



பிப்ளிக்கு ருபாபிக்குமி கலம்  
PEMERINTAH PROVINSI BALI

රාජ්‍ය පාලන මණ්ඩලය  
SEKRETARIAT DAERAH

රාජ්‍ය මණ්ඩල මණ්ඩලය - කලාප (100000) රාජ්‍ය මණ්ඩල (100000) රාජ්‍ය මණ්ඩල  
Jalan Basuki Rahmat Denpasar – Bali (80235), Telepon (0361) 224671  
Laman : biropemkesra.baliprov.go.id, Pos-el : biropemkesra@baliprov.go.id

LAPORAN REKAP KONSULTASI DAN PENGADUAN  
BIRO PEMERINTAHAN DAN KESEJAHTERAAN RAKYAT  
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI BALI  
Semester I (Januari - Juni 2026)

A. Pendahuluan

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel, Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Bali menyediakan layanan konsultasi dan pengaduan bagi masyarakat. Layanan ini bertujuan untuk memberikan informasi, menerima masukan, serta menindaklanjuti pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan. Seluruh konsultasi dan pengaduan yang diterima dicatat dalam Register Konsultasi dan Pengaduan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan.

B. Rekapitulasi Konsultasi dan Pengaduan

Selama Semester I Tahun 2026 telah diterima **7 (tujuh)** layanan yang terdiri atas **4 (empat) konsultasi** dan **3 (tiga) pengaduan** dengan rincian sebagai berikut:

| No | Tanggal         | Nama Pemohon         | Jenis      | Perihal                                                                  | Status  |
|----|-----------------|----------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1  | 13 Januari 2026 | I Made Adi Putra     | Konsultasi | Tata cara pengajuan fasilitasi kerja sama daerah antar pemerintah daerah | Selesai |
| 2  | 29 Januari 2026 | Ni Luh Sari Dewi     | Pengaduan  | Informasi persyaratan layanan pada website belum lengkap                 | Selesai |
| 3  | 12 Maret 2026   | Komang Ari Yasa      | Konsultasi | Persyaratan permohonan rekomendasi perjalanan dinas luar negeri bagi ASN | Selesai |
| 4  | 27 Maret 2026   | Ni Kadek Ayu Pratiwi | Konsultasi | Mekanisme pengajuan hibah keagamaan Pemerintah Provinsi Bali             | Selesai |
| 5  | 21 April 2026   | I Gusti Ngurah       | Konsultasi | Tata cara perubahan data                                                 | Selesai |

| No | Tanggal      | Nama Pemohon      | Jenis     | Perihal                                                    | Status  |
|----|--------------|-------------------|-----------|------------------------------------------------------------|---------|
|    |              | Mahendra          |           | pada dokumen kerja sama daerah yang masih berlaku          |         |
| 6  | 19 Mei 2026  | Luh Putu Mahayani | Pengaduan | Tautan formulir pelayanan pada website tidak dapat diakses | Selesai |
| 7  | 11 Juni 2026 | I Ketut Dharmawan | Pengaduan | Terdapat fasilitas pada toilet yang rusak                  | Selesai |

**C. Rekapitulasi Statistik**

| Uraian                         | Jumlah |
|--------------------------------|--------|
| Jumlah Konsultasi              | 4      |
| Jumlah Pengaduan               | 3      |
| Total Konsultasi dan Pengaduan | 7      |
| Konsultasi yang Diselesaikan   | 4      |
| Pengaduan yang Ditindaklanjuti | 3      |
| Tingkat Penyelesaian           | 100%   |

**D. Tindak Lanjut**

Terhadap seluruh konsultasi dan pengaduan yang diterima selama Semester I Tahun 2026 telah dilakukan tindak lanjut sebagai berikut:

1. Memberikan penjelasan dan konsultasi mengenai tata cara fasilitasi kerja sama daerah, perjalanan dinas luar negeri bagi ASN, hibah keagamaan, serta perubahan data dokumen kerja sama daerah sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Melakukan pembaruan informasi persyaratan layanan pada website agar informasi yang tersedia lebih lengkap dan mudah dipahami oleh masyarakat.
3. Memperbaiki tautan formulir pelayanan yang tidak dapat diakses sehingga layanan kembali dapat digunakan secara normal.
4. Berkoordinasi dengan pengelola sarana dan prasarana untuk melakukan perbaikan terhadap fasilitas toilet yang mengalami kerusakan.
5. Melakukan monitoring secara berkala terhadap media informasi pelayanan dan fasilitas pelayanan guna mencegah terulangnya pengaduan serupa.

**E. Evaluasi**

Berdasarkan hasil rekapitulasi Semester I Tahun 2026, seluruh konsultasi dan pengaduan telah ditindaklanjuti serta diselesaikan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang berlaku. Pengaduan yang diterima sebagian besar berkaitan

dengan media informasi pelayanan dan fasilitas pendukung, sehingga menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pengelolaan informasi digital dan pemeliharaan sarana prasarana pelayanan.

#### **F. Penutup**

Laporan Rekap Konsultasi dan Pengaduan Semester I Tahun 2026 ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan pelayanan publik sekaligus sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan di Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Bali. Ke depan, diharapkan layanan konsultasi dan pengaduan dapat terus ditingkatkan sehingga mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Bali, 1 Juli 2026

Kepala Biro Pemerintahan dan  
Kesejahteraan Rakyat Setda  
Provinsi Bali



I Made Supartha, AP.,MT  
19730911 199311 1 002