

LAPORAN

MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT

TRIWULAN I TAHUN 2026

#GISA
Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan



DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
6111-KABUPATEN KAYONG UTARA



DUKCAPIL
GO
DIGITAL

[f disdukcakil.kku](https://www.facebook.com/disdukcakil.kku) [0811 5674 776](https://www.whatsapp.com/channel/002915674776) [disdukcakil.kku](https://www.instagram.com/disdukcakil.kku) [disdukcakil.kayongutarakab.go.id](https://www.disdukcakil.kayongutarakab.go.id)

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KAYONG UTARA

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 ini dapat disusun dan disajikan dengan baik. Laporan ini merupakan bentuk pertanggung jawaban serta refleksi kinerja kami dalam menangani pengaduan dan memberikan layanan konsultasi kepada masyarakat pada Triwulan I 2026.

Evaluasi ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas mekanisme penanganan pengaduan, mengidentifikasi tantangan, serta merumuskan langkah perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang. Melalui laporan ini, kami berkomitmen untuk memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam menjalankan tugas sebagai institusi yang melayani kepentingan publik.

Penghargaan setinggi-tingginya kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini, mulai dari tim internal, mitra kerja, hingga masyarakat yang telah menyampaikan aspirasi dan masukan konstruktif. Semangat kolaborasi ini menjadi fondasi utama dalam mewujudkan layanan yang lebih baik.

Kami menyadari laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari para pembaca sangat kami harapkan untuk penyempurnaan di masa depan. Semoga laporan ini dapat menjadi referensi bermakna bagi semua pemangku kepentingan dalam mendorong inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kayong Utara



ASLINDA, S.Hut, M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 19791223 200501 2 012

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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.

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan 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 *goodgovernance* 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 ChrisTophher,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 kesalah pahaman antara kedua belah pihak (Rusyan & Sulistyaningtyas, 2013, p.2).

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UUKIP)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 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 Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara kepada masyarakat. Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Tim Pengelola pengaduan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara.

BAB II

MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT

2.1 Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan, baik perseorangan dan/atau lembaga, keluarga yang berasal dari pegawai yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara, dan/atau keluhan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara. 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 (*help desk*) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan Perizinan.

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 atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui: a. *Short Message Service* (SMS) atau Via WhatsApp (WA); b. Surat; c. E-mail d. Website/aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan online, media sosial seperti facebook, instagram, youtube, SPAN LAPOR dan Kotak Pengaduan.

2.2 Klasifikasi Pengaduan

1. Pengaduan informatif,

yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses cetak dokumen, lamanya memberikan informasi 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, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan dan lain-lain.

2.3 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 diridan 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. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
5. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan, baik proses maupun tindak lanjutnya;
6. Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, 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.

2.4 Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan

Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan dalam penanganan laporan pengaduan. Adapun sikap yang harus dimiliki adalah sebagai berikut:

1. Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan;
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.

2.5 Saluran Pengaduan

Saluran pengaduan yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara meliputi :

1. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan di ruang pengaduan.
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. HP/WA : 08115674776
4. Email : **disdukcakil@kayongutarakab.go.id**
5. Media Sosial : Facebook : disdukcakil.kku, Instagram : disdukcakil.kku, Youtube : disdukcakil.kku
6. Website : **<https://disdukcakil.kayongutarakab.go.id>**
7. SPAN LAPOR

2.6 Laporan Penanganan Pengaduan

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 Kabupaten Kayong Utara telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas

pelayanan yang diberikan kepada Pengguna layanan. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduanyang masuk terkait pemberian layanan di lingkupDinasKependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara telah berkomitmen memberikan pelayanan prima kepada masyarakat selaku pengguna layanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara telah mengimplementasikan pelayanan prima di semua bidang dalam berbagai layanan kepada semua pengguna layanan.

Komitmen ini mengharuskan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara selalu meningkatkan kinerja tata kelola dan penjaminan mutu pelayanan. Penjaminan mutu (*quality assurance*) pelayanan ini sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan pengguna layanan. Aspirasi pengguna juga merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi diri terhadap kelemahan dalam pelaksanaan penjaminan mutu pelayanan. Hal ini diperlukan sebagai salah satu langkah percepatan tercapainya visi dan misi Kabupaten Kayong Utara.

Saluran informasi dan layanan pengaduan masyarakat adalah wadah pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara, sebagai salah satu sarana bagi setiap pejabat/pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara sebagai pihak internal maupunpengguna layanan sebagai pihak eksternal untuk melaporkan dugaan adanya pelanggaran dan/atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang dilakukan/diberikan oleh pejabat/pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara.

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, 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 mencantumkan 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara akan direspon dan tercantum dalam rekap aduandan sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Untuk dapat melihat respon yang diberikan. Sebagai catatan, pengaduan Anda akan lebih mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur pengaduan. Aspirasi dan pengaduan yang disampaikan akan kami sampaikan kepada unit kerja terkait melalui pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara.

1. Pengaduan berdasarkan media

Jumlah Pengaduan Berdasarkan media yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara dalam kurun waktu bulan Januari sampai dengan bulan Maret tahun 2026 dapat dilihat ditabel tabel dibawah ini :

Tabel 2.1

Jumlah Pengaduan Masyarakat per media pengaduan

No	Saluran Media Pengaduan	Pengaduan	Keterangan	
			Proses	Selesai
1	Pengaduan yang disampaikan langsung	0	0	0
2	Wibesite	0	0	0
3	Facebook	0	0	0
4	Instagram	0	0	0
5	Email	0	0	0
6	WhatsApp	1	0	1
7	Youtube	0	0	0
8	SP4N Lapor	0	0	0
9	Kotak Pengaduan	0	0	0
Jumlah		1	0	1

Berdasarkan data jumlah pengaduan masyarakat yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara selama periode Januari sampai dengan Maret Tahun 2026, tercatat hanya terdapat 1 (satu) pengaduan yang masuk melalui saluran pengaduan yang telah disediakan. Pengaduan tersebut disampaikan melalui media WhatsApp dan seluruhnya telah

selesai ditindaklanjuti, sehingga tidak terdapat pengaduan yang masih dalam proses penyelesaian.

Sementara itu, saluran pengaduan lainnya seperti pengaduan langsung, website, Facebook, Instagram, email, YouTube, SP4N-LAPOR!, dan kotak pengaduan tidak menerima pengaduan selama periode pelaporan. Dengan demikian, tingkat penyelesaian pengaduan mencapai **100%**, yaitu 1 pengaduan selesai dari total 1 pengaduan yang diterima.

Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat cenderung memanfaatkan WhatsApp sebagai media pengaduan karena dinilai lebih mudah, cepat, dan praktis dalam menyampaikan keluhan maupun permintaan informasi. Di sisi lain, tidak adanya pengaduan pada media lainnya dapat mengindikasikan beberapa hal, antara lain tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, rendahnya pemanfaatan kanal pengaduan tertentu, atau masih perlunya peningkatan sosialisasi terkait keberadaan dan fungsi berbagai media pengaduan yang telah disediakan.

Secara umum, pengelolaan pengaduan pada triwulan I Tahun 2026 telah berjalan dengan baik, ditunjukkan dengan tidak adanya tunggakan penyelesaian pengaduan. Ke depan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara perlu terus mempertahankan responsivitas dalam menindaklanjuti pengaduan serta meningkatkan publikasi dan pemanfaatan seluruh saluran pengaduan agar masyarakat memiliki lebih banyak alternatif dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun masukan terkait pelayanan administrasi kependudukan.

2. Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan

Jumlah Pengaduan masyarakat berdasarkan Jenis pengaduan dalam kurun waktu bulan Januari sampai dengan bulan Maret tahun 2026 dapat dilihat ditabel tabel dibawah ini :

Tabel 2.2

Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan

NO	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Penundaaan berlarut	0
2	Tidak memberikan Pelayanan	0
3	Tidak Kompeten	1
4	Penyalahgunaan Wewenang	0

5	Penyimpangan Prosedur	0
6	Permintaan Imbalan	0
7	Tidak Patut	0
8	Berpihak	0
9	Diskriminasi	0
10	Konflik Kepentingan	0
11	Pengaduan Informatif	0

Berdasarkan data pada Tabel 2.2, selama periode Januari sampai dengan Maret Tahun 2026, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara menerima 1 (satu) pengaduan masyarakat. Pengaduan tersebut termasuk dalam kategori Tidak Kompeten, sedangkan untuk jenis pengaduan lainnya seperti penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan, tidak patut, berpihak, diskriminasi, konflik kepentingan, dan pengaduan informatif tidak terdapat pengaduan yang masuk.

Pengaduan yang diterima berkaitan dengan akta kelahiran yang tidak mencantumkan nama ayah, padahal berdasarkan berkas permohonan yang diajukan, persyaratan telah lengkap termasuk buku nikah orang tua sebagai dasar pencantuman identitas ayah dalam akta kelahiran. Setelah dilakukan pemeriksaan terhadap dokumen permohonan yang masuk pada tanggal 22 Januari 2026, diketahui bahwa kesalahan tersebut terjadi akibat kurang telitinya petugas dalam melakukan proses entri data pada saat penerbitan akta kelahiran.

Berdasarkan hasil pemeriksaan tersebut, pengaduan dikategorikan sebagai Tidak Kompeten, karena kesalahan yang terjadi disebabkan oleh kurang cermatnya pelaksana pelayanan dalam menjalankan tugas sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Tidak ditemukan unsur kesengajaan, penyalahgunaan wewenang, maupun pelanggaran prosedur dalam kasus tersebut.

Sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan, petugas segera melakukan pembetulan data akta kelahiran sesuai dengan dokumen pendukung yang sah dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, kepada petugas yang melakukan kesalahan telah diberikan pembinaan dan arahan agar lebih teliti, cermat, dan bertanggung jawab dalam proses verifikasi maupun entri data pelayanan administrasi kependudukan.

Dengan telah dilaksanakannya pembetulan data serta pembinaan kepada petugas yang bersangkutan, pengaduan masyarakat tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan secara tuntas sesuai prosedur yang berlaku. Sebagai bentuk perhatian dan kompensasi atas ketidaknyamanan yang dialami, pemohon juga diberikan bingkisan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara.

Secara umum, data pengaduan pada triwulan I Tahun 2026 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik, yang tercermin dari rendahnya jumlah pengaduan yang diterima. Meskipun demikian, kejadian tersebut menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara untuk terus meningkatkan kompetensi dan ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan, sehingga kesalahan administrasi yang dapat merugikan masyarakat dapat diminimalkan dan tidak terulang pada masa yang akan datang.

3. Konsultasi Masyarakat

Jumlah konsultasi masyarakat berdasarkan Jenis media yang dimanfaatkan masyarakat dalam kurun waktu bulan Januari sampai dengan bulan Maret tahun 2026 dapat dilihat ditabel tabel dibawah ini :

Tabel 2.3

Jumlah Konsultasi Masyarakat per media

No	Saluran Media Pengaduan	Konsultasi	Keterangan	
			Proses	Selesai
1	Konsultasi yang disampaikan langsung	61	0	61
2	Wibesite	0	0	0
3	Facebook	9	0	9
4	Instagram	13	0	13
5	Email	0	0	0
6	WhatsApp	270	0	270
7	Youtube	0	0	0
8	SP4N Lapor	0	0	0
9	Kotak Pengaduan/Saran	0	0	0
Jumlah		353	0	353

Berdasarkan data pada Tabel 2.3 diatas, selama periode Januari sampai dengan Maret Tahun 2026, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara menerima 353 konsultasi masyarakat melalui berbagai media yang telah disediakan. Seluruh konsultasi yang masuk telah berhasil ditindaklanjuti dan diselesaikan, sehingga tidak terdapat konsultasi yang masih dalam proses penyelesaian. Dengan demikian, tingkat penyelesaian konsultasi mencapai **100%**. Media yang paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat untuk melakukan konsultasi adalah WhatsApp, dengan jumlah 270 konsultasi atau sekitar 76,49% dari total konsultasi yang diterima. Tingginya penggunaan WhatsApp menunjukkan bahwa masyarakat lebih memilih media komunikasi yang mudah diakses, cepat, dan praktis untuk memperoleh informasi maupun konsultasi terkait pelayanan administrasi kependudukan.

Selanjutnya, konsultasi yang disampaikan secara langsung tercatat sebanyak 61 konsultasi atau sekitar 17,28% dari total konsultasi. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang lebih nyaman memperoleh penjelasan secara tatap muka, terutama untuk permasalahan yang memerlukan penjelasan lebih rinci atau verifikasi dokumen secara langsung.

Sementara itu, media sosial juga dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai sarana konsultasi, yaitu melalui Instagram sebanyak 13 konsultasi (3,68%) dan Facebook sebanyak 9 konsultasi (2,55%). Penggunaan media sosial tersebut menunjukkan bahwa kanal digital telah mulai dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mengakses layanan informasi dan konsultasi, meskipun intensitasnya masih lebih rendah dibandingkan WhatsApp dan layanan tatap muka.

Adapun media lainnya seperti website, email, YouTube, SP4N-LAPOR!, dan kotak pengaduan/saran tidak menerima konsultasi selama periode pelaporan. Kondisi ini dapat mengindikasikan bahwa media-media tersebut belum menjadi pilihan utama masyarakat dalam memperoleh informasi dan konsultasi pelayanan administrasi kependudukan, sehingga perlu dilakukan peningkatan sosialisasi, optimalisasi pengelolaan, serta penguatan publikasi agar pemanfaatannya dapat lebih maksimal.

Secara umum, data konsultasi masyarakat pada Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan pendampingan terkait pelayanan administrasi kependudukan. Tingginya jumlah konsultasi yang dapat diselesaikan seluruhnya mencerminkan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara dalam memberikan

pelayanan informasi yang responsif, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Ke depan, peningkatan kualitas layanan konsultasi berbasis digital, khususnya melalui WhatsApp dan media sosial, perlu terus dilakukan guna mendukung pelayanan publik yang lebih efektif, cepat, dan efisien.

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengelolaan pengaduan dan konsultasi masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara selama periode Januari sampai dengan Maret Tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengelolaan pengaduan masyarakat telah berjalan dengan baik dan responsif. Selama Triwulan I Tahun 2026 hanya terdapat 1 (satu) pengaduan yang diterima melalui media WhatsApp dan seluruhnya telah ditindaklanjuti hingga selesai, sehingga tingkat penyelesaian pengaduan mencapai 100%.
2. Pengaduan yang diterima termasuk dalam kategori "Tidak Kompeten". Pengaduan tersebut terjadi akibat kesalahan entri data pada penerbitan akta kelahiran sehingga nama ayah tidak tercantum dalam dokumen. Setelah dilakukan pemeriksaan, pembetulan data segera dilaksanakan sesuai dokumen pendukung yang sah serta dilakukan pembinaan kepada petugas yang bersangkutan. Dengan demikian, pengaduan dapat diselesaikan secara tuntas sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Jumlah pengaduan yang relatif rendah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum telah berjalan dengan baik. Meskipun demikian, adanya satu kasus kesalahan administrasi menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan ketelitian, kecermatan, dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. Layanan konsultasi masyarakat menunjukkan tingkat pemanfaatan yang cukup tinggi. Selama periode pelaporan terdapat 353 konsultasi yang diterima melalui berbagai media dan seluruhnya berhasil diselesaikan dengan tingkat penyelesaian 100%.
5. WhatsApp menjadi media yang paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat, baik untuk pengaduan maupun konsultasi. Dari total 353 konsultasi yang diterima, sebanyak 270 konsultasi (76,49%) disampaikan melalui WhatsApp. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat lebih memilih media komunikasi yang mudah, cepat, dan praktis dalam mengakses layanan informasi administrasi kependudukan.
6. Beberapa saluran layanan belum dimanfaatkan secara optimal, seperti website, email, YouTube, SP4N-LAPOR!, dan kotak pengaduan/saran yang tidak menerima pengaduan maupun konsultasi selama periode pelaporan. Kondisi ini

menunjukkan perlunya peningkatan sosialisasi dan optimalisasi penggunaan kanal-kanal layanan tersebut.

3.2 Saran

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat pada periode berikutnya, disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan ketelitian dan kompetensi petugas pelayanan melalui pembinaan, evaluasi berkala, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia guna meminimalkan terjadinya kesalahan administrasi dalam proses penerbitan dokumen kependudukan.
2. Mengoptimalkan sistem verifikasi dan pemeriksaan dokumen sebelum dokumen kependudukan diterbitkan, sehingga kesalahan entri data dapat dideteksi dan diperbaiki lebih awal.
3. Mempertahankan kecepatan dan kualitas tindak lanjut pengaduan serta konsultasi masyarakat agar tingkat penyelesaian tetap terjaga dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat.
4. Meningkatkan sosialisasi dan publikasi seluruh kanal pengaduan dan konsultasi yang tersedia, seperti website, email, SP4N-LAPOR!, media sosial, dan kotak pengaduan/saran, sehingga masyarakat mengetahui dan memanfaatkan berbagai alternatif layanan yang telah disediakan.
5. Mengembangkan layanan konsultasi berbasis digital, khususnya melalui WhatsApp dan media sosial yang terbukti menjadi media favorit masyarakat, dengan tetap menjaga kualitas respons, kecepatan pelayanan, dan akurasi informasi yang diberikan.
6. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pengelolaan pengaduan dan konsultasi masyarakat sebagai upaya perbaikan berkelanjutan dalam rangka mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sukadana, 1 April 2026

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kayong Utara,



ASLINDA, S.Hut., M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 19791223 200501 2 012



PEMERINTAH KABUPATEN KAYONG UTARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jln.Bhayangkara Email(*disdukcapil.kayongutara.go.id*), Kode Pos :78852

LAPORAN HASIL TELAAH DALAM RANGKA TINDAK LANJUT PENANGANAN
PENGADUAN

I. IDENTITAS PENGADU

Nama : Ju*****

Nomor HP : 0852-8428-****

Alamat : Sungai Mata-Mata

Media Pengaduan : WhatsApp

Tanggal Pengaduan : 23 Januari 2026

II. URAIAN PENGADUAN

Pengadu menyampaikan bahwa pada Akta Kelahiran yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara, nama ayah tidak tercantum sebagaimana mestinya.

III. HASIL TELAAH

Berdasarkan hasil pemeriksaan dan penelaahan terhadap dokumen permohonan serta data pelayanan yang tersedia, diperoleh fakta sebagai berikut:

1. Berkas permohonan Akta Kelahiran yang diajukan pada tanggal 22 Januari 2026 telah memenuhi persyaratan administrasi yang ditentukan, termasuk melampirkan Buku Nikah orang tua sebagai dasar pencantuman identitas ayah dalam Akta Kelahiran.
2. Setelah dilakukan pengecekan pada sistem dan dokumen pelayanan, ditemukan bahwa tidak tercantumnya nama ayah pada Akta Kelahiran disebabkan oleh kesalahan entri data yang dilakukan oleh petugas saat proses penerbitan dokumen.
3. Kesalahan tersebut merupakan kekeliruan administratif yang tidak mengandung unsur penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, ataupun pelanggaran disiplin berat, namun termasuk dalam kategori ketidakcermatan petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan.

4. Pengaduan yang disampaikan tidak termasuk pengaduan yang berkadar pengawasan dan dapat diselesaikan melalui mekanisme perbaikan administrasi pelayanan.

IV. TINDAK LANJUT

Sebagai tindak lanjut atas hasil telaah tersebut telah dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Melakukan pembetulan data Akta Kelahiran sesuai dokumen pendukung yang sah dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Menerbitkan kembali Akta Kelahiran yang telah diperbaiki dengan mencantumkan nama ayah sesuai data yang benar.
3. Memberikan pembinaan dan arahan kepada petugas yang melakukan kesalahan agar lebih teliti dalam proses verifikasi dan entri data pelayanan.
4. Memberikan kompensasi pelayanan kepada pengadu berupa bingkisan sebagai bentuk tanggung jawab dan upaya pemulihan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil telaah yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengaduan masyarakat terkait tidak tercantumnya nama ayah pada Akta Kelahiran disebabkan oleh kesalahan entri data oleh petugas pada saat penerbitan dokumen. Permasalahan tersebut telah ditindaklanjuti dengan pembetulan data, penerbitan dokumen yang benar, serta pembinaan kepada petugas yang bersangkutan. Dengan demikian, pengaduan telah diselesaikan sesuai prosedur yang berlaku pada tanggal 23 Januari 2026.

VI. REKOMENDASI

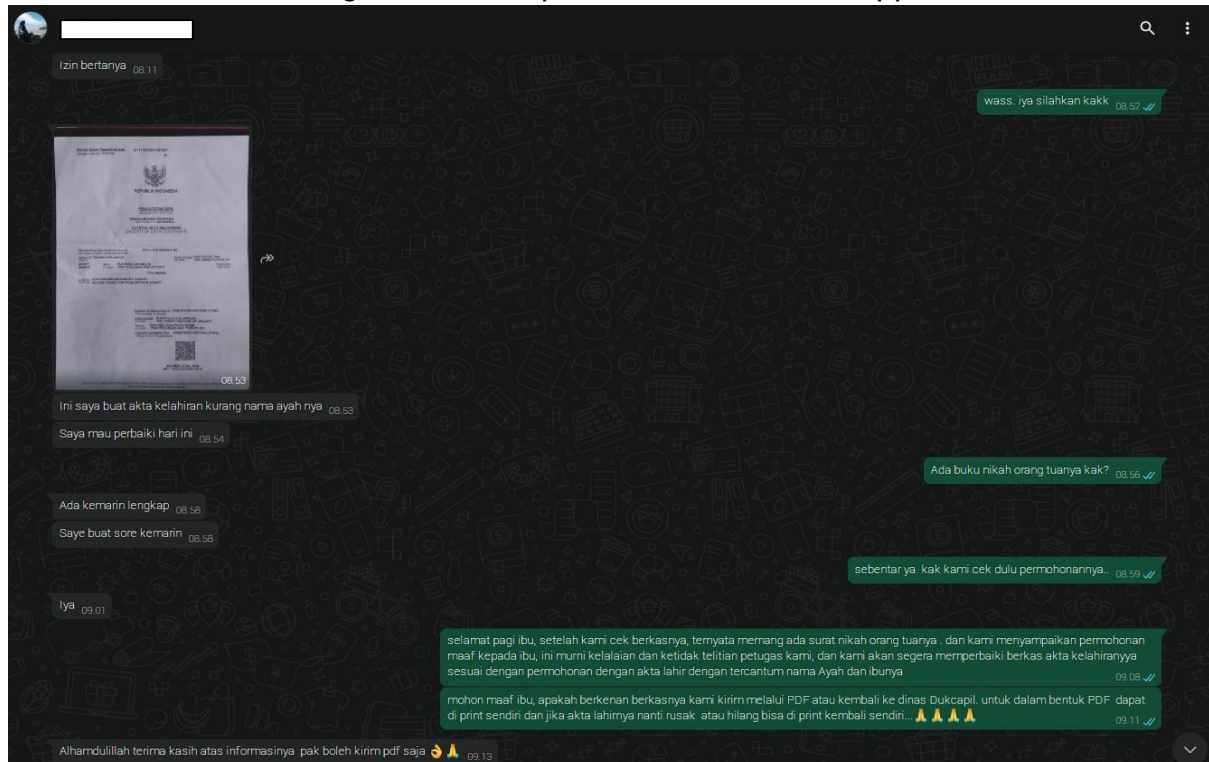
1. Meningkatkan ketelitian petugas dalam proses verifikasi dan entri data dokumen kependudukan.
2. Melaksanakan pemeriksaan ulang (double check) terhadap dokumen sebelum diserahkan kepada masyarakat.
3. Melakukan pembinaan dan evaluasi berkala terhadap petugas pelayanan guna mencegah terulangnya kesalahan serupa.
4. Memastikan setiap pengaduan masyarakat ditangani secara cepat, tepat, dan transparan sesuai standar pelayanan yang berlaku.

TIM PENANGANAN PENGADUAN

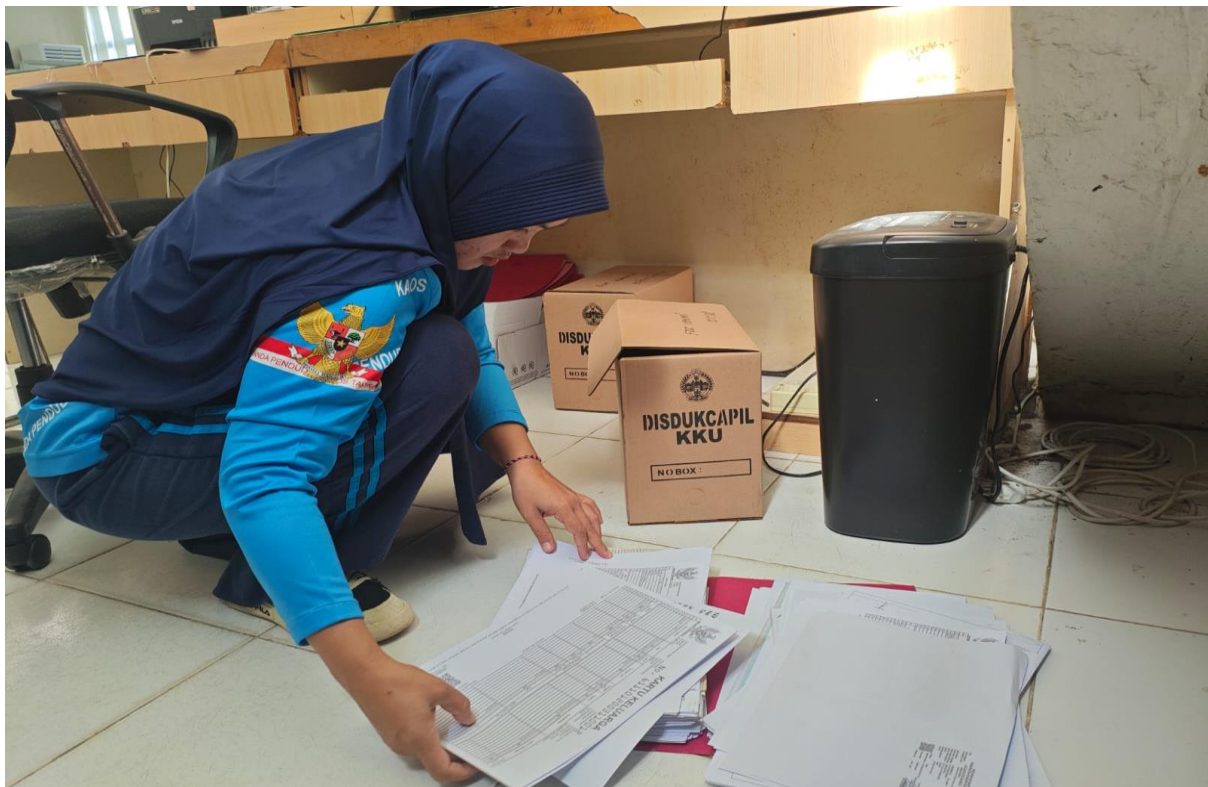
No	Nama	Jabatan	Kedudukan dalam Tim	Tanda Tangan
1	Aslinda,S.Hut, M.M.	Kepala Dinas	Penanggung Jawab	
2	Maiyatul Jandah,SE.I	Kepala Bidang Pelayanan Adminduk	Ketua	
3	Ya' Agustino,SKM	Analisis Kebijakan Muda	Anggota	
4	Yudha Pratama,S.Kom	ADB Ahli Muda	Anggota	
5	Yuriansyah,S.Sos	Analisis Kebijakan Pertama	Anggota	

DOKUMENTASI MENINDAKLANJUTI PENGADUAN HARI JUM'AT 23 JANUARI 2026

Pengaduan disampaikan melalui Whats App



Proses Verifikasi Berkas Arsip Pengajuan awal pemohon



Proses Pembetulan Dokumen Kependudukan



Penyerahan Dokumen Kependudukan yang sudah dilakukan Pembetulan
Sekaligus penyerahan kompensasi berupa bingkisan menarik (Tumbler)

