

LAPORAN

MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT

TRIWULAN IV TAHUN 2025

#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 dan Konsultasi Triwulan IV Tahun 2025 ini dapat disusun dan disajikan dengan baik. Laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban serta refleksi kinerja kami dalam menangani pengaduan dan memberikan layanan konsultasi kepada masyarakat sepanjang Triwulan IV tahun 2025.

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 (UU KIP)
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.

Jumlah Pengaduan Berdasarkan media yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara dalam kurun waktu bulan Oktober tahun 2025 sampai dengan bulan Desember tahun 2025 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	1	0	1
4	Instagram	0	0	0
5	Email	0	0	0
6	WhatsApp	2	0	2
7	Youtube	0	0	0
8	SP4N Lapor	0	0	0
9	Kotak Pengaduan	0	0	0
Jumlah		3	0	3

Pada Triwulan IV Tahun 2025, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menerima dan menindaklanjuti 3 (tiga) pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui status facebook dan layanan Whatsapp, dengan rincian sebagai berikut:

- 2 (dua) pengaduan disampaikan whatsapp
- 1 (satu) pengaduan diterima melalui status facebook masyarakat.

Jenis pengaduan yang diterima melalui Whatsapp pengaduan berkaitan dengan kendala teknis dalam pelayanan administrasi kependudukan, dimana ada kesalahan atau error sistem di aplikasi SIAK, dan ada terdapat kekeliruan masyarakat dalam memahami sistem pindah datang penduduk. Sedangkan pengaduan melalui status facebook merupakan pengaduan keluhan tentang permintaan imbalan dalam aktivasi identitas kependudukan digital . Seluruh pengaduan telah ditindaklanjuti secara langsung oleh petugas terkait, dengan pendekatan responsif dan solutif. Masyarakat yang mengajukan pengaduan telah diberikan penjelasan dan solusi atas permasalahan yang dihadapi, seluruh pengaduan telah diselesaikan dengan tuntas. Penerimaan dan penanganan pengaduan masyarakat ini menjadi bagian dari komitmen Dinas Dukcapil untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan serta menjamin keterbukaan dan aksesibilitas informasi kepada masyarakat.

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	0
4	Penyalahgunaan Wewenang	0
5	Penyimpangan Prosedur	2
6	Permintaan Imbalan	1
7	Tidak Patut	0
8	Berpihak	0
9	Diskriminasi	0
10	Konflik Kepentingan	0
11	Pengaduan Informatif	0

Berdasarkan tabel diatas pada Triwulan IV tahun 2025 terdapat 3 pengaduan yang masuk sesuai dengan jenis pengaduan, akan tetapi hasil penelaahan tim pengelola pengaduan bahwa semua pengaduan yang masuk sudah diselesaikan dan dijawab. Dalam proses pengelolaan pengaduan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menyediakan layanan *helpdesk* melalui berbagai media untuk menjawab pertanyaan masyarakat sebelum mereka mengajukan pengaduan.

Petugas sudah memastikan setiap pengaduan diverifikasi terlebih dahulu untuk memastikan apakah pengaduan berkadar pengawasan atau tidak. Menampilkan estimasi waktu penyelesaian layanan secara terbuka, menampilkan jam pelayanan sesuai dengan hari kerja, memberikan notifikasi status pada *chat Whatsapp* untuk menghindari penundaan berlarut.

Tabel 2.3

Jumlah Konsultasi Masyarakat per media

No	Saluran Media Pengaduan	Konsultasi	Keterangan	
			Proses	Selesai
1	Konsultasi yang disampaikan langsung	31	0	31
2	Wibesite	0	0	0
3	Facebook	6	0	6
4	Instagram	13	0	13
5	Email	0	0	0
6	WhatsApp	171	0	171
7	Youtube	0	0	0
8	SP4N Lapor	0	0	0
9	Kotak Pengaduan/Saran	0	0	0
Jumlah		221	0	221

Pada Triwulan IV Tahun 2025, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mencatat adanya 221 pemohon yang melakukan konsultasi pelayanan administrasi kependudukan melalui berbagai kanal komunikasi yang telah disediakan. Jumlah ini menunjukkan adanya antusiasme masyarakat dalam mencari informasi dan

solusi langsung atas kebutuhan layanan kependudukan. Jenis konsultasi yang disampaikan masyarakat sangat beragam, mulai dari informasi terkait persyaratan pembuatan dokumen kependudukan, alur pelayanan online dan offline, pembaharuan data dalam KTP dan KK, hingga perubahan dan pembetulan nama pada akta pencatatan sipil.

Seluruh permohonan konsultasi telah ditanggapi dan diberikan penjelasan oleh petugas pelayanan, baik secara langsung maupun melalui media daring. Respon cepat, ramah, dan informatif terus diupayakan sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Melalui kanal-kanal komunikasi yang terus diperkuat, Dinas Dukcapil berharap masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi dan terlayani dengan baik sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan publik.

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan rekapitulasi pengaduan yang diterima, terdapat tiga pengaduan yang ditindaklanjuti dalam periode pelaporan. Analisis terhadap masing-masing pengaduan memberikan gambaran penting terkait kualitas pelayanan serta efektivitas saluran komunikasi yang tersedia bagi masyarakat. Kedua pengaduan yang disampaikan melalui WhatsApp bersifat kesalahan prosedur, akan tetapi setelah dilakukan analisis secara mendalam ternyata hanya terdapat *error system* di SIAK dan Kesalahpahaman masyarakat dalam memahami prosedur pindah datang. Banyaknya konsultasi dan pengaduan yang didominasi oleh media whatsapp menunjukkan bahwa:

- Kanal WhatsApp cukup efektif sebagai sarana komunikasi awal antara masyarakat dan instansi, terutama dalam menjawab pertanyaan atau memberikan klarifikasi secara cepat dan responsif.
- Petugas layanan mampu merespons pengaduan informatif ini secara komunikatif dan solutif, sehingga tidak berkembang menjadi keluhan yang bersifat eskalatif.
- Penggunaan WhatsApp juga mengindikasikan preferensi masyarakat terhadap saluran digital yang mudah diakses dan cepat dibandingkan dengan pengaduan tertulis atau langsung.

3.2 Saran

1. Penguatan Kompetensi *frontliner*: Lakukan pelatihan secara berkala mengenai etika pelayanan publik, keterampilan komunikasi, dan manajemen keluhan.
2. Optimalisasi Layanan Digital: Mengingat efektivitas pengaduan informatif via WhatsApp, perlu dijaga dan ditingkatkan responsivitas kanal ini sebagai bagian dari digitalisasi pelayanan.
3. Pemantauan Berkelanjutan: Bangun sistem monitoring dan evaluasi pengaduan untuk mendeteksi potensi masalah sejak dini dan memastikan adanya feedback untuk perbaikan berkelanjutan.

Sukadana, 02 Januari 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 TELAHAH DALAM RANGKA TINDAK LANJUT
PENANGANAN PENGADUAN

Nama Pelapor: Agus Tiani

Media Pengaduan: Status Facebook

Tanggal Pengaduan: 26/10/2025

I. URAIAN PENGADUAN

Pengaduan masyarakat melalui media sosial Facebook terkait dugaan penipuan yang mengatasnamakan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara.

II. HASIL TELAHAH

Berdasarkan hasil telaah terhadap pengaduan dimaksud, diperoleh hal-hal sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara telah melakukan tindak lanjut secara cepat dengan memberikan edukasi melalui kolom komentar pada unggahan Facebook pelapor agar masyarakat berhati-hati terhadap modus penipuan tersebut.
2. Petugas Dukcapil juga telah menghubungi dan mengirim pesan kepada pembuat status untuk mengingatkan agar tidak menanggapi permintaan konfirmasi data, kode OTP, maupun Video Call yang mengatasnamakan Dinas Dukcapil atau Kementerian Dalam Negeri.
3. Petugas menjelaskan bahwa aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) tidak dilakukan melalui telepon, chat pribadi, maupun Video Call oleh petugas Dukcapil.
4. Dinas Dukcapil Kabupaten Kayong Utara telah melakukan langkah preventif dengan menyebarkan informasi dan imbauan kewaspadaan melalui seluruh platform media sosial resmi terkait maraknya modus penipuan aktivasi IKD.

5. Sampai dengan dilakukannya telaah ini, tidak ditemukan keterlibatan pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Kayong Utara dalam tindakan tersebut.

III. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil telaah dapat disimpulkan bahwa pengaduan tersebut merupakan indikasi modus penipuan yang mengatasnamakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara terkait aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dinas Dukcapil Kabupaten Kayong Utara telah melakukan langkah tindak lanjut berupa edukasi, klarifikasi, dan penyebaran informasi kepada Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur resmi aktivasi IKD.

IV. TINDAK LANJUT

1. Mengimbau masyarakat agar tidak memberikan data pribadi, kode OTP, maupun melakukan Video Call kepada pihak yang tidak dikenal.
2. Mengoptimalkan penyebaran informasi melalui media sosial resmi Dinas Dukcapil Kabupaten Kayong Utara.

V. VI. WAKTU PENYELESAIAN

Pengaduan dinyatakan selesai ditindaklanjuti pada tanggal 26 Oktober 2025.

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	

Lihat kenangan lainnya



Agus Tiani

12j · 🌐



Hati2 kawan klu ad no in yg hubungi,die ngaku dri pegawai Capil Kayong Utara atau Sesuai data kite,saye hampir GK tu,yg buat saye dk yakin,die Mao VC,sx saye bilang saye ad orang yg d kenal d Capil,Bru die bilang konfirmasi ulang jk

@sorotan



+62 813-8595-8639

~ DISDUKCAPIL KEMENDA...



✓ 10 menit yang lalu



Donat Achi + 10

7 komentar 1 kali dibagikan



Suka



Komentar



Bagikan



Disdukcapil KKKU

26 Okt 2025 · ⚙️



MOHON PERHATIANNYE

WASPADA, Modus Penipuan melalui TELEPON atau WHATSAPP mengatasnamakan aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital)

Aktivasi IKD TIDAK PERNAH memerlukan verifikasi data melalui telepon atau pesan WhatsApp

ABAIKAN jika ada telepon atau WhatsApp yang mengatasnamakan Disdukcapil / Kemendagri terkait Aktivasi IKD

#dukcapilkkubisa

#dukcapilkkubetuah





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 : Nahwan Mas

Domisili : Kota Tangerang

II. URAIAN PENGADUAN

Yang bersangkutan menyampaikan pengaduan bahwa saat akan melakukan pencetakan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, diketahui terdapat riwayat pencetakan KTP-el luar domisili pada tanggal 24 Oktober sekitar pukul 11.10 WIB yang tercatat dilakukan di Kabupaten Kayong Utara. Yang bersangkutan menyatakan tidak pernah mengajukan pencetakan KTP-el di luar domisili dan tidak pernah berdomisili di Kabupaten Kayong Utara, sehingga mempertanyakan pihak yang melakukan pencetakan tersebut.

III. HASIL VERIFIKASI DAN VALIDASI DATA

Berdasarkan hasil verifikasi dan validasi data yang dilakukan oleh Tim Administrator, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Pada aplikasi SIAK, ditemukan riwayat pencetakan KTP-el yang tercatat berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara.
2. Setelah dilakukan pengecekan pada bagian register permohonan, tidak ditemukan adanya permohonan pencetakan KTP-el atas nama Nahwan Mas.
3. Pengecekan pada bagian operator cetak juga tidak menemukan adanya register atau bukti pencetakan KTP-el.

4. Untuk memastikan kebenaran data, dilakukan pengecekan rekaman CCTV pada pukul 11.10 WIB, dan hasilnya tidak terlihat adanya aktivitas pencetakan di ruang cetak KTP-el.
5. Administrator Database (ADB) kemudian melakukan koordinasi dengan Help Desk Cetak KTP-el Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
6. Berdasarkan hasil pengecekan pada database KTP-el, khususnya pada menu Card Management di kolom cetak, tidak ditemukan riwayat pencetakan KTP-el pada database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara.

IV. ANALISIS

Berdasarkan seluruh hasil verifikasi, validasi, dan koordinasi dengan pihak terkait, tidak ditemukan bukti administratif maupun teknis adanya proses pencetakan KTP-el atas nama Nahwan Mas di Kabupaten Kayong Utara. Riwayat yang muncul pada aplikasi SIAK tidak didukung oleh data register, aktivitas operator, maupun rekaman CCTV.

V. KESIMPULAN

Dari hasil telaah dapat disimpulkan bahwa telah terjadi error sistem pada Aplikasi SIAK, yang menyebabkan munculnya riwayat pencetakan KTP-el luar domisili secara tidak valid. Pengaduan yang disampaikan oleh Nahwan Mas tidak terbukti sebagai pencetakan KTP-el yang sebenarnya dilakukan.

VI. TINDAK LANJUT

Pengaduan dinyatakan telah ditindaklanjuti melalui verifikasi menyeluruh, koordinasi dengan Help Desk Ditjen Dukcapil, serta penjelasan kepada pihak terkait mengenai hasil telaah dan kesimpulan kejadian.

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	

Cp. Kota Tangerang B. Indrani

Bun bisa bantu ini warga kami ada masalah 13.53

Yg 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 , LD yg bersangkutan tidak merasa , boleh tau siapa yg mencetak LD 13.54



ly Bun 13.55

Atas Nama : Nahwan Muas 13.57

Cp. Kota Tangerang B. Indrani

Atas Nama : Nahwan Muas

Bun maaf tolong di cek siapa yg bermohon di Dukcapil bunda 14.00

Siap Bun yg bersangkutan barusan ini mengajukan ke dukcapil kami , buka Siak ternyata jam 11 siang di histori cetak ktp ada ditempat bunda dg operator 61110 NANANG 14.04

selamat sore, maaf saya sementara ini pakai WA web pak 13.52 ✓

knpa pak? 13.54 ✓

sementar ya pak kami cek kan 13.55 ✓

lagi ditelusuri pak... 14.02 ✓

bentar lagi kami telusuri siapa yang mencetak...pak... 14.06 ✓



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

Nama Pelapor: Ibu Syrarifah Azzura

Media Pengaduan: WhatsApp

Tanggal Pengaduan: 03/10/2025

I. URAIAN PENGADUAN

Yang bersangkutan mengajukan pengaduan terkait data kependudukannya yang semula telah berpindah ke Kota Pontianak, namun kembali tercatat berpindah ke Kabupaten Kayong Utara. Pengaduan disampaikan karena yang bersangkutan merasa tidak pernah mengajukan permohonan pindah kembali ke Kabupaten Kayong Utara.

II. HASIL VERIFIKASI DAN VALIDASI DATA

Berdasarkan hasil verifikasi dan validasi data kependudukan, diperoleh fakta sebagai berikut:

1. Pada tahun 2024, Syarifah Azzura tercatat telah mengajukan pindah dari Kabupaten Kayong Utara ke Kota Pontianak.
2. Selanjutnya, yang bersangkutan mengajukan pindah kembali dari Kota Pontianak ke Kabupaten Kubu Raya.
3. Pada saat yang bersangkutan hendak mengurus pelayanan dokumen kependudukan, data kependudukan sedang dalam proses pindah ke Kota Pontianak kembali, dengan SKPWNI diterbitkan pada bulan April 2025.
4. Data kependudukan yang bersangkutan sudah tidak tercatat dalam database Kabupaten Kayong Utara sejak tahun 2024.

III. ANALISIS

Perubahan data kependudukan yang terjadi bukan merupakan pemindahan sepihak ke Kabupaten Kayong Utara, melainkan akibat adanya beberapa

proses perpindahan domisili yang diajukan sebelumnya. Status data yang sedang dalam proses perpindahan menyebabkan ketidaksesuaian persepsi yang diterima oleh yang bersangkutan.

IV. TINDAKLANJUT

Petugas telah memberikan penjelasan kepada yang bersangkutan mengenai riwayat perpindahan data kependudukan. Selanjutnya, yang bersangkutan disarankan untuk melakukan verifikasi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya, guna memastikan pihak yang mengajukan proses perpindahan terakhir.

V. KESIMPULAN

Pengaduan yang disampaikan oleh Syarifah Azzura telah ditindaklanjuti dan diselesaikan melalui verifikasi data dan pemberian penjelasan yang komprehensif kepada yang bersangkutan.

VI. WAKTU PENYELESAIAN

Pengaduan dinyatakan selesai ditindaklanjuti pada tanggal 03 Oktober 2025 pukul 14.38 WIB.

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	

