lanjut yang telah dilakukan antara lain:

No.	Jenis Permasalahan	Tindak Lanjut
1.	Permintaan pengecekan untuk NIK dan No. KK	Dilakukan verifikasi data kependudukan dan diberikan edukasi serta penjelasan mengenai proses pemutakhiran data sesuai ketentuan.
2.	Tidak menerima Email Dokumen Akta Kelahiran	Dilakukan pemeriksaan kelengkapan persyaratan, verifikasi dokumen, serta penyelesaian penerbitan akta kelahiran sesuai prosedur serta menginformasikan hasil layanan.
3.	Pengajuan Perbaikan Data melalui Layanan Online	Dilakukan pengecekan terhadap pengajuan pemohon pada layanan online dan menginformasikan ketidak lengkapan berkas pada pengajuan pemohon.
4.	Status Akun tidak aktif	Dilakukan pengecekan akun, pemberian bantuan teknis, serta penyampaian informasi kepada pelapor mengenai langkah registrasi akun Layanan Online.
5.	Tata cara pengajuan Akta Kematian	Menginformasikan tata cara dan persyaratan administrasi untuk pengajuan Akta Kematian secara online serta pemrosesan penerbitan dokumen sesuai ketentuan yang berlaku.
6.	No. KK tidak update	Menginformasikan terkait No. KK yang tidak update pada Layanan Online namun pengajuan dapat dilakukan tanpa mengubah No. KK pemohon.

Dari keseluruhan laporan tersebut, seluruhnya telah memperoleh tindak lanjut hingga status penyelesaiannya dinyatakan selesai, sehingga tingkat penyelesaian laporan mencapai 100%.

3.3 Upaya Peningkatan Kualitas Pengelolaan Pengaduan

Sebagai tindak lanjut atas hasil monitoring dan evaluasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara terus melakukan upaya peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan masyarakat melalui beberapa langkah sebagai berikut:

1. Meningkatkan koordinasi antarbidang agar setiap laporan dapat ditindaklanjuti secara lebih cepat dan tepat.

2. Melaksanakan monitoring secara berkala terhadap perkembangan penyelesaian setiap laporan yang diterima melalui SP4N-LAPOR!.
3. Meningkatkan kapasitas dan kompetensi petugas pengelola pengaduan dalam memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan komunikatif.
4. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung proses pengelolaan pengaduan yang efektif dan efisien.
5. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pemanfaatan SP4N-LAPOR! sebagai kanal resmi penyampaian aspirasi, konsultasi, dan pengaduan pelayanan publik.
6. Menjadikan setiap pengaduan masyarakat sebagai bahan evaluasi dalam penyempurnaan prosedur pelayanan administrasi kependudukan serta peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan pengaduan telah dilaksanakan dengan baik sesuai mekanisme dan prosedur yang berlaku.

Selama Tahun 2025, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara menerima 6 (enam) laporan melalui SP4N-LAPOR!. Seluruh laporan tersebut merupakan konsultasi, sedangkan tidak terdapat laporan yang berkategori pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat lebih banyak memanfaatkan SP4N-LAPOR! sebagai media untuk memperoleh informasi, konsultasi, dan penyelesaian permasalahan terkait pelayanan administrasi kependudukan.

Seluruh laporan yang diterima telah diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diselesaikan oleh unit kerja terkait sesuai dengan kewenangannya, sehingga tingkat penyelesaian laporan mencapai 100%. Tidak terdapat laporan yang masih dalam proses maupun yang belum ditindaklanjuti hingga akhir Tahun 2025.

Hasil monitoring dan evaluasi ini menunjukkan bahwa mekanisme pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara telah berjalan secara efektif, responsif, transparan, dan akuntabel. Selain sebagai sarana penyelesaian permasalahan masyarakat, pengelolaan konsultasi melalui SP4N-LAPOR! juga menjadi bahan evaluasi yang penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara berkelanjutan.