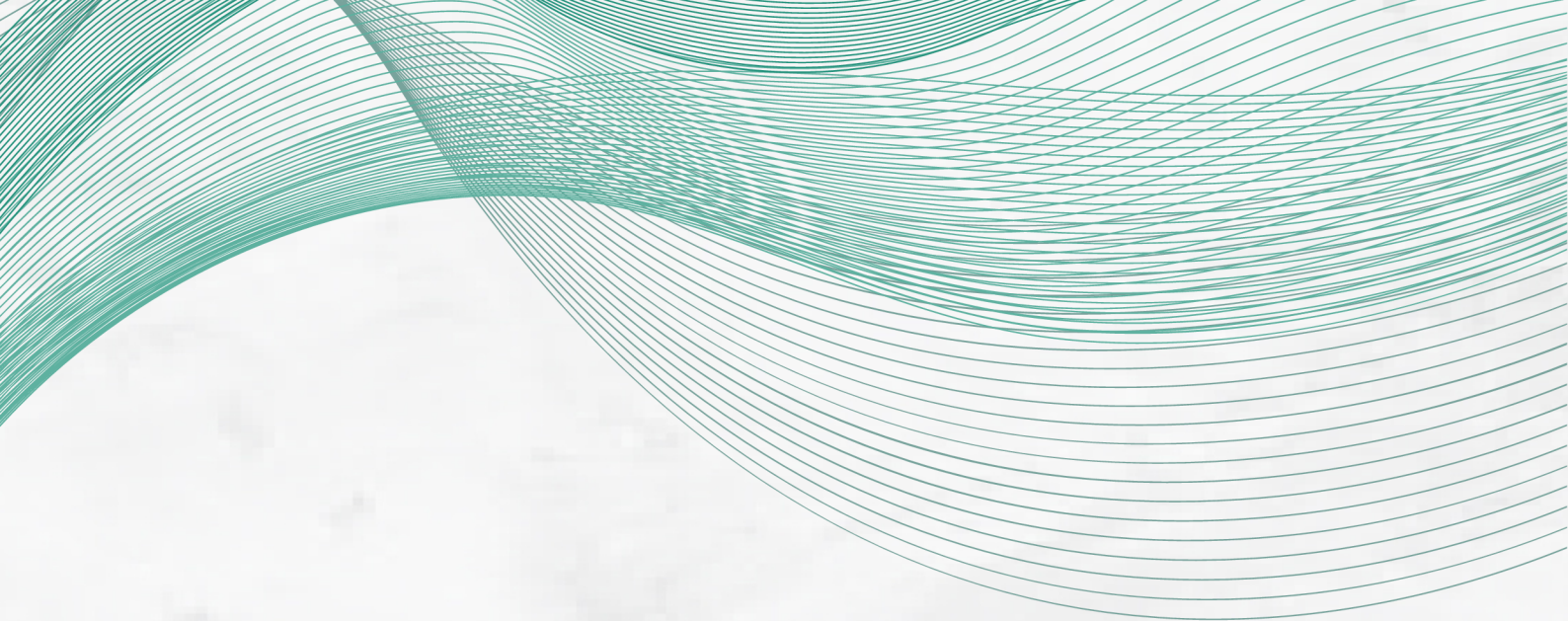




LAPORAN

Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025

**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 Evaluasi Pengaduan dan Konsultasi Triwulan I 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 pada Triwulan I 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 (UUKIP)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan Bagi Instansi Pemerintah
5. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan.

Maksud penyusunan laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara kepada masyarakat. Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Tim Pengelola pengaduan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara.

BAB II

MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT

2.1 Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan, baik perseorangan dan/atau lembaga, keluarga yang berasal dari pegawai yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara, dan/atau keluhan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara. Adapun Bentuk Pengaduan masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara langsung

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (*help desk*) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan Perizinan.

2. Pengaduan secara tidak langsung

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

2.2 Klasifikasi Pengaduan

1. Pengaduan informatif,

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

2. Pengaduan penyimpangan,

yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan dan lain-lain.

2.3 Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan masyarakat

1. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
2. Transparansi yaitu membuka diridan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
5. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan, baik proses maupun tindak lanjutnya;
6. Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
7. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
8. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.4 Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan

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

1. Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan;
2. Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
3. Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
4. Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.5 Saluran Pengaduan

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

1. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan di ruang pengaduan.
2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara Jl. Bhayangkara kompleks perkantoran desa Sutera Kecamatan Sukadana Kabupaten Kayong Utara
3. HP/WA : 08115674776
4. Email : **disdukcakil@kayongutarakab.go.id**
5. Media Sosial : Facebook : disdukcakil.kku, Instagram : disdukcakil.kku, Youtube : disdukcakil.kku
6. Website : **<https://disdukcakil.kayongutarakab.go.id>**
7. SPAN LAPOR

2.6 Laporan Penanganan Pengaduan

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas

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

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

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

Bentuk respon yang diberikan kepada pelapor atas pengaduan yang disampaikan berupa respon awal (ucapan terima kasih telah melakukan pengaduan) dan status/tindak lanjut pengaduan paling akhir sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Waktu yang diperlukan untuk merespon atas pengaduan yang disampaikan diberikan kepada pelapor Sesuai dengan Pedoman, jawaban/respon atas pengaduan yang disampaikan wajib diberikan dalam kurun waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima. Untuk respon yang disampaikan melalui surat dapat diberikan apabila pelapor mencantumkan identitas secara jelas (nama dan alamat koresponden). Untuk respon dari media pengaduan lainnya akan disampaikan dan diberikan sesuai identitas

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

Jumlah Pengaduan Berdasarkan media yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara dalam kurun waktu bulan Januari tahun 2025 sampai dengan bulan Maret 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	1	0	1
7	Youtube	0	0	0
8	SP4N Lapor	1	0	1
9	Kotak Pengaduan	0	0	0
Jumlah		3	0	3

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

- 1 (satu) pengaduan disampaikan melalui WhatsApp resmi layanan pengaduan.

- 1 (satu) pengaduan diterima melalui akun Facebook resmi Dinas Dukcapil. Jenis pengaduan yang diterima umumnya berkaitan dengan kendala teknis dalam pelayanan administrasi kependudukan, seperti keterlambatan pencetakan dokumen dan kesulitan dalam akses layanan online. 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, dan hingga akhir triwulan, 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.
- 1 (satu) pengaduan diterima melalui SPAN LAPOR. Jenis pengaduan yang diterima adalah pengaduan informatif yakni pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu.

Tabel 2.2
Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan

NO	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Penundaaan berlarut	1
2	Tidak memberikan Pelayanan	2
3	Tidak Kompeten	0
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 diatas pada Triwulan I 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	56	0	56
2	Wibesite	0	0	0
3	Facebook	3	0	3
4	Instagram	2	0	2
5	Email	0	0	0
6	WhatsApp	144	0	144
7	Youtube	0	0	0
8	SP4N Lapor	0	0	0
9	Kotak Pengaduan/Saran	0	0	0
Jumlah		205	0	205

Pada Triwulan I Tahun 2025, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mencatat adanya 205 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

Pada Triwulan I Tahun 2025, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerima sejumlah pengaduan dan permohonan konsultasi dari masyarakat yang disampaikan melalui berbagai kanal komunikasi. Berdasarkan hasil rekapitulasi, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Jumlah pengaduan masyarakat pada Triwulan I Tahun 2025 tergolong sangat rendah, yaitu hanya 3 (tiga) pengaduan yang masing-masing disampaikan melalui kanal WhatsApp dan Facebook dan SPAN LAPOR. Tidak terdapat pengaduan melalui tatap muka langsung maupun kanal lainnya seperti Instagram, website, YouTube, email, atau kotak pengaduan.
2. Jumlah permohonan konsultasi masyarakat mencapai 205 pemohon, yang menandakan tingginya partisipasi masyarakat dalam mencari informasi dan klarifikasi terhadap layanan administrasi kependudukan. Kanal yang paling banyak digunakan adalah WhatsApp (144 konsultasi) dan tatap muka langsung (56 konsultasi).
3. Kanal komunikasi digital seperti WhatsApp, Facebook, dan Instagram semakin menjadi sarana dominan dalam menjangkau layanan, sedangkan kanal pengaduan seperti SP4N-Lapor, email, dan kotak pengaduan belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.
4. Tingkat penyelesaian pengaduan dan respons terhadap konsultasi menunjukkan bahwa mekanisme layanan aduan dan informasi sudah berjalan cukup responsif, meskipun masih perlu peningkatan dari sisi jangkauan dan kualitas layanan.

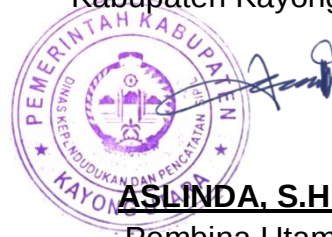
3.2 Saran

1. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai ketersediaan dan fungsi seluruh kanal pengaduan, khususnya kanal resmi seperti SPAN-Lapor, email, dan kotak pengaduan, agar saluran penyampaian keluhan semakin beragam dan mudah diakses.
2. Mengembangkan sistem layanan pengaduan terpadu berbasis digital dengan pencatatan dan pemantauan real-time, sehingga setiap aduan dan konsultasi tercatat dan ditindaklanjuti secara sistematis.

3. Meningkatkan kapasitas petugas pelayanan publik untuk lebih proaktif dan responsif dalam menangani pengaduan maupun konsultasi, baik secara daring maupun langsung.
4. Melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas masing-masing kanal komunikasi, guna memastikan bahwa pelayanan publik berjalan secara transparan, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.
5. Mengintegrasikan pengaduan dan konsultasi sebagai dasar perbaikan layanan, termasuk menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan atau penyusunan SOP pelayanan adminduk ke depan.

Sukadana, April 2025

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

1. Tanggal Pengaduan

08 Januari 2025 Jam 10.00 WIB, pengaduan masuk melalui kanal Facebook

2. Isi Pengaduan

Pemohon mengajukan permintaan sinkronisasi data untuk keperluan administrasi di Bank. Pemohon menyampaikan bahwa sudah menghubungi layanan WhatsApp pada pukul 10.00 WIB, namun hingga pukul 13.00 WIB belum menerima respon dari petugas.

3. Identitas Pengadu

- Nama: Ft
- Alamat : Padu Banjar
- Kontak : 089537039****.

4. Kronologis Pengaduan

Pemohon mengajukan permintaan sinkronisasi data untuk keperluan administrasi di Bank. Pemohon menyampaikan bahwa sudah menghubungi layanan WhatsApp pada pukul 10.00 WIB, namun hingga pukul 13.00 WIB belum menerima respon dari petugas.

5. Tindak Lanjut

Setelah menerima pengaduan pada pukul 13.15 WIB, petugas layanan segera menghubungi pemohon melalui WhatsApp dan melakukan klarifikasi atas kebutuhan pemohon. Proses sinkronisasi data dilakukan setelah verifikasi identitas dan data pendukung diterima.

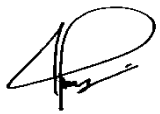
6. Hasil dan Tindak Lanjut

Pengaduan telah diselesaikan dengan baik. Data berhasil disinkronkan dan pemohon telah menerima konfirmasi bahwa proses administrasi di Bank dapat dilanjutkan. Pemohon menyatakan puas atas penanganan setelah dihubungi petugas.

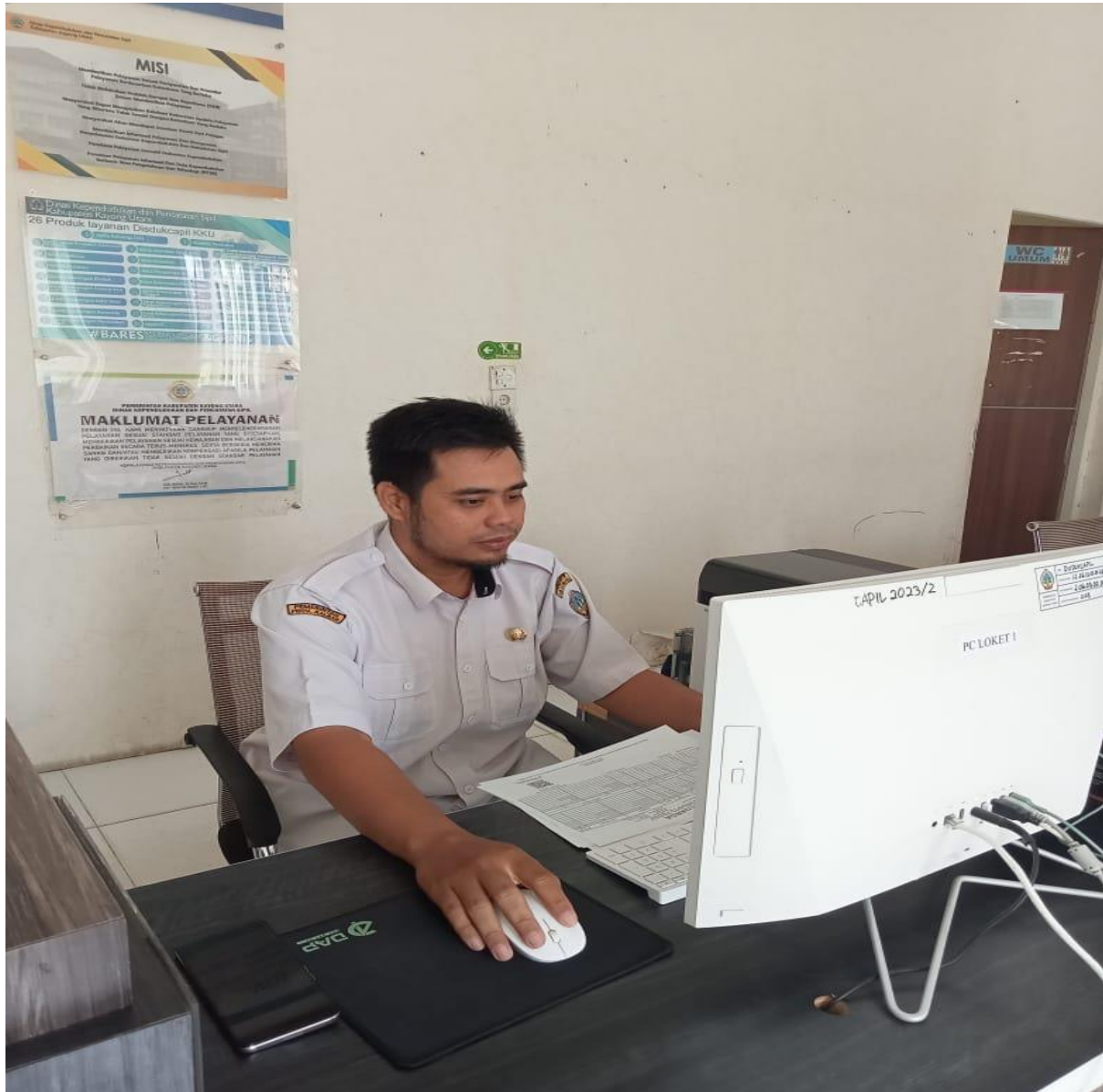
7. Evaluasi

Telah dilakukan evaluasi internal untuk meningkatkan respons layanan WhatsApp, termasuk penjadwalan ulang monitoring dan penguatan SOP tanggap cepat.

TIM PENANGANAN PENGADUAN

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

DOKUMENTASI
MENINDAKLANJUTI PENGADUAN HARI RABU 08 JANUARI 2025
MELAKUKAN VERIFIKASI DAN VALIDASI DATA





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**

1. **Tanggal:** 14 Maret 2025 Laporan masuk ke SPAN Lapor)

2. **Identitas Pengadu**

- Nama: Anonim
- Alamat : Tidak dicantumkan
- Kontak : Tidak dicantumkan.

3. **Kronologis Pengaduan**

Pengadu menyampaikan keluhan pada tanggal 14 Maret 2025 melalui SPAN Lapor dan diterima Admin Kabupaten, kemudian pada tanggal 21 Maret 2025 didisposisikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, admin Dinas Kependudukan baru menerima pada tanggal 10 April 2025. Keluhan yang disampaikan adalah sebagai berikut :

- a. Tidak bisa mengganti foto KTP-el di Dinas Dukcapil tetapi pengadu tidak tidak memberi penjelasan sebab penolakan oleh petugas Disdukcapil.
- b. Teman pengadu berhasil mengganti foto KTP-el pada hari sebelumnya dengan alasan yang tidak dijelas juga.
- c. Dari Pengadu kami simpulkan bahwa merasa diskriminasi pelayanan dan meminta kejelasan prosedur serta solusi.

4. **Analisis Penyebab Masalah**

Berdasarkan investigasi dan verifikasi ke Dinas Dukcapil, ditemukan:

- a. Perbedaan Interpretasi
- b. Tidak dijelaskan oleh pengadu tentang temannya mengganti foto dalam kondisi seperti apa.
- c. Pengadu tidak memahami bahwa penggantian foto KTP-el dilakukan jika ada kondisi khusus seperti : Perubahan raut wajah, Rambut , perubahan penampilan (menggunakan hijab).

5. Langkah Penanganan

- a. Karena kehati-hatian dalam pengeluaran blanko KTP-el termasuk penggunaan blanko disebabkan penggantian foto dan keterbatasan ketersediaan blanko yang disediakan oleh Dirjen Dukcapil, untuk penggantian foto KTP-el yang dilayani adalah sebagai berikut :
 - Perubahan Raut wajah seperti ada perbedaan yang cukup signifikan antara foto di KTP-el dengan bentuk asli secara fisik.
 - Perubahan penampilan seperti dari semula tidak menggunakan hijab menjadi berhijab.
- b. Setiap pemohon yang melakukan perekaman KTP-el, Petugas perekaman KTP-el Disdukcapil Kabupaten Kayong Utara sudah di instruksikan oleh pimpinan sesuai dengan edaran Dirjen Dukcapil Nomor : 400.8.1.2/13999/Dukcapil tentang tata cara pengambilan foto pada saat perekaman KTP-el :
 - Penduduk yang difoto dalam kondisi rapi sebelum operator perekaman KTP-el mengambil foto (diruang rekam sudah disediakan Sisir, Cermin dan Lipstik)
 - Operator rekam wajib memperlihatkan hasil foto kepada penduduk untuk mendapatkan persetujuan
 - Jika penduduk tidak menyetujui hasil foto, pengambilan foto dapat diulang. Namun jika penduduk sudah menyetujui, operator dapat melanjutkan ketahapan perekaman biometrik.

6. Hasil dan Tindak Lanjut

- a. Permohonan Pengadu Diterima dan akan dikirim jawaban dan penjelasan atas pengaduannya
- b. Rekomendasi Perbaikan:
 - Dinas Dukcapil Kabupaten Kayong Utara lebih intens dalam melaksanakan Sosialisasi tentang persyaratan di media sosial.
 - Lebih cepat merespon kanal pengaduan online untuk memantau keluhan serupa.
 - Tim pengawasan internal Dukcapil akan melakukan audit berkala untuk memastikan tidak ada diskriminasi pelayanan.

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	



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**

1. Tanggal Kejadian:

06 Februari 2025

2. Kanal Pengaduan:

pengaduan melalui WhatsApp

3. Identitas Pelapor:

Nama: Sr

Alamat: Desa Benawai Agung

4. Isi Pengaduan:

Pelapor menyampaikan bahwa pelayanan yang diterima tidak sesuai prosedur. Pelapor tidak dapat memperoleh pelayanan secara daring (online) melalui aplikasi *Sidatokku* karena kekurangan satu persyaratan yang dipersyaratkan oleh sistem dan operator aplikasi. Namun, ketika pelapor datang langsung ke Dinas Dukcapil untuk mengakses layanan secara luring (offline), pelayanan tetap dapat diberikan meskipun kekurangan syarat tersebut.

5. Tindak Lanjut:

Pengaduan telah diterima dan diverifikasi oleh tim pelayanan pada hari yang sama. Setelah dilakukan klarifikasi, ditemukan bahwa memang terdapat perbedaan pemahaman antara operator pelayanan online dan operator offline di lapangan.

Tim pelayanan melakukan evaluasi terhadap kasus ini kemudian menyamakan persepsi antara petugas registrasi pelayanan offline dan online, diharapkan tidak terjadi lagi kedepannya.

6. Hasil Penyelesaian:

Pengaduan telah ditindaklanjuti dengan:

- Memberikan penjelasan langsung kepada pelapor terkait perbedaan sistem validasi antara layanan online dan offline.
- Melakukan pendataan ulang terhadap dokumen pelapor untuk memastikan kelengkapan administrasi.
- Memberikan pelayanan sebagaimana mestinya dan pelapor telah menerima dokumen yang dibutuhkan.

7. Status Pengaduan:

SELESAI — Pelapor telah menerima pelayanan dan menyatakan pengaduan telah ditangani dengan baik.

8. Tanggal Penyelesaian:

6 Februari 2025, pukul 10.30 WIB

9. Catatan Tambahan:

Evaluasi lanjutan dijadwalkan di rapat bulanan untuk menyelaraskan aturan dan implementasi sistem layanan online dengan pelayanan langsung.

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
RAPAT EVALUASI PELAYANAN ADMINDUK
MENINDAKLANJUTI PENGADUAN TANGGAL 06 FEBRUARI 2025
RABU, 12 FEBRUARI 2025

