

**REKAPITULASI TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA**

No	Nomor Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Media Pengaduan	Nama Pengirim Aduan	Isi Aduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal TL Pengaduan	Status TL	Durasi Penyelesaian Pengaduan
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	001/I/2025	01/08/2025	Facebook	Fitto	Pelayanan WhatsApp lama ditindak lanjuti, pemohon melapor jam 10.00 dan sampai jam 13.00 belum ada respon dari petugas. Pemohon mengajukan sinkronisasi data untuk keperluan administrasi di Bank.	Setelah menerima pengaduan pada pukul 13.15 WIB, petugas layanan segera menghubungi pemohon melalui WhatsApp dan melakukan klarifikasi atas kebutuhan pemohon. Proses sinkronisasi data dilakukan setelah verifikasi identitas dan data pendukung diterima. Pengaduan telah diselesaikan dengan baik. Data berhasil disinkronkan dan pemohon telah menerima konfirmasi bahwa proses administrasi di Bank dapat dilanjutkan. Pemohon menyatakan puas atas penanganan setelah dihubungi petugas.	01/08/2025	Selesai	1 Hari
2	002/II/2025	02/06/2025	Whatsapp	Srikandi	Pelayanan tidak sesuai prosedur ; pemohon tidak bisa mendapat pelayanan online pada Aplikasi Online Sidatokku melalui operator karena kekurangan satu syarat, akan tetapi pemohon melalui pelayanan offline di Dinas Dukcapil bisa melakukan pelayanan	Terjadi kesalahan dalam pemahaman Petugas registrasi offline tentang persyaratan, Dinas Dukcapil melalui kepala Bidang Pelayanan adminduk sudah melakukan pembinaan dan bimbingan teknis bagi petugas registrasi offline tentang persyaratan pelayanan administrasi Kependudukan. setiap bulan akan di evaluasi melalui rapat bulanan.	02/06/2025	Selesai	1 Hari

3	003/III/2025	14/03/2025	SPAN LAPOR!	Anonim	Tidak bisa mengganti foto KTP-el tapi teman pengadu berhasil mengganti foto KTP-el pada hari sebelumnya	1. Karena kehati-hatian dalam pengeluaran blanko KTP-el termasuk penggunaan blanko disebabkan penggantian foto dan keterbatasan ketersediaan blanko yang disediakan oleh Dirjen Dukcapil, untuk penggantian foto KTP-el yang dilayani adalah sebagai berikut : a. Perubahan Raut wajah seperti ada perbedaan yang cukup signifikan antara foto di KTP-el dengan bentuk asli secara fisik. b. Perubahan penampilan seperti dari semula tidak menggunakan hijab menjadi berhijab. 2. Setiap pemohon yang melakukan perekaman KTP-el, Petugas perekaman KTP-el Disdukcapil Kabupaten Kayong Utara sudah diinstruksikan oleh pimpinan sesuai dengan edaran Dirjen Dukcapil Nomor : 400.8.1.2/13999/Dukcapil tentang tata cara pengambilan foto pada saat perekaman KTP-el : a. Penduduk yang difoto dalam kondisi rapi sebelum operator perekaman KTP-el mengambil foto (diruang rekam sudah disediakan Sisir, Cermin dan Lipstik) b. Operator rekam wajib memperlihatkan hasil foto kepada penduduk untuk mendapatkan persetujuan c. Jika penduduk tidak menyetujui hasil foto, pengambilan foto dapat diulang. Namun jika penduduk sudah menyetujui, operator dapat melanjutkan ketahapan perekaman biometrik.	04/10/2025	Selesai	28 hari
4	004/IV/2025	06/10/2025	WA Pengaduan	Paryono	saya mau buat rekening bank tapi tidak bisa karena KTP tidak terdaftar, mohon bantuannya.	Ass. atas nama Paryono status flag 1 atau tidak aktif, Dinas Dukcapil Kayong Utara: Dinas dukcapil menonaktifkan atas rekomendasi dinas sosial ini berhubungan dengan BPJS kesehatan NIK (6111050905060004) NO. KK 611105221180002. Namun yang bersangkutan sudah ke Dinas Dukcapil untuk Verval data, dan datanya sudah diaktifkan kembali.	06/10/2025	Selesai	1 Hari

5	005/VI/2025	17/6/2025	WA Pengaduan	Nur Sahidin	ingin mengonfirmasi atau menanyakan atas terjadinya keterangan bahwa nomor induk kependudukan saya di Nomor identitas nasional terduplikasi dengan NIK 6111030511960001 Atas nama NUR SAHIDIN, Bagaimana cara saya agar bisa terdaftar kembali atau valid di data kependudukan.	Setelah dilakukan Verval data atas nama tersebut sudah tersinkronisasi dan nomor NIK dan KK sudah aktif, tidak terjadi duplikasi data dalam database kependudukan. Setelah dilakukan konfirmasi ke pengadu bahwa untuk menghubungi kantor pajak pratama ketapang, ada indikasi belum sinkronisasi pada aplikasi pajak dengan aplikasi SIAK	17/6/2025	Selesai	1 Hari
6	006/VI/2025	18/06/2025	WA Pengaduan	Sugiarti sulikah	mengaktifkan no kk tidak valid dikantor pajak	Setelah dilakukan Verval KK tidak ada permasalahan, KK dan NIKnya aktif, kemudian memberikan langkah-langkah untuk pengecekan KK menggunakan aplikasi di scan barcode di playstore. Kemudian diarahkan untuk ke kantor pajak pratama ketapang untuk aktivasi NPWP secara offline.	18/06/2025	Selesai	1 Hari
7	007/VI/2025	30/6/2025	Tatap Muka Langsung	Dian Saputra	Pengadu datang dengan komplain ke petugas registrasi karena tidak memfasilitasi perubahan nama anaknya, kemudian pengadu menuduh petugas mempersulit birokrasi	pengadu ingin merubah nama anaknya dari Abian Umar menjadi Abian Restu Bumi, kemudian petugas menjelaskan bahwa sesuai dengan UU no. 23 adminiduk tahun 2006 sebagaimana dirubah nomor 24 tahun 2013, perpres 96 tentang tata cara pendaftaran penduduk tahun 2018 dan permendagri 108 tahun 2019, bahwa mekanisme perubahan nama dengan merubah makna dan merubah dua suku kata harus melalui Putusan Pengadilan Negeri. petugas menyarankan untuk melakukan sidang perubahan nama di Pengadilan Negeri Ketapang.	30/6/2025	Selesai	1 Hari
8	008/VII/2025	07/09/2025	WA Pengaduan	ERVENDI	Bapak Ervendi melaporkan KK tidak aktif ketika mau membuat npwp itu tidak bisa	setelah dilakukan Verval data, ternyata ada KK terbaru tgl keluarnya 27/02/2025 kemudian disarankan untuk scan ttd barcode di KK untuk memunculkan status keaktifan KK, kemudian petugas juga sudah mengirim biodata penduduk yang bersangkutan (Pengaduan jam 14.53 dan selesai ditindaklanjuti jam 15.28)	07/09/2025	Selesai	1 Hari

9	009/VII/2025	14/07/2025	Tatap Muka langsung	Jaenal Aripin	Bapak Jaenal Aripin Melaporkan bahwa ada kesalahan dalam penulisan nama anaknya dari adam Fatullah seharusnya Adam Fathullah	Setelah dilakukan pengecekan di berkas pemohon, ditemukan terjadi kesalahan input petugas operator, seharusnya memang benar di formulir tertulis adam fathullah. Karena ini kesalahan operator maka dilakukan pembutulan dalam dokumen kependudukannya, kemudian setelah kejadian ini kepala bidang melalui rapat evaluasi dan pembinaan kepada semua petugas pelayanan. agar tidak terjadi lagi kejadian dan lebih teliti lagi dimulai dari petugas register sampai ke petugas operator	14/07/2025	Selesai	1 Hari
10	010/VII/2025	31/07/2025	Tatap Muka langsung	Vera Dewanti	Datang seorang ibu komplain tentang nama anaknya di KK dan ada kelahiran salah	Setelah dilakukan pengecekan data dan verifikasi melalui berkas pemohon nama anaknya tercatat Kheivano Ghifari Mulyana, seharusnya Keivano Ghifari Mulyana pada saat pengusulan. Di dalam formulir pendaftaran yang diajukan oleh pemohon tertulis Khievano Ghifari Mulyanan, tetapi di suket lahir dari rumah sakit tertuli Keivano Ghifari Mulyana. karena ketidaktelitian petugas dalam verifikasi data maka, petugas langsung melakukan pembetulan Nama anak tersebut karena buktinya jelas dan ada dasar kesalahan input. kemudian setelah kejadian ini kepala bidang melalui rapat melakukan evaluasi dan pembinaan kepada semua petugas pelayanan. agar tidak terjadi lagi kejadian dan lebih teliti lagi dimulai dari petugas register sampai ke petugas operator	31/07/2025	Selesai	1 Hari
11	011/VIII/2025	13/08/2025	Tatap Muka langsung	Mahmud	Datang seorang bapak komplain dengan petugas tentang mengapa KK nya yang pindah dari ketapang dengan status cerai belum tercatat tidak bisa disatukan dengan KK istrinya dengan status kawin belum tercatat dengan suami pertama. Dan menyatakan petugas mempersulitnya dalam pelayanan.	Petugas Menjelaskan bahwa untuk Kawin belum tercatat dan cerai belum tercatat sudah tidak bisa lagi disatukan dalam satu KK tanpa melampirkan buku nikah. Petugas menyarankan kepada pelapor untuk melakukan sidang itsbta cerai di pengadilan agama ketapang dengan istri ketapang. kemudian untuk istri sirinya melakukan itsbat nikah sekaligus melakukan istbat cerai dengan suami pertamanya di pengadilan Agama Ketapang. jika tidak dilaksanakan maka selamanya tidak bisa dilakukan penyatuan didalam Kartu keluarga. akhirnya pelapor melakukan proses pencetakan KK dan KTP-el tunggal tidak menyatu dengan istri sirinya.	13/08/2025	Selesai	1 Hari

12	012/IX/2025	23/09/2025	WA Pengaduan	Sahrodi	Melaporkan masalah nomor KK tidak valid saat pendaftaran NPWP online istrinya, dan menanyakan apakah ada kendala dengan nomor KK	Pelaporan dilakukan pada hari Selasa tanggal 23 September 2025 jam 20.07 WIB, karena pelaporan dilakukan malam maka ditindaklanjuti pada hari Rabu tanggal 24 September 2025. setelah Petugas melakukan Verifikasi dan Validasi data pelapor, ditemukan KK nya aktif dan tidak terjadi permasalahan sesuai dengan database Dinas Dukcapil, dan pada tanggal 15 September pernah mengajukan update KK baru. Untuk kasus yang seperti ini, petugas menyarankan langsung ke kantor pajak pratama ketapang untuk pembuatan NPWP secara Offline dengan membawa data KK terbaru.	24/09/2025	Selesai	1 Hari
13	013/X/2025	10/03/2025	WA Pengaduan	Syarifah Azzura	Komplain datanya yang sudah pindah ke Pontianak dipindahkan lagi ke Kayong Utara, padahal yang bersangkutan tidak ada permohonan pindah (03/10/2025 pukul 14.08 WIB)	Setelah dilakukan Verifikasi dan Validasi data, datanya pada tahun 2024 sudah mengajukan pindah dari Kayong Utara ke Kota Pontianak. Kemudian yang bersangkutan mengajukan pindah lagi dari Kota Pontianak ke Kabupaten Kubu Raya, kemudian pada saat pemohon ingin melakukan pelayanan dokumen kependudukan, datanya sedang proses Pindah ke Kota Pontianak kembali dengan SKPWN dikeluarkan pada bulan April 2025. karena datanya memang sudah tidak lagi di database Kayong Utara sejak tahun 2024 kemudian kami menyarankan yang bersangkutan untuk verifikasi ke Kabupaten Kubu Raya, mengenai siapa pemohon yang mengajukan proses perpindahannya. Pengaduan selesai ditindaklanjuti pada tanggal 03/10/2025 pukul 14.38 WIB	10/03/2025	Selesai	1 Hari

14	014/X/2025	24/10/2025	WA Pengaduan	Nahwan Mas	yang bersangkutan atas nama Nahwan Mas yg bersangkutan tidak pernah tinggal di Kayong Utara di tempat kami kota Tangerang, di cek di Siak hari ini ada pencetakan KTP , Luar Domisili yg bersangkutan tidak merasa , boleh tau siapa yg mencetak Luar Domisili	Nahwan Mas melalui dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota tanggerang, ketika akan mencetak KTP di Kota tanggerang, tiba2 pada jam 11.10 tanggal 24 oktober ada riwayat pencetakkan KTP-el Luar domisili di kabupaten Kayong Utara. Padahal yang bersangkutan tidak mengajukan pencetakkan KTP di luar domisili dan tidak pernah berdomisili di Kabupaten Kayong Utara. setelah dilakukan verifikasi dan validasi data oleh tim Adminstrator, memang dilihat di riwayat pencetakan berada di dinas dukcapil kayong utara, akan tetapi setelah di cek ke bagian register tidak ada permohonan. kemudian di cek di bagian operator cetak tidak terdapat juga register cetak. kemudian untuk memastikan pada jam 11.10 dilakukan pengecekan CCTV, terlihat tidak ada aktivitas di ruang cetak. ADB kemudian berkoordinasi dengan help desk cetak KTP-el dirjen dukcapil tentang kejadian ini. hasilnya setelah dilakukan pengecekan di database KTP-el pada bagian card management pada kolom cetak, tidak terdapat riwayat cetak, di data base dukcapil kayong utara. berdasarkan hasil tersebut dapat dipastikan telah terjadi error system pada Aplikasi SIAK	24/10/2025	Selesai	1 Hari
15	015/X/2025	26/10/2025	Status Facebook	Agus Tiani	Melaporkan melalui Status di facebook bahwa ada orang mengaku sebagai pegawai Capil Kayong Utara dan meminta konfirmasi data dan Video Call untuk konfirmasi ulang tentang Aktivasi Layanan Identitas	Dinas Dukcapil telah melakukan edukasi melalui Kolom Komentar si pembuat status untuk mengingatkan agar berhati-hati karena ini murni penipuan, petugas juga menjelaskan dan mengirim pesan agar tidak menanggapi modus penipuan yang mengatasnamakan Dinas Dukcapil kayong utara dan agar mengabaikan jika ada telepon atau Whatsapp yang mengatasnamakan Dinas dukcapil atau kemendagri.	26/10/2025	Selesai	1 Hari

16	001/I/2026	23/01/2026	WA Pengaduan	Jumiati	Akta Kelahiran nama ayahnya tidak tercantum	Telah terjadi pengaduan dari masyarakat terkait akta kelahiran yang tidak tercantum nama ayah. Menindaklanjuti pengaduan tersebut, petugas melakukan pengecekan terhadap berkas permohonan yang masuk pada tanggal 22 Januari 2026. Berdasarkan hasil pemeriksaan, diketahui bahwa berkas permohonan telah lengkap, termasuk buku nikah orang tua sebagai persyaratan pencatatan identitas ayah. Namun demikian, ditemukan adanya kesalahan entri data yang dilakukan oleh petugas pada saat proses penerbitan akta kelahiran, sehingga nama ayah tidak tercantum dalam dokumen tersebut. Sebagai tindak lanjut, petugas segera melakukan pembetulan data akta kelahiran sesuai dengan dokumen pendukung yang sah dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, terhadap petugas yang bersangkutan telah dilakukan pembinaan agar lebih teliti dan berhati-hati dalam proses entri data guna mencegah terulangnya kejadian serupa di kemudian hari. Dengan dilaksanakannya pembetulan data dan pembinaan kepada petugas, pengaduan masyarakat tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan sesuai prosedur yang berlaku. Sebagai Kompensasi pemohon/pengadu diberikan bingkisan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.	23/01/2026	Selesai	1 Hari
----	------------	------------	-----------------	---------	---	---	------------	---------	--------

17	002/IV/2026	27/04/2025	WA Pengaduan	Eko Santoso	Terjadi kesalahan dalam Penulisan Jenis kelamin di Kartu Keluarga Berdasarkan laporan yang disampaikan, terdapat ketidaksesuaian data jenis kelamin yang tercantum dalam Kartu Keluarga, di mana tertulis "Laki-laki", sementara data yang sebenarnya adalah "Perempuan". Hasil Verifikasi dan Validasi Setelah dilakukan proses verifikasi dan validasi data oleh petugas/ operator, diperoleh hasil bahwa data yang benar adalah jenis kelamin Perempuan, sehingga terdapat kesalahan input pada data sebelumnya. Tindak Lanjut Sebagai bentuk respons atas pengaduan masyarakat, operator telah: 1. Melakukan pembetulan data jenis kelamin sesuai dengan data yang benar. Memperbarui data pada sistem administrasi kependudukan. Memastikan dokumen Kartu Keluarga telah diperbaiki dan sesuai dengan data yang valid. 2. Dengan dilakukannya pembetulan tersebut, permasalahan telah ditangani dengan cepat dan tepat. Ke depan, diharapkan proses input dan verifikasi data dapat dilakukan dengan lebih teliti guna menghindari kesalahan serupa.	27/04/2025	Selesai	1 Hari

Kesimpulan/ Keterangan (Ada/Tidak Pelanggaran)
10
Tidak terdapat pelanggaran gratifikasi, suap, atau pemerasan
Tidak terdapat pelanggaran gratifikasi, suap, atau pemerasan

Tidak terdapat pelanggaran gratifikasi, suap, atau pemerasan, (Pengaduan ditindaklanjuti setelah 28 hari karena baru mendapat notifikasi atau mendapat pemberitahuan dari Admin SPAN LAPOR! Kabupaten setelah 28 hari)

Tidak terdapat pelanggaran gratifikasi, suap, atau pemerasan.

Tidak terdapat pelanggaran gratifikasi, suap, atau pemerasan,
Tidak terdapat pelanggaran gratifikasi, suap, atau pemerasan,
Tidak terdapat pelanggaran gratifikasi, suap, atau pemerasan.
Tidak terdapat pelanggaran gratifikasi, suap, atau pemerasan.

Tidak terdapat pelanggaran gratifikasi, suap, atau pemerasan.
Tidak terdapat pelanggaran gratifikasi, suap, atau pemerasan.
Tidak terdapat pelanggaran gratifikasi, suap, atau pemerasan.

Tidak terdapat pelanggaran gratifikasi, suap, atau pemerasan.
Tidak terdapat pelanggaran gratifikasi, suap, atau pemerasan.

Tidak terdapat pelanggaran gratifikasi, suap, atau pemerasan.
Tidak terdapat pelanggaran gratifikasi, suap, atau pemerasan.

Tidak terdapat pelanggaran
gratifikasi, suap, atau
pemerasan.

Tidak terdapat pelanggaran gratifikasi, suap, atau pemerasan.