

LAPORAN

MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT

TRIWULAN II 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 II 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 II 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

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- c. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
- d. 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
- e. 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:

a. 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.

b. 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

a. 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;

b. 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

- a. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. 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;
- c. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- f. Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- g. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- h. 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 aparatur 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:

- a. Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan;
- b. Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- c. Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- d. 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 :

- a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan di ruang pengaduan.
- b. 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
- c. HP/WA : 08115674776
- d. Email : **disdukcakil@kayongutarakab.go.id**
- e. Media Sosial : Facebook : [disdukcakil.kku](https://www.facebook.com/disdukcakil.kku), Instagram : [disdukcakil.kku](https://www.instagram.com/disdukcakil.kku), Youtube : [disdukcakil.kku](https://www.youtube.com/disdukcakil.kku)
- f. Website : <https://disdukcakil.kayongutarakab.go.id>
- g. 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 aduan dan 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.

a. Pengaduan berdasarkan media

Jumlah Pengaduan Berdasarkan media yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara dalam kurun waktu bulan April sampai dengan bulan Juni 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 pengaduan yang diterima melalui berbagai saluran media pengaduan, terdapat 1 (satu) pengaduan yang masuk selama periode pelaporan. Dari sembilan saluran pengaduan yang tersedia, pengaduan tersebut seluruhnya disampaikan melalui WhatsApp.

Saluran pengaduan lainnya, yaitu pengaduan secara langsung, website, Facebook, Instagram, email, YouTube, SP4N-LAPOR!, dan kotak pengaduan, masing-masing tercatat tidak menerima pengaduan selama periode pelaporan. Dari sisi penyelesaian, 1 pengaduan yang diterima melalui WhatsApp telah diselesaikan seluruhnya, sehingga tidak terdapat pengaduan yang masih dalam proses. Dengan demikian, tingkat penyelesaian pengaduan pada periode tersebut mencapai 100%.

Tidak adanya pengaduan melalui delapan saluran lainnya perlu menjadi bahan evaluasi. Kondisi tersebut tidak serta-merta menunjukkan bahwa saluran tersebut tidak berfungsi, tetapi dapat menunjukkan bahwa masyarakat belum memanfaatkan saluran tersebut atau lebih memilih menggunakan whatsapp

Berdasarkan kondisi tersebut, pengelolaan pengaduan dapat dikatakan telah berjalan dengan baik dari aspek penanganan dan penyelesaian, karena seluruh pengaduan yang masuk telah diselesaikan.

Namun, dari aspek jangkauan dan pemanfaatan kanal pengaduan, masih diperlukan peningkatan. Pengelola pengaduan perlu melakukan sosialisasi mengenai seluruh saluran yang tersedia agar masyarakat memiliki berbagai pilihan dalam menyampaikan pengaduan.

b. Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan

Jumlah Pengaduan masyarakat berdasarkan Jenis pengaduan dalam kurun waktu bulan April sampai dengan bulan Juni tahun 2026 dapat dilihat 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 Tabel 2.2, selama periode terdapat yang diterima. Dari sembilan jenis klasifikasi pengaduan yang tersedia, hanya terdapat, sedangkan delapan kategori lainnya tidak terdapat pengaduan.

Pengaduan dengan kategori tersebut berkaitan dengan. Berdasarkan laporan masyarakat, terdapat ketidaksesuaian data pada Kartu Keluarga, yaitu jenis kelamin tertulis, sedangkan berdasarkan data yang benar seharusnya.

Permasalahan tersebut termasuk dalam kategori karena terdapat ketidaktepatan dalam proses penginputan atau pengelolaan data administrasi kependudukan yang mengakibatkan informasi pada dokumen masyarakat tidak sesuai dengan kondisi atau data yang sebenarnya.

Untuk mencegah terjadinya kesalahan serupa di kemudian hari, diperlukan peningkatan ketelitian dalam proses penginputan dan pemutakhiran data. Beberapa langkah yang dapat dilakukan antara lain :

1. Meningkatkan ketelitian petugas/operator dalam melakukan input data;
2. Melakukan verifikasi dan validasi sebelum dokumen diterbitkan;
3. Melakukan pemeriksaan ulang terhadap data-data penting, termasuk nama, NIK, tempat/tanggal lahir, dan jenis kelamin;
4. Memastikan kesesuaian antara data pada sistem dengan berkas pengajuan;
5. Meningkatkan koordinasi antara petugas operator dan petugas registrasi dalam proses pemeriksaan data;
6. Melakukan rapat evaluasi bidang pelayanan adminduk terhadap setiap kesalahan administrasi yang ditemukan sebagai bahan perbaikan pelayanan.

c. 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	96	0	96
2	Wibesite	0	0	0
3	Facebook	8	0	8
4	Instagram	16	0	16
5	Email	0	0	0
6	WhatsApp	234	0	234
7	Youtube	0	0	0
8	SP4N Lapor	0	0	0
9	Kotak Pengaduan/Saran	0	0	0
Jumlah		354	0	354

Berdasarkan tabel 2.3 datas Jumlah konsultasi masyarakat yang tercatat sebanyak 354 konsultasi. Dari jumlah tersebut, seluruh konsultasi telah memperoleh penyelesaian, yaitu sebanyak 354 konsultasi, sedangkan konsultasi yang masih dalam proses berjumlah 0 konsultasi.

Dengan demikian, tingkat penyelesaian konsultasi masyarakat mencapai 100%. Kondisi ini menunjukkan bahwa seluruh konsultasi yang diterima telah mendapatkan respons dan penanganan, sehingga tidak terdapat konsultasi yang tertunda pada akhir periode pelaporan.

Media yang paling banyak digunakan masyarakat adalah WhatsApp, dengan jumlah 234 konsultasi atau sekitar 66,10% dari keseluruhan konsultasi. Tingginya penggunaan WhatsApp menunjukkan bahwa masyarakat cenderung memilih media komunikasi yang mudah diakses, cepat, praktis, dan memungkinkan terjadinya komunikasi secara langsung dengan petugas. Oleh karena itu, WhatsApp dapat dikatakan sebagai media konsultasi utama yang perlu terus dipertahankan dan dikelola secara optimal.

Media kedua yang cukup banyak digunakan adalah konsultasi secara langsung, yaitu sebanyak 96 konsultasi atau 27,12%. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa pelayanan tatap muka masih memiliki peranan penting.

Sebagian masyarakat masih membutuhkan komunikasi secara langsung, khususnya untuk konsultasi yang membutuhkan penjelasan lebih rinci atau pendampingan dalam memperoleh informasi pelayanan.

Selanjutnya, Instagram digunakan untuk 16 konsultasi atau 4,52%, sedangkan Facebook digunakan untuk 8 konsultasi atau 2,26%. Meskipun jumlahnya relatif kecil dibandingkan WhatsApp dan konsultasi langsung, keberadaan konsultasi melalui kedua media sosial tersebut menunjukkan bahwa media sosial tetap menjadi salah satu sarana komunikasi antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan data, terdapat lima saluran yang tidak mencatat konsultasi masyarakat, yaitu : Website, Email, YouTube, SP4N-LAPOR, Kotak Pengaduan/Saran. Masing-masing media tersebut mencatat 0 konsultasi selama periode pelaporan. Kondisi tersebut tidak serta-merta menunjukkan bahwa media tersebut tidak diperlukan. Tidak adanya konsultasi dapat disebabkan oleh masyarakat yang lebih memilih WhatsApp dan konsultasi langsung karena lebih mudah dan cepat digunakan. Selain itu, kemungkinan masyarakat belum mengetahui secara optimal keberadaan atau fungsi masing-masing media tersebut sebagai sarana konsultasi.

Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap efektivitas dan tingkat pemanfaatan masing-masing saluran komunikasi serta peningkatan sosialisasi mengenai media konsultasi yang tersedia.

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data pengaduan serta konsultasi masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara, Selama periode April sampai dengan Juni 2026, terdapat 1 (satu) pengaduan masyarakat yang diterima. Pengaduan tersebut seluruhnya disampaikan melalui media WhatsApp. Dari 1 pengaduan yang diterima, sebanyak 1 pengaduan telah diselesaikan dan tidak terdapat pengaduan yang masih dalam proses, sehingga tingkat penyelesaian pengaduan mencapai 100%. Hal ini menunjukkan bahwa dari aspek penanganan dan penyelesaian, pengelolaan pengaduan masyarakat telah berjalan dengan baik dan responsif

Berdasarkan data konsultasi masyarakat, terdapat 354 konsultasi yang diterima melalui berbagai media. Seluruh konsultasi tersebut telah diselesaikan, sehingga tingkat penyelesaian konsultasi mencapai 100%, dengan tidak terdapat konsultasi yang masih dalam proses.

Media yang paling banyak digunakan adalah WhatsApp sebanyak 234 konsultasi (66,10%), diikuti konsultasi secara langsung sebanyak 96 konsultasi (27,12%), Instagram sebanyak 16 konsultasi (4,52%), dan Facebook sebanyak 8 konsultasi (2,26%). Sementara itu, website, email, YouTube, SP4N-LAPOR!, dan kotak pengaduan/saran belum dimanfaatkan untuk konsultasi selama periode yang dilaporkan.

3.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis tersebut, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan dan konsultasi masyarakat, disarankan beberapa langkah sebagai berikut:

- a. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui WhatsApp, mengingat WhatsApp merupakan media yang paling banyak digunakan masyarakat, baik untuk pengaduan maupun konsultasi.
- b. Meningkatkan sosialisasi seluruh media pengaduan dan konsultasi yang tersedia, termasuk website, media sosial, email, SP4N-LAPOR!, dan kotak pengaduan/saran, agar masyarakat mengetahui berbagai alternatif kanal yang dapat digunakan.

- c. Meningkatkan ketelitian petugas/operator dalam pengelolaan data administrasi kependudukan, khususnya pada saat proses input, perubahan, dan pemutakhiran data.
- d. Memperkuat proses verifikasi dan validasi data sebelum dokumen administrasi kependudukan diterbitkan atau diserahkan kepada masyarakat, terutama terhadap data-data penting seperti NIK, nama, tempat dan tanggal lahir, serta jenis kelamin.
- e. Melakukan evaluasi internal secara berkala terhadap setiap pengaduan dan kesalahan administrasi yang terjadi. Hasil evaluasi dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan prosedur dan peningkatan kompetensi petugas.
- f. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan dan operator, baik melalui pembinaan internal, sosialisasi regulasi, maupun kegiatan peningkatan kapasitas yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan dan penanganan pengaduan masyarakat.
- g. Melakukan monitoring terhadap waktu respons dan waktu penyelesaian pengaduan maupun konsultasi, sehingga kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari jumlah yang selesai, tetapi juga dari kecepatan dan ketepatan penyelesaiannya.
- h. Melakukan survei atau evaluasi kepuasan masyarakat setelah pengaduan atau konsultasi diselesaikan. Hal ini penting untuk mengetahui apakah solusi atau informasi yang diberikan telah memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sukadana, 02 Juli 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 : Eko S*****

Nomor HP : '089570245*****

Alamat : Riam Berasap Jaya

Media Pengaduan : WhatsApp

Tanggal Pengaduan : 27 April 2026

II. URAIAN PENGADUAN

Berdasarkan pengaduan yang disampaikan melalui media WhatsApp pada tanggal 27 April 2026, disampaikan bahwa terdapat kesalahan dalam penulisan jenis kelamin pada dokumen Kartu Keluarga (KK). Pada Kartu Keluarga tercantum jenis kelamin "Laki-laki", sedangkan berdasarkan data dan kondisi yang sebenarnya, jenis kelamin yang benar adalah "Perempuan"

III. HASIL TELAAH

Menindaklanjuti pengaduan tersebut, petugas/operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan telaah, verifikasi, dan validasi terhadap data kependudukan yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil pemeriksaan, diketahui bahwa terdapat ketidaksesuaian data jenis kelamin pada Kartu Keluarga. Hasil verifikasi dan validasi menunjukkan bahwa data jenis kelamin yang benar adalah "Perempuan".

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kesalahan tersebut terjadi pada proses input/pencatatan data sebelumnya, sehingga diperlukan pembetulan data pada sistem administrasi kependudukan dan dokumen yang diterbitkan.

IV. TINDAK LANJUT

Sebagai bentuk respons terhadap pengaduan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan tindak lanjut sebagai berikut:

1. Melakukan pembetulan data jenis kelamin sesuai dengan hasil verifikasi dan data yang benar.

2. Melakukan pemutakhiran/perbaikan data pada Sistem Administrasi Kependudukan.
3. Memastikan dokumen Kartu Keluarga (KK) telah diperbaiki sehingga sesuai dengan data kependudukan yang valid.
4. Memberikan informasi kepada pelapor bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti dan permasalahan telah diselesaikan.

V. HASIL PENANGANAN

Berdasarkan tindak lanjut yang telah dilakukan, kesalahan penulisan jenis kelamin pada Kartu Keluarga telah diperbaiki sesuai dengan data yang benar.

Dengan demikian, pengaduan yang disampaikan oleh pelapor telah ditindaklanjuti dan dinyatakan selesai pada tanggal 27 April 2026.

VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil telaah dan verifikasi, pengaduan terbukti disebabkan oleh adanya ketidaksesuaian data jenis kelamin pada dokumen Kartu Keluarga. Permasalahan telah diselesaikan melalui pembetulan dan pemutakhiran data kependudukan.

Sebagai upaya pencegahan agar kesalahan serupa tidak terjadi kembali, petugas/operator diharapkan dapat meningkatkan ketelitian dalam proses input, verifikasi, dan validasi data kependudukan sebelum dokumen diterbitkan.

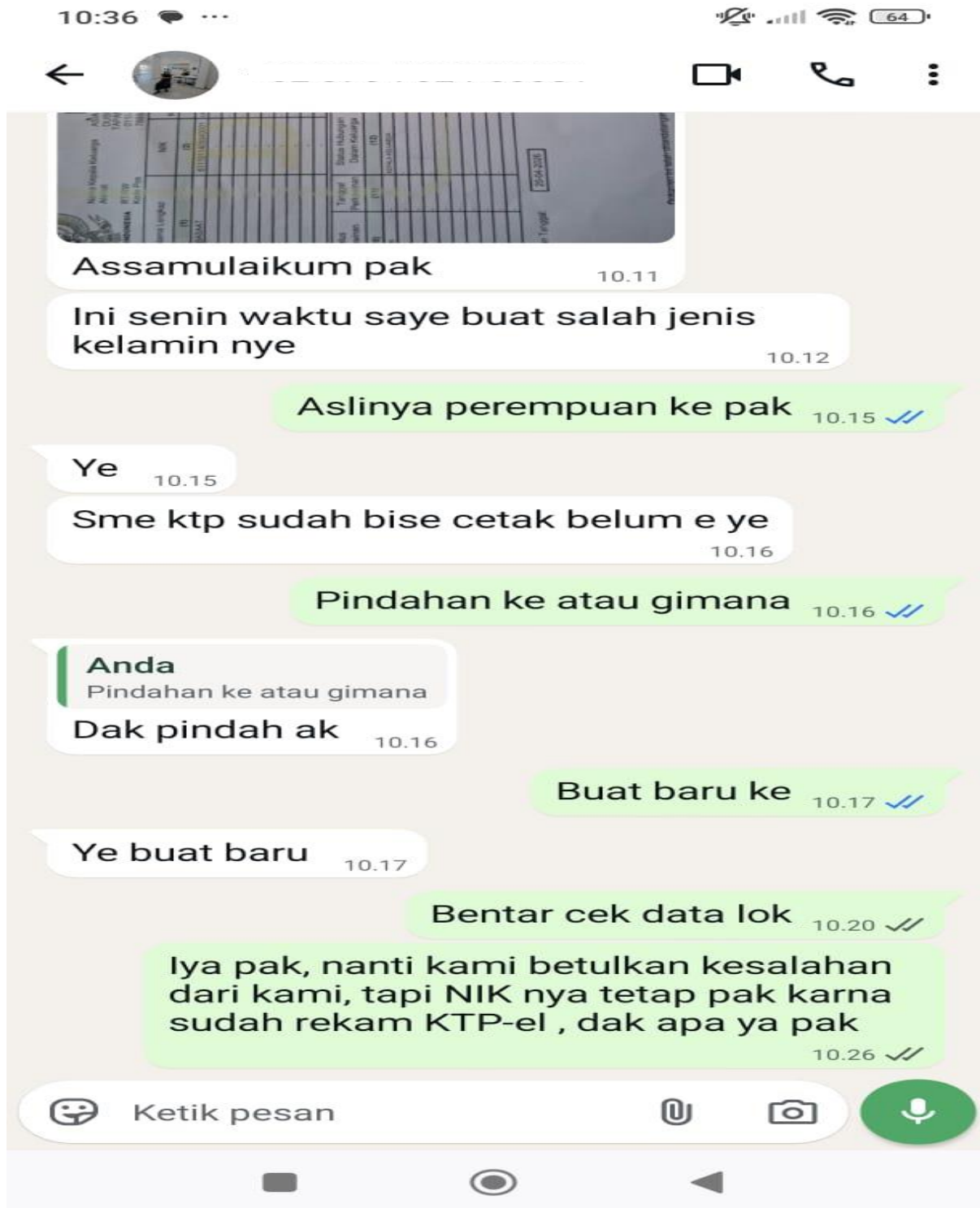
Demikian Laporan Hasil Telaah dalam rangka Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat ini dibuat sebagai bentuk dokumentasi dan pertanggungjawaban atas penyelesaian pengaduan.

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
TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN 27 APRIL 2026

Pengaduan disampaikan melalui Whats App



Proses Pembetulan Dokumen Kependudukan

