



**LAPORAN
HASIL PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT TRIWULAN I
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 I 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 WBS.
 - 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 WBS.
 - 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.

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 Muda	Anggota
4	Yudha Pratama,S.Kom	ADB Ahli Muda	Anggota
5	Yuriansyah,S.Sos	Analisis Kebijakan Pertama	Anggota

BAB III

WAKTU DAN MEDIA PENGADUAN

A. Waktu Penanganan Pengaduan

Waktu Penanganan pengaduan dilaksanakan setiap hari kerja mulai bulan januari sampai dengan bulan maret tahun 2025.

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 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 : **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

Pada Triwulan I tahun 2025, layanan pengaduan dan konsultasi melalui tatap muka langsung menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat secara langsung ke unit pelayanan. Namun demikian, tercatat sebanyak 56 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 januari sampai dengan bulan maret 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	Januari	0	15
2	Februari	0	27
3	Maret	0	14
Jumlah		0	56

B. Laporan Pengaduan dan Konsultasi Melalui Kanal Resmi Media Sosial

1. Pengaduan dan Konsultasi Melalui WhatsApp

Selama Triwulan I tahun 2025, layanan pengaduan dan konsultasi melalui platform WhatsApp menunjukkan tingkat pemanfaatan yang cukup tinggi oleh masyarakat. Tercatat sebanyak 144 konsultasi dilakukan melalui media ini, sementara hanya terdapat 1 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	Januari	0	34
2	Februari	1	64

3	Maret	0	46
Jumlah		1	144

2. Pengaduan Melalui Media Sosial Facebook

Pada Triwulan I tahun 2025, penggunaan media sosial facebook sebagai sarana pengaduan dan konsultasi masyarakat masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan kanal komunikasi lainnya. Tercatat hanya terdapat 1 pengaduan masyarakat dan 2 konsultasi yang diterima melalui platform ini.

Tabel 4.3

Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui Facebook

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

3. Pengaduan Melalui Media Sosial Instagram

Selama Triwulan I tahun 2025, layanan pengaduan dan konsultasi masyarakat melalui media sosial Instagram menunjukkan tingkat interaksi yang sangat terbatas. Tercatat hanya terdapat 2 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	Januari	0	2
2	Februari	0	0
3	Maret	0	0
Jumlah		0	2

4. Pengaduan Melalui Media Sosial Youtube

Pada Triwulan I 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	Januari	0	0
2	Februari	0	0
3	Maret	0	0
Jumlah		0	0

5. Pengaduan Melalui Google Review (Wibesite)

Pada Triwulan I 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	Januari	0	0
2	Februari	0	0
3	Maret	0	0
Jumlah		0	0

C. Pengaduan tertulis melalui kotak pengaduan dan Surat

Selama periode Triwulan I Tahun 2025 (Januari – Maret 2025), kotak pengaduan telah dibuka dan dipantau secara berkala sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan. Berdasarkan hasil pemeriksaan terhadap isi kotak pengaduan, tercatat Jumlah Pengaduan yang Masuk nihil demikian juga Jumlah Permintaan Konsultasi tidak ada yang masuk melalui kotak pengaduan.

Dengan demikian, tidak terdapat aduan maupun permintaan konsultasi dari pengguna layanan selama periode tersebut. 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	Januari	0	0
2	Februari	0	0
3	Maret	0	0
Jumlah		0	0

D. Pengaduan melalui SPAN LAPOR

Selama periode Triwulan I Tahun 2025 (Januari – Maret 2025), instansi kami menerima dan memantau pengaduan masyarakat melalui kanal pengaduan nasional **SP4N-LAPOR!**. Sistem ini menjadi sarana resmi pemerintah dalam menjangkau aspirasi, keluhan, dan konsultasi dari masyarakat secara langsung, cepat, dan transparan.

Berdasarkan rekapitulasi data dari SP4N-LAPOR! selama periode tersebut, diperoleh satu laporan pengaduan masuk.

Pengaduan yang masuk telah diterima dan diproses sesuai mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat. Meskipun hanya terdapat satu laporan, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat telah memanfaatkan kanal pengaduan 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	Januari	0	0
2	Februari	0	0
3	Maret	1	0
Jumlah		1	0

E. Pengaduan Melalui Email

Selama periode Triwulan I Tahun 2025 (Januari – Maret 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 I 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	Januari	0	0
2	Februari	0	0
3	Maret	0	0
Jumlah		0	0

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Jumlah pengaduan yang diterima relatif sedikit, yakni 3 laporan selama triwulan pertama (Januari-Maret). 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 205 kali, 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

LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN I
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		Tindak Lanjut	Keterangan
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	Email	Pekerjaan			Berkadar Pengawasan			
									Ya	Tidak		
1	08 Januari	Ft	089537039****	Padu Banjar			Instagram	Pelayanan WhatsApp lama ditindak lanjuti, pemohon melapor jam 10.00 dan sampai jam 13.00 belum ada respon dari petugas. Pemohon mengajukan sinkronisasi data untuk keperluan administrasi di Bank.		√	Sudah dilakukan sinkronisasi data sesuai dengan permohonan.	Penanganan Selesai
2	06 Februari	Sr	089570420****	Benawai Agung			WHATSAPP	Pelayanan tidak sesuai prosedur ; pemohon tidak bisa mendapat pelayanan online pada Aplikasi Online Sidatokku melalui operator karena kekurangan satu syarat, akan tetapi pemohon melalui pelayanan offline di Dinas Dukcapil bisa melakukan pelayanan		√	Terjadi kesalahan dalam pemahaman Petugas registrasi offline tentang persyaratan, Dinas Dukcapil melalui kepala Bidang Pelayanan adminduk sudah melakukan pembinaan dan bimbingan teknis bagi petugas registrasi offline tentang persyaratan pelayanan administrasi Kependudukan. setiap bulan akan di evaluasi melalui rapat bulanan.	Penanganan Selesai
3	14 Maret 2025	Anonim					SPAN Lapor	Tidak bisa mengganti foto KTP-el tapi teman pengadu berhasil mengganti foto KTP-el pada hari sebelumnya		√	1. 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 : a. Perubahan Raut wajah seperti ada perbedaan yang	Penanganan Selesai

										cukup signifikan antara foto di KTP-el dengan bentuk asli secara fisik. b. Perubahan penampilan seperti dari semula tidak menggunakan hijab menjadi berhijab. 2. 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 : a. Penduduk yang difoto dalam kondisi rapi sebelum operator perekaman KTP-el mengambil foto (diruang rekam sudah disediakan Sisir, Cermin dan Lipstik) b. Operator rekam wajib memperlihatkan hasil foto kepada penduduk untuk mendapatkan persetujuan c. Jika penduduk tidak menyetujui hasil foto, pengambilan foto dapat diulang. Namun jika penduduk sudah menyetujui, operator dapat melanjutkan ketahapan perekaman biometrik.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

Ketua Pengaduan



Maiyatul Jandah, S.E.I

NIP. 198111 20200902 2 006