



**LAPORAN
HASIL PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT TRIWULAN IV
TAHUN 2025**

**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 IV Tahun 2025 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 penanggungjawab.
 - 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 dilaksanakan setiap hari kerja mulai bulan Oktober sampai dengan bulan Desember tahun 2025. 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 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. Melalui Surat disampaikan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara Jl. Bhayangkara kompleks perkantoran desa Sutera Kecamatan Sukadana Kabupaten Kayong Utara kode Pos 78852.
4. HP/WA : 08115674776
5. Email : **disdukcapi@kayongutarakab.go.id**
6. Media Sosial: Facebook : disdukcapi.kku, Instagram : disdukcapi.kku, Youtube : disdukcapiKKU
7. Website : <https://disdukcapi.kayongutarakab.go.id>
8. SPAN LAPOR

BAB IV

LAPORAN PENGADUAN DAN KONSULTASI MASYARAKAT

A. Laporan Pengaduan dan Konsultasi Tatap Muka Langsung

Pada Triwulan IV tahun 2025, tidak terdapat pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat secara langsung ke unit pelayanan. Untuk pelayanan Konsultasi, tercatat sebanyak 31 konsultasi telah dilakukan oleh masyarakat. Konsultasi yang dilakukan meliputi berbagai topik, seperti prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, alur pengurusan dokumen, serta informasi yang berkaitan dengan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Seluruh proses konsultasi berlangsung dengan lancar dan ditangani langsung oleh petugas yang berwenang, dengan pendekatan komunikatif dan solutif. Data jumlah pengaduan dan konsultasi pada bulan Oktober sampai dengan bulan Desember tahun 2025 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	Oktober	0	13
2	November	0	10
3	Desember	0	8
Jumlah		0	31

B. Laporan Pengaduan dan Konsultasi Melalui Kanal Resmi Media Sosial

1. Pengaduan dan Konsultasi Melalui WhatsApp

Selama Triwulan IV tahun 2025, layanan pengaduan dan konsultasi melalui platform *WhatsApp* masih menunjukkan tingkat pemanfaatan yang cukup tinggi oleh masyarakat. Tercatat sebanyak 171 konsultasi dilakukan melalui media ini, sementara terdapat 2 pengaduan yang disampaikan melalui WhatsApp. Data pengaduan dan konsultasi dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 4.2

Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui WhatsApp

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	Oktober	2	53
2	November	0	57
3	Desember	0	61

Jumlah	2	171
--------	---	-----

2. Pengaduan Melalui Media Sosial Facebook

Pada Triwulan IV tahun 2025, penggunaan media sosial facebook sebagai sarana pengaduan dan konsultasi masyarakat masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan kanal komunikasi lainnya. Terdapat 1 pengaduan masyarakat yang dapat direspon melalui komentar dan pemberian informasi terhadap pengguna media social dan hanya 6 konsultasi yang diterima melalui platform ini.

Tabel 4.3

Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui Facebook

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	Oktober	1	2
2	November	0	1
3	Desember	0	3
Jumlah		0	6

3. Pengaduan Melalui Media Sosial Instagram

Selama Triwulan IV tahun 2025, layanan pengaduan dan konsultasi masyarakat melalui media sosial Instagram menunjukkan tingkat interaksi yang sangat terbatas. Tercatat hanya terdapat 13 konsultasi yang diterima melalui fitur pesan langsung (Direct Message/DM), sementara tidak ada pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui kanal ini.

Tabel 4.4

Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui Instagram

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	Oktober	0	4
2	November	0	2
3	Desember	0	7
Jumlah		0	13

4. Pengaduan Melalui Media Sosial Youtube

Pada Triwulan IV tahun 2025, tidak terdapat aktivitas pengaduan maupun konsultasi yang dilakukan oleh masyarakat melalui kanal YouTube Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara. Tercatat bahwa tidak ada pesan, komentar, atau interaksi yang dikategorikan sebagai pengaduan maupun konsultasi selama periode tersebut.

Hal ini menunjukkan bahwa platform YouTube masih belum dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai saluran komunikasi dua arah dengan instansi. YouTube lebih banyak difungsikan sebagai media penyampaian informasi satu arah, khususnya dalam bentuk video dokumentasi, edukasi layanan, dan sosialisasi program.

Tabel 4.5

Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui Youtube

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	Oktober	0	0
2	November	0	0
3	Desember	0	0
Jumlah		0	0

5. Pengaduan Melalui Google Review (Wibesite)

Pada Triwulan IV tahun 2025, tidak terdapat pengaduan maupun konsultasi yang disampaikan masyarakat melalui platform Google Review. Selama periode ini, tidak ada ulasan, komentar, ataupun pertanyaan yang masuk yang dapat dikategorikan sebagai bentuk interaksi layanan publik melalui kanal tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa Google Review belum menjadi saluran yang dimanfaatkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau melakukan konsultasi terkait layanan. Hal ini cukup wajar mengingat Google Review umumnya digunakan masyarakat untuk memberikan penilaian umum terhadap tempat atau lembaga, dan bukan sebagai kanal komunikasi resmi yang ditujukan untuk menindaklanjuti permasalahan secara langsung.

Tabel 4.6

Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui Google Review

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	Oktober	0	0
2	November	0	0
3	Desember	0	0
Jumlah		0	0

C. Pengaduan tertulis melalui kotak pengaduan dan Surat

Selama periode Triwulan IV Tahun 2025, kotak pengaduan telah dibuka dan dipantau secara berkala sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan. Berdasarkan hasil pemeriksaan terhadap isi kotak pengaduan, tidak terdapat pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Kendati demikian, kami tetap berkomitmen menyediakan sarana pengaduan yang terbuka, transparan, dan responsif demi mendukung peningkatan kualitas pelayanan ke depannya.

Tabel 4.7

Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui Kotak Pengaduan dan Surat

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	Oktober	0	0
2	November	0	0
3	Desember	0	0
Jumlah		0	0

D. Pengaduan melalui SPAN LAPOR

Selama periode Triwulan IV Tahun 2025, instansi kami menerima dan memantau pengaduan masyarakat melalui kanal pengaduan nasional **SP4N-LAPOR!**. Sistem ini menjadi sarana resmi pemerintah dalam menjaring aspirasi, keluhan, dan konsultasi dari masyarakat secara langsung, cepat, dan transparan. Berdasarkan rekapitulasi data dari SP4N-LAPOR! selama periode tersebut, tidak terdapat pengaduan yang masuk. Meskipun tidak terdapat laporan yang masuk, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih belum banyak memanfaatkan kanal pengaduan ini sebagai bagian dari kontrol sosial dan partisipasi aktif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tabel 4.8
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui SPAN LAPOR

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	Oktober	0	0
2	November	0	0
3	Desember	0	0
Jumlah		0	0

E. Pengaduan Melalui Email

Selama periode Triwulan IV tahun 2025, kanal pengaduan melalui e-mail resmi instansi telah dibuka dan dipantau secara rutin sebagai bagian dari upaya pelayanan publik yang responsif dan terbuka terhadap masukan masyarakat. Berdasarkan hasil rekapitulasi data pengaduan yang masuk melalui e-mail, diperoleh informasi sebagai berikut: Jumlah pengaduan masuk: 0 (nol) dan jumlah konsultasi: 0 (nol). Dengan demikian, tidak terdapat laporan pengaduan maupun permintaan konsultasi yang dikirimkan oleh masyarakat melalui e-mail selama periode Triwulan IV tersebut.

Meskipun tidak ada laporan yang diterima, kami tetap menjaga dan mengoptimalkan fungsi layanan pengaduan melalui e-mail sebagai sarana komunikasi dua arah antara masyarakat dan instansi. Layanan ini akan terus disiagakan untuk menerima dan menindaklanjuti setiap masukan yang masuk di waktu mendatang.

Tabel 4.9
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui E-mail

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	Oktober	0	0
2	November	0	0
3	Desember	0	0
Jumlah		0	0

F. Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan

Tabel 4.10
Jumlah Pengaduan Masyarakat TW IV Per Jenis Pengaduan

NO	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Penundaaan berlarut	0
2	Tidak memberikan Pelayanan	0
3	Tidak Kompeten	0
4	Penyalahgunaan Wewenang	1
5	Penyimpangan Prosedur	2
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 IV tahun 2025

Tabel 4.11
Laporan Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Triwulan IV
Terhadap Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara
Tahun 2025

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 Penyelesain
									Ya	Tidak				
1	03/10/25	Syarifah Azzura	0812-5173-8174	Pontianak Barat			WhatsApp	Komplain datanya yang sudah pindah ke pontianak dipindahkan lagi ke Kayong Utara, padahal yang bersangkutan tidak ada permohonan pindah (03/10/2025 pukul 14.08 WIB)		√	Setelah dilakukan Verifikasi dan Validasi data, datanya pada tahun 2024 sudah mengajukan pindahdari kayong utara ke Kota Pontianak. Kemudian yang bersangkutan mengajukan pindah lagi dari Kota Pontianak ke Kabupaten Kubu Raya, kemudian pada saat pemohon ingin melakukan pelayanan dokumen kependudukan, datanya sedang proses Pindah ke Kota Pontianak kembali dengan SKPWNI dikeluarkan pada bulan April 2025. karena datanya memang sudah tidak lagi di database Kayong Utara sejak tahun 2024 kemudian kami menyarankan yang bersangkutan untuk verifikasi ke Kabupaten Kubu Raya, mengenai siapa pemohon yang mengajukan proses perpindahannya. Pengaduan selesai ditindaklajuti pada tanggal 03/10/2025 pukul 14.38 WIB	√	Selesai	03 Oktober 2025

2	24/10/2025	Nahwan Mas		Kota Tangerang			WhatsApp	yang 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	√	Nahwan Mas melalui dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota tanggerang, ketika akan mencetak KTP di Kota tanggerang, tiba2 pada jam 11.10 tanggal 24 oktober ada riwayat pencetakan KTP-el Luar domisili di kabupaten Kayong Utara. Padahal yang bersangkutan tidak mengajukan pencetakan KTP di luar domisili dan tidak pernah berdomisili di Kabupaten Kayong Utara. setelah dilakukan verifikasi dan validasi data oleh tim Adminstrator, memang dilihat di riwayat pencetakan berada di dinas dukcapil kayong utara, akan tetapi setelah di cek ke bagian register tidak ada permohonan. kemudian di cek di bagian operator cetak tidak terdapat juga register cetak. kemudian untuk memastikan pada jam 11.10 dilakukan pengecekan CCTV, terlihat tidak ada aktivitas di ruang cetak. ADB kemudian berkoordinasi dengan help desk cetak KTP-el dirjen dukcapil tentang kejadian ini. hasilnya setelah dilakukan pengecekan di database KTP-el pada bagian card management pada kolom cetak, tidak terdapat riwayat cetak, di data base dukcapil kayong utara. berdasarkan hasil tersebut dapat dipastikan telah terjadi error system pada Aplikasi SIAK	√	Selesai	24 Oktober 2025
3	26/10/2025	Agus Tiani		Sukadana			Status Facebook	Melaporkan melalui Status di facebook bahwa ada orang mengaku sebagai pegawai Capil Kayong Utara dan meminta konfirmasi data dan Video Call untuk konfirmasi ulang tentang Aktivasi Layanan Identitas Kependudukan Digital	√	Dinas Dukcapil telah melakukan edukasi melalui Kolom Komentar si pembuat status untuk mengingatkan agar berhati-hati karena ini murni penipuan, petugas juga menjelaskan dan mengirim pesan agar tidak menanggapi modus penipuan yang mengatasnamakan DInas Dukcapil kayong utara dan agar mengabaikan jika ada telepon atau Whatsapp yang mengatasnamakan Dinas dukcapil atau kemendagri.	√	Selesai	26 Oktober 2025

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Jumlah pengaduan yang diterima sebanyak 3 laporan selama bulan Oktober sampai dengan Desember tahun 2025. Hal ini dapat mengindikasikan beberapa kemungkinan, antara lain:

- Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan cukup baik sehingga jumlah keluhan sedikit.
- Masyarakat cenderung menggunakan kanal konsultasi sebagai sarana komunikasi untuk mencari informasi atau klarifikasi, bukan untuk menyampaikan keluhan.
- Perlu dilakukan evaluasi dan sosialisasi lebih lanjut agar masyarakat merasa lebih nyaman dan yakin dalam menyampaikan pengaduan melalui kanal yang disediakan.

Jumlah konsultasi yang tinggi, yaitu sebanyak 221 , menunjukkan bahwa masyarakat sangat aktif menggunakan platform pengaduan sebagai sarana untuk bertanya dan memperoleh informasi. Hal ini menunjukkan:

- Tingginya minat dan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan informasi langsung dan transparan.
- Keberhasilan kanal pengaduan dalam menjembatani komunikasi antara masyarakat dan instansi.
- Perlunya menjaga kualitas respons dan mempercepat penanganan konsultasi agar kepercayaan masyarakat terus terjaga.

B. Rekomendasi

- Memperkuat sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai mekanisme pengaduan dan manfaatnya agar pengaduan dapat tersampaikan secara optimal.
- Meningkatkan kapasitas tim layanan pengaduan dan konsultasi untuk memberikan respons yang cepat, tepat, dan ramah.

- Mengoptimalkan penggunaan media sosial dan platform digital lainnya sebagai kanal interaktif untuk pengaduan dan konsultasi.
- Melakukan monitoring dan evaluasi berkala untuk mengidentifikasi kendala dan peluang peningkatan layanan.

Kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kayong Utara



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