



**LAPORAN  
HASIL PENGELOLAAN PENGADUAN  
MASYARAKAT TRIWULAN I  
TAHUN 2026**

**DINAS KEPENDUDUKANDAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KAYONG UTARA**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Pengelolaan Pengaduan dan Konsultasi Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Triwulan I Tahun 2026 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan publik, khususnya dalam hal pengelolaan pengaduan dan konsultasi dari masyarakat yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Kami menyadari bahwa pengaduan dan konsultasi merupakan komponen penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, keterbukaan informasi, serta pemenuhan hak masyarakat untuk mendapatkan layanan yang cepat, tepat, dan transparan.

Laporan ini memuat data dan analisis terhadap jenis-jenis pengaduan yang diterima, mekanisme penanganannya, waktu penyelesaian, serta upaya perbaikan yang telah dan akan dilakukan. Harapannya, laporan ini tidak hanya menjadi dokumentasi kegiatan, tetapi juga menjadi dasar evaluasi dan rujukan untuk peningkatan pelayanan di masa mendatang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada seluruh jajaran pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta masyarakat yang telah memberikan masukan dan kepercayaannya.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dalam mewujudkan pelayanan publik yang semakin baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

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**

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 *good governance* tersebut, tentu diperlukan pengawasan baik dari internal pemerintah melalui Inspektorat maupun eksternal, yaitu masyarakat.

Pada kenyataannya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan masih jauh dari harapan masyarakat. Menurut Schelling and Christopher, 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 & Sulistya ningtyas, 2013,p.2).

## **BAB II**

### **TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN KONSULTASI**

#### **A. Tim Penanganan Pengaduan dan Konsultasi Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara.**

Pada prosesnya, pengelolaan pengaduan publik dijalankan oleh beberapa pegawai yang ditunjuk sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara Nomor 76 Tahun 2023 tentang Tim Penanganan Pengaduan. Tim pengelola pengaduan publik tersebut tersusun atas:

1. Penanggung Jawab
2. Ketua
3. Anggota

Adapun rincian tugas tim pengelola pengaduan publik adalah sebagai berikut:

1. Penanggung Jawab
  - a. Memberikan pengarahan kepada Koordinator dan Anggota dalam rangka memperlancar pelaksanaan penanganan pengaduan.
  - b. Memutuskan pengaduan yang akan dilanjutkan dengan proses audit setelah mempertimbangkan hasil telaah pengaduan .
  - c. Menerbitkan laporan pelaksanaan penanganan pengaduan.
  - d. Memonitor dan mengevaluasi perkembangan pelaksanaan penanganan pengaduan.
2. Ketua
  - a. Memonitor keseluruhan pengaduan yang masuk ke sistem.
  - b. Mengumpulkan seluruh bukti-bukti awal pengaduan masuk sebagai bahan pengambilan keputusan.
  - c. Melaporkan hasil telaah pengaduan yang masuk ke penanggungjawab dengan rekomendasi diteruskan dengan audit atau dihentikan.
  - d. Membuat laporan berkala penanganan pengaduan masuk.
3. Anggota
  - a. Memonitor keseluruhan pengaduan yang masuk ke sistem.
  - b. Memproses pengaduan yang diserahkan oleh koordinator dan disampaikan ke penanggung jawab.
  - c. Membuat laporan berkala penanganan pengaduan masuk.
  - d. Melaksanakan tugas lainnya pelaksanaan penanganan pengaduan.

Tabel 2.1

## Tim Penanganan Pengaduan dan Konsultasi

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

### **BAB III**

#### **WAKTU DAN MEDIA PENGADUAN**

##### **A. Waktu Penanganan Pengaduan**

Waktu Penanganan pengaduan triwulan I dilaksanakan setiap hari kerja mulai bulan januari sampai dengan bulan maret tahun 2026. Jam operasional 07.30 – 16.00 WIB setiap hari kerja, Senin - Jum'at (Kecuali tanggal merah dan cuti bersama).

##### **B. Media pengaduan**

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kabupaten Kayong Utara Nomor: 76 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kependudukan KabupatenKayong Utara, penanganan pengaduan dilaksanakan melalui 8 cara yaitu :

1. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan di ruang pelayanan adminduk
2. Tertulis disampaikan kekotak pengaduan yang disediakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara Jl. Bhayangkara komplek perkantoran desa Sutera Kecamatan Sukadana Kabupaten Kayong Utara
3. Melalui Surat disampaikan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara Jl. Bhayangkara komplek perkantoran desa Sutera Kecamatan Sukadana Kabupaten Kayong Utara kode Pos 78852.
4. HP/WA : 08115674776
5. Email :**[disdukcakil@kayongutarakab.go.id](mailto:disdukcakil@kayongutarakab.go.id)**
6. Media Sosial: Facebook : disdukcakil.kku, Instagram : disdukcakil.kku, Youtube : disdukcakilKKU
7. Website : <https://disdukcakil.kayongutarakab.go.id>
8. SPAN LAPOR

**BAB IV**  
**LAPORAN PENGADUAN DAN KONSULTASI MASYARAKAT**

**A. Laporan Pengaduan dan Konsultasi Tatap Muka Langsung**

Data jumlah pengaduan dan konsultasi pada bulan januari sampai dengan bulan maret tahun 2026 melalui tatap muka langsung dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 4.1

Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui tatap muka langsung

| NO     | BULAN    | PENGADUAN | KONSULTASI |
|--------|----------|-----------|------------|
| 1      | Januari  | 0         | 22         |
| 2      | Februari | 0         | 17         |
| 3      | Maret    | 0         | 22         |
| Jumlah |          | 0         | 61         |

**B. Laporan Pengaduan dan Konsultasi Melalui Kanal Resmi Media Sosial**

**1. Pengaduan dan Konsultasi Melalui WhatsApp**

Data pengaduan dan konsultasi melalui whatsapp pada triwulan I dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.2

Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui WhatsApp

| NO     | BULAN    | PENGADUAN | KONSULTASI |
|--------|----------|-----------|------------|
| 1      | Januari  | 1         | 70         |
| 2      | Februari | 0         | 56         |
| 3      | Maret    | 0         | 56         |
| Jumlah |          | 1         | 270        |

**2. Pengaduan Melalui Media Sosial Facebook**

Data pengaduan dan konsultasi melalui media sosial facebook pada triwulan I dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.3  
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui Facebook

| NO     | BULAN    | PENGADUAN | KONSULTASI |
|--------|----------|-----------|------------|
| 1      | Januari  | 0         | 0          |
| 2      | Februari | 0         | 7          |
| 3      | Maret    | 0         | 2          |
| Jumlah |          | 0         | 9          |

### 3. Pengaduan Melalui Media Sosial Instagram

Data pengaduan dan konsultasi melalui media sosial instagram pada triwulan I dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.4  
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui Instagram

| NO     | BULAN    | PENGADUAN | KONSULTASI |
|--------|----------|-----------|------------|
| 1      | Januari  | 0         | 0          |
| 2      | Februari | 0         | 9          |
| 3      | Maret    | 0         | 4          |
| Jumlah |          | 0         | 13         |

### 4. Pengaduan Melalui Media Sosial Youtube

Data pengaduan dan konsultasi melalui media sosial instagram pada triwulan I dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.5  
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui Youtube

| NO     | BULAN    | PENGADUAN | KONSULTASI |
|--------|----------|-----------|------------|
| 1      | Januari  | 0         | 0          |
| 2      | Februari | 0         | 0          |
| 3      | Maret    | 0         | 0          |
| Jumlah |          | 0         | 0          |

## 5. Pengaduan Melalui Google Review (Wibesite)

Data pengaduan dan konsultasi melalui Google Review pada triwulan I dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.6

Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui Google Review

| NO     | BULAN    | PENGADUAN | KONSULTASI |
|--------|----------|-----------|------------|
| 1      | Januari  | 0         | 0          |
| 2      | Februari | 0         | 0          |
| 3      | Maret    | 0         | 0          |
| Jumlah |          | 0         | 0          |

## C. Pengaduan tertulis melalui kotak pengaduan dan Surat

Data pengaduan dan konsultasi melalui kotak pengaduan dan surat pada triwulan I dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.7

Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui Kotak Pengaduan dan Surat

| NO     | BULAN    | PENGADUAN | KONSULTASI |
|--------|----------|-----------|------------|
| 1      | Januari  | 0         | 0          |
| 2      | Februari | 0         | 0          |
| 3      | Maret    | 0         | 0          |
| Jumlah |          | 0         | 0          |

## D. Pengaduan melalui SPAN LAPOR

Data pengaduan dan konsultasi melalui SPAN LAPOR pada triwulan I dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.8

Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui SPAN LAPOR

| NO     | BULAN    | PENGADUAN | KONSULTASI |
|--------|----------|-----------|------------|
| 1      | Januari  | 0         | 0          |
| 2      | Februari | 0         | 0          |
| 3      | Maret    | 0         | 0          |
| Jumlah |          | 0         | 0          |

## E. Pengaduan Melalui Email

Data pengaduan dan konsultasi melalui e-mail pada triwulan I dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.9  
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui E-mail

| NO     | BULAN    | PENGADUAN | KONSULTASI |
|--------|----------|-----------|------------|
| 1      | Januari  | 0         | 0          |
| 2      | Februari | 0         | 0          |
| 3      | Maret    | 0         | 0          |
| Jumlah |          | 0         | 0          |

## F. Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan

Tabel 4.10  
Jumlah Pengaduan Masyarakat TW I 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      |

G. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Triwulan I tahun 2026.

Tabel 4.11

LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN I  
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA  
TAHUN 2026

| No. | Tanggal Pengaduan | Klasifikasi Pengaduan/Pelapor |                |                  |       |           | Mekanisme Pengaduan | Isi Pengaduan                               | Hasil Penelaahan    |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Status Penanganan |         |                      |
|-----|-------------------|-------------------------------|----------------|------------------|-------|-----------|---------------------|---------------------------------------------|---------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|----------------------|
|     |                   | Nama                          | No. Telp/HP    | Alamat           | Email | Pekerjaan |                     |                                             | Berkadar Pengawasan |       | Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Ditangani         | Status  | Tanggal Penyelesaian |
|     |                   |                               |                |                  |       |           |                     |                                             | Ya                  | Tidak |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                   |         |                      |
| 1   | 23 Januari 2026   | Ju*****                       | 0852-8428-**** | Sungai Mata-Mata |       |           | WHATSAPP            | Akta Kelahiran nama ayahnya tidak tercantum |                     | √     | Telah terjadi pengaduan dari masyarakat terkait akta kelahiran yang tidak tercantum nama ayah. Menindaklanjuti pengaduan tersebut, petugas melakukan pengecekan terhadap berkas permohonan yang masuk pada tanggal 22 Januari 2026. Berdasarkan hasil pemeriksaan, diketahui bahwa berkas permohonan telah lengkap, termasuk buku nikah orang tua sebagai persyaratan pencatatan identitas ayah. Namun demikian, ditemukan adanya kesalahan entri data yang dilakukan oleh petugas pada saat proses penerbitan akta kelahiran, sehingga nama ayah tidak tercantum dalam dokumen tersebut. Sebagai tindak lanjut, petugas segera melakukan pembetulan data akta kelahiran sesuai dengan dokumen pendukung yang sah dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, terhadap petugas yang bersangkutan telah dilakukan pembinaan agar lebih teliti dan berhati-hati dalam proses entri data guna mencegah terulangnya kejadian serupa di kemudian hari. Dengan dilaksanakannya pembetulan data dan pembinaan kepada petugas, pengaduan masyarakat tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan sesuai prosedur yang berlaku. Sebagai Kompensasi pemohon/pengadu diberikan bingkisan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. | √                 | Selesai | 23 Januari 2026      |

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data pengaduan dan konsultasi masyarakat pada Triwulan I Tahun 2026 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Selama periode Januari sampai dengan Maret 2026, jumlah pengaduan masyarakat yang diterima sebanyak 1 (satu) pengaduan, sedangkan jumlah konsultasi yang diterima melalui berbagai kanal layanan sebanyak 353 konsultasi.
2. Kanal layanan yang paling banyak digunakan masyarakat adalah WhatsApp dengan jumlah 182 konsultasi dan 1 pengaduan, diikuti layanan tatap muka langsung sebanyak 61 konsultasi. Sementara itu, media sosial Facebook menerima 9 konsultasi, Instagram 13 konsultasi, sedangkan kanal YouTube, Google Review, Kotak Pengaduan dan Surat, SPAN LAPOR, serta E-mail tidak menerima pengaduan maupun konsultasi.
3. Pengaduan yang masuk berkaitan dengan ketidakkompetenan petugas dalam proses entri data akta kelahiran sehingga nama ayah tidak tercantum pada dokumen yang diterbitkan. Setelah dilakukan pemeriksaan, diketahui bahwa kesalahan tersebut terjadi akibat kekeliruan petugas saat penginputan data.
4. Terhadap pengaduan yang diterima telah dilakukan tindak lanjut berupa pembetulan data akta kelahiran sesuai dokumen pendukung yang sah, pembinaan kepada petugas yang bersangkutan, serta pemberian kompensasi kepada pemohon. Dengan demikian, seluruh pengaduan yang masuk telah diselesaikan 100% pada hari yang sama sesuai prosedur yang berlaku.
5. Berdasarkan klasifikasi jenis pengaduan, hanya terdapat 1 (satu) pengaduan pada kategori Tidak Kompeten, sedangkan kategori pengaduan lainnya seperti penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan, diskriminasi, konflik kepentingan, dan lainnya tidak ditemukan selama Triwulan I Tahun 2026.

### **B. Rekomendasi**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meminimalkan terjadinya pengaduan masyarakat pada periode berikutnya, direkomendasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Meningkatkan ketelitian dan kualitas sumber daya manusia melalui pembinaan, pengawasan, serta pelatihan berkala kepada petugas pelayanan, khususnya terkait proses verifikasi dan entri data dokumen kependudukan.
2. Melaksanakan pemeriksaan ulang (double check) terhadap dokumen yang telah diterbitkan sebelum diserahkan kepada masyarakat guna meminimalkan kesalahan administrasi.
3. Mengoptimalkan pemanfaatan kanal pengaduan dan konsultasi yang telah

tersedia, terutama media sosial, SPAN LAPOR, dan surat elektronik agar masyarakat memiliki lebih banyak alternatif dalam menyampaikan pengaduan maupun konsultasi.

4. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai mekanisme pengaduan, konsultasi, serta standar pelayanan yang berlaku sehingga masyarakat dapat memanfaatkan layanan secara lebih efektif.
5. Mempertahankan komitmen penyelesaian pengaduan secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur sebagai upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.
6. Melakukan evaluasi berkala terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai bahan perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara.

Kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Kayong Utara



**ASLINDA, S.Hut, M.M**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19791223 200501 2 012