



**LAPORAN
HASIL PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

#GISA
Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Pemerintahan



DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
6111-KABUPATEN KAYONG UTARA



**DUKCAPIL
GO
DIGITAL**

[f disdukcapil.kku](https://www.facebook.com/disdukcapil.kku) [0811 5674 776](https://www.instagram.com/disdukcapil.kku) [disdukcapil.kku](https://www.instagram.com/disdukcapil.kku) [disdukcapil.kayongutarakab.go.id](https://www.disdukcapil.kayongutarakab.go.id)

**PERIODE
JANUARI-DESEMBER TAHUN 2022**

**INSTANSI PELAKSANA
DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KAYONG UTARA**

BAB I

PENDAHULUAN

Pada hakikatnya, penyelenggaraan program kerja pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu wujud peningkatan tersebut adalah melalui pemberian pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Pemberian pelayanan publik oleh unit-unit kerja pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan, pelayanan dalam bentuk jasa, infrastruktur dan pelayanan akan jaminan keselamatan hukum.

Di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa, “pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Thamrin, 2013:112). Dapat dilihat bahwa dasar hukum ini menjadi landasan instansi pemerintahan dalam memberikan jaminan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

Di era reformasi birokrasi saat ini, penyelenggara pemerintahan wajib menyediakan pelayanan publik yang baik, transparan dan akuntabel. Selain itu, pemerintah juga wajib menyelenggarakan Negara yang bersih, bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) serta tata administrasi pemerintahan tertib dan teratur. Untuk mengawal terwujudnya *good governance* tersebut, tentu diperlukan pengawasan baik dari internal pemerintah melalui Inspektorat maupun eksternal, yaitu masyarakat.

Pada kenyataannya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan masih jauh dari harapan masyarakat. Menurut Schelling and Chris Topher, Ed (dalam Rahmayanty, 2010:101) dijelaskan bahwa, “pentingnya mengorganisir keluhan (complaint) ataupun aduan karena pelanggan yang mengeluh adalah teman baik kami, karena mereka memberikan kesempatan kepada

kami untuk meningkatkan pelayanan". Pemerintah yang dalam hal ini adalah abdi masyarakat sebagai penyedia pelayanan perlu melakukan berbagai upaya diantaranya adalah penanganan pengaduan dari masyarakat. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam instansi pemerintahan, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari program kerja yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Kepuasan pelanggan erat hubungannya dengan keluhan pelanggan. Ketika perusahaan mendapatkan keluhan dari pelanggan maka perusahaan sedang mengalami masalah yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan sehingga perusahaan dituntut untuk mengkomunikasikan penanganan keluhan pelanggan dengan baik. Penanganan keluhan pelanggan merupakan salah satu contoh komunikasi dengan pelanggan dan perusahaan dituntut untuk menangani keluhan pelanggan baik secara tertulis ataupun langsung menghubungi pelanggan. Hal tersebut untuk memastikan bahwa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dapat diterima baik oleh perusahaan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara kedua belah pihak (Rusyan & Sulistyanyingtyas, 2013, p. 2).

BAB II

TIM PENGELOLA PENGADUAN

A. Pejabat Pengelola Pengaduan

1. Nama : Maiyatul Jandah, S.E.I
NIP : 19811120 200902 2 006
Jabatan : Kasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk
2. Nama : YA' Agustino. S.K.M
NIP : 19830820 201001 1 018
Jabatan : Administrator Database Kependudukan
3. Nama : Rasih Winarni, A.Md
NIP : 19901031 202012 2 008
Jabatan : Operator SIAK

B. Tim penelaah/penjawab aduan

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3. Kepala Bidang Pelayanan Adminduk
4. Kepala Bidang SIAK PIAK
5. Kasubbag Perencanaan dan Keuangan
6. Kasubbag Umum dan Kepegawaian
7. Kepala seksi pencatatan sipil
8. Kepala seksi pendokumentasian dokumen

BAB III

WAKTU DAN MEDIA PENGADUAN

A. Waktu Penanganan Pengaduan

Waktu Penanganan pengaduan dilaksanakan setiap hari kerja mulai pada 02 Januari – 31 Desember 2022

B. Media pengaduan

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara Nomor : 38.5 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kependudukan Kabupaten Kayong Utara, penanganan pengaduan dilaksanakan melalui 4 cara yaitu :

1. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan di ruang pelayanan adminduk
2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara Jl. Bhayangkara kompleks perkantoran desa Sutera Kecamatan Sukadana Kabupaten Kayong Utara
3. Telp/Fax : (0534) 3031 162
4. HP/WA : 0822 53664776
5. Email : disdukcakil@kayongutarakab.go.id
6. Media Sosial : Facebook : [disdukcakil.kku](https://www.facebook.com/disdukcakil.kku), Instagram : [disdukcakil.kku](https://www.instagram.com/disdukcakil.kku)
7. Website : <https://disdukcakil.kayongutarakab.go.id>

BAB IV

HASIL REKAPITULASI PENGADUAN

A. Pengaduan Tatap Muka Langsung

No	Jenis Aduan	JAN	FEB	MART	APR	MEI	JUNI	JULI	AGUST	SEPT.	OKT.	NOV.	DES.	JUMLAH
1		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL

B. Pengaduan tertulis melalui kotak pengaduan

No	Jenis Aduan	JAN	FEB	MART	APR	MEI	JUNI	JULI	AGUST	SEPT.	OKT.	NOV.	DES.	JUMLAH
1		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL

C. Pengaduan melalui Telpon/Fax

No	Jenis Aduan	JAN	FEB	MART	APR	MEI	JUNI	JULI	AGUST	SEPT.	OKT.	NOV.	DES.	JUMLAH
1		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL

D. Pengaduan melalui HP/WA

No	Jenis Aduan	JAN	FEB	MART	APR	MEI	JUNI	JULI	AGUST	SEPT.	OKT.	NOV.	DES.	JUMLAH
1		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL

E. Pengaduan Melalui Email

No	Jenis Aduan	JAN	FEB	MART	APR	MEI	JUNI	JULI	AGUST	SEPT.	OKT.	NOV.	DES.	JUMLAH
1		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL

F. Pengaduan Melalui Media Sosial (Facebook) dan Instagram

No	Jenis Aduan	JAN	FEB	MART	APR	MEI	JUNI	JULI	AGUST	SEPT.	OKT.	NOV.	DES.	JUMLAH
1		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL

G. Pengaduan Melalui wibesite <https://disdukcapil.kayongutarakab.go.id>

No	Jenis Aduan	JAN	FEB	MART	APR	MEI	JUNI	JULI	AGUST	SEPT.	OKT.	NOV.	DES.	JUMLAH
1		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL

BAB V EVALUASI

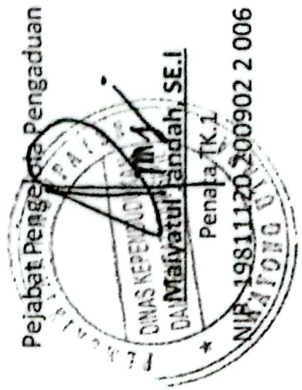
A. Tindak Lanjut

1. Pada tahun 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara berdasarkan evaluasi laporan sepanjang tahun 2022 tidak terdapat pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Kunjungan masyarakat kepada petugas pengelola pengaduan hanya sebatas konsultasi tentang pelayanan dan solusi mengenai dokumen kependudukan yang mengalami kendala.
2. Laporan atau pengaduan harus memenuhi syarat formil yang harus dilengkapi, namun jika laporan atau pengaduan tersebut tidak memenuhi syarat materiil maka disampaikan kepada pelapor bahwa laporan tidak dapat ditindaklanjuti.
3. Memberikan informasi kepada masyarakat melalui sosialisasi, media sosial, x baner, brosur dan pamflet, sehingga masyarakat memahami persyaratan dan ketentuan dalam melakukan pengaduan.

**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2022**

JULAN : Januari

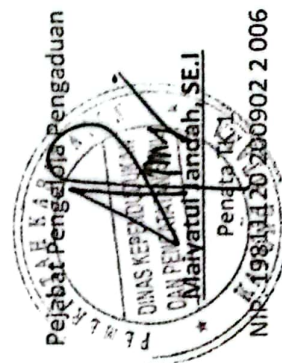
NO.	Tanggal Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan/Pelapor				Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	Hasil Penelaahan			Tindak
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E-mail	Pekerjaan			Berkadar Pengawasan	Tidak	Lain-Lain	
1	NIHIL								Ya	Tidak		
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												



**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2022**

BULAN : Februari

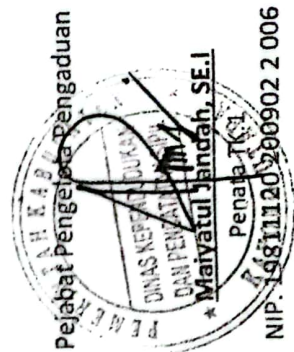
NO.	Tanggal Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan/Pelapor				Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	Hasil Penelaahan			Tindak
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E-mail	Pekerjaan			Berkadar Pengawasan	Tidak	Lain-Lain	
1	NIHIL								Ya			
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												



**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2022**

BULAN : Maret

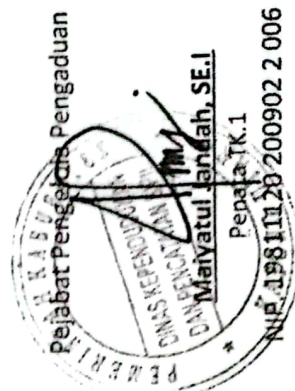
NO.	Tanggal Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan/Pelapor					Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	Hasil Penelaahan		
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E-mail	Pekerjaan				Berkadar Pengawasan		Lain-Lain
										Ya	Tidak	
1	NIHIL											
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												



**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2022**

BULAN : April

NO.	Tanggal Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan/Pelapor				Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	Hasil Penelaahan		
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E-mail	Pekerjaan			Berkadar Pengawasan	Tidak	Lain-Lain
1	2021/11/11										
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											

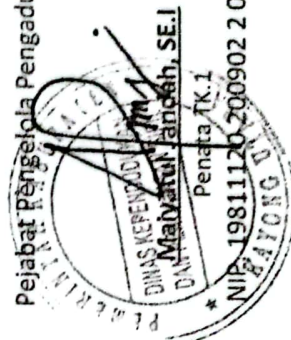


**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2022**

LAN : Mei

O.	Tanggal Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan/Pelapor					Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	Hasil Penelaahan			Tind
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E-mail	Pekerjaan				Berkadar Pengawasan		Lain-Lain	
										Ya	Tidak		
1	NIHIL												
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													

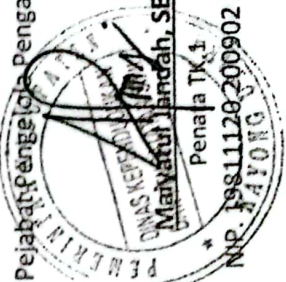
Pejabat Pengelola Pengaduan



**LAPO" ^N REKAPITULASI PENGADUAN MASYAR" YT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2022**

BULAN : Juni

NO.	Tanggal Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan/Pelapor					Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	Hasil Penelaahan		
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E-mail	Pekerjaan				Berkadar Pengawasan		Lain-Lain
										Ya	Tidak	
1	NIHIL											
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												

Pejabat Pengelola Pengaduan

 NIP. 19811128-200902 2 006
 Penata TK 1

**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2022**

BULAN : Juli

NO.	Tanggal Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan/Pelapor					Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	Hasil Penelaahan			Tindakan
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E-mail	Pekerjaan				Berkadar Pengawasan		Lain-Lain	
										Ya	Tidak		
1	NIHIL												
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													



**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2022**

BULAN : Agustus

NO.	Tanggal Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan/Pelapor					Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	Hasil Penelaahan			Tind
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E-mail	Pekerjaan				Berkadar Pengawasan		Lain-Lain	
										Ya	Tidak		
1	NIHIL												
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													

Pejabat Pengelola Pengaduan


Maivatul Jandah, SE.

Penata TK.1

NIP. 19811120 200902 2 006

**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2022**

JULAN : September

NO.	Tanggal Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan/Pelapor					Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	Hasil Penelaahan			T
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E-mail	Pekerjaan				Berkadar Pengawasan		Lain-Lain	
										Ya	Tidak		
1	NIHIL												
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													

Pejabat Pengelola Pengaduan


Maibatul Jannah, SE.I

Penata TK.1

NIP. 19811120 200902 2 006

**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2022**

BULAN : Oktober

NO.	Tanggal Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan/Pelapor					Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	Hasil Penelaahan			Tipe
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E-mail	Pekerjaan				Berkadar Pengawasan		Lain-Lain	
										Ya	Tidak		
1	NIHIL												
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													

Pejabat Pengaduan

Maivatul Landah, SE.I

Penata TK.1

NIP. 19811120 200902 2 006

**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2022**

BULAN : November

NO.	Tanggal Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan/Pelapor					Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	Hasil Penelaahan			Tind
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E-mail	Pekerjaan				Berkadar Pengawasan		Lain-Lain	
										Ya	Tidak		
1	12/11/22												
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													

Pejabat Pengelola Pengaduan


Maivatul Jannah, SE.

Penata TK.1

NIP. 19811120 200902 2 006

LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT

[illegible]

Pejabat Pengelola Pengaduan

Maiyatul Jandah, SE.I

Penalty TK.1

N/P. 19811120 200902 2 006