



**LAPORAN
HASIL PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT TRIWULAN II TAHUN
2024**

**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 II Tahun 2024 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 pada bulan April – Juni 2024

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

Data jumlah pengaduan dan konsultasi pada Triwulan II tahun 2024 melalui tatap muka langsung dapat dilihat pada table dan grafik dibawah ini.

Tabel 4.1

Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui tatap muka langsung

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	April	0	7
2	Mei	0	16
3	Juni	0	12
Jumlah		0	35

B. Laporan Pengaduan dan Konsultasi Melalui Kanal Resmi Media Sosial

1. Pengaduan dan Konsultasi Melalui WhatsApp

Tabel 4.2

Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui WhatsApp

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	April	0	17
2	Mei	1	19
3	Juni	0	19
Jumlah		0	55

2. Pengaduan Melalui Media Sosial Facebook

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	April	0	3
2	Mei	0	1
3	Juni	1	7
Jumlah		1	11

3. Pengaduan Melalui Media Sosial Instagram

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	April	0	2
2	Mei	0	1
3	Juni	0	1
Jumlah		0	4

4. Pengaduan Melalui Media Sosial Youtube

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	April	0	0
2	Mei	0	0
3	Juni	0	0
Jumlah		0	0

5. Pengaduan Melalui Google Review (Wibesite)

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	April	0	0
2	Mei	0	0
3	Juni	1	0
Jumlah		1	0

C. Pengaduan tertulis melalui kotak pengaduan dan Surat

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	April	0	0
2	Mei	0	0
3	Juni	0	0
Jumlah		0	0

D. Pengaduan melalui SPAN LAPOR

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
----	-------	-----------	------------

1	April	0	0
2	Mei	0	0
3	Juni	0	0
Jumlah		0	0

E. Pengaduan Melalui Email

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	April	0	0
2	Mei	0	0
3	Juni	0	0
Jumlah		0	0

BAB V EVALUASI

A. Tindak Lanjut

1. Pada triwulan II tahun 2024 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara berdasarkan laporan terdapat 3 pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat dan terdapat 105 konsultasi yang disampaikan melalui kanal resmi yang telah disediakan . Analisis dan tindak lanjut laporan dan konsultasi masyarakat disampaikan pada laporan evaluasi pengaduan.
2. Laporan atau pengaduan harus memenuhi syarat formil yang harus dilengkapi, namun jika laporan atau pengaduan tersebut tidak memenuhi syarat materiil maka disampaikan kepada pelapor bahwa laporan tidak dapat ditindaklanjuti.
3. Memberikan informasi kepada masyarakat melalui sosialisasi, media sosial, banner, brosur dan pamflet, sehingga masyarakat memahami persyaratan dan ketentuan dalam melakukan pengaduan.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara telah membuktikan diri sebagai mitra masyarakat yang andal dalam menjawab kebutuhan administrasi kependudukan. Dengan mempertahankan kinerja positif, memperkuat inovasi digital, dan memperluas jangkauan layanan hingga ke daerah terpencil, Dukcapil Kayong Utara siap menjadi pelopor layanan publik berbasis teknologi yang tetap mengedepankan prinsip inklusivitas dan keberpihakan pada masyarakat.

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 II
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2024**

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	25 JUNI	SS					Google Review	- Jam 10 Pelayanan Sudah Istirahat		√	1. Telah dilakukan investigasi kepada petugas Disdukcapil, bahwa petugas pada jam yang disangkakan tidak pernah meninggalkan tugas tanpa adanya pengganti. Walaupun terjadi gangguan dan mati lampu kami tetap menugaskan satu orang petugas didepan untuk menginformasikan kepada masyarakat. dan yang bersangkutan juga memberikan google review di PLN Sukadana, komplain mengapa pemadaman listrik tanpa pemberitahuan sehingga yang bersangkutan tidak bisa mengurus dokumen kependudukannya di Disdukcapil. Kesimpulan kami bahwa pada saat pengadu datang ke dinas Dukcapil bertepatan dengan listrik mati sehingga Layanan di dinas Dukcapil terganggu. 2. Pimpinan Dinas Dukcapil menjamin bahwa jam pelayanan sesuai dengan jam operasional pelayanan : 08.00-16.00 (istirahat 12.00-13.00)	Penanganan Selesai
2	23 JUNI	Facebook : UE					Status Facebook	- Status Facebook : Pembuatan Kartu Keluarga dan memasukan anggota keluarga baru (anak) memerlukan dana Rp. 3.500.000		√	1. Setelah dilakukan investigasi dengan pemilik akun, adanya kesalahpahaman antara petugas desa dan pengadu, petugas desa menjelaskan bahwa untuk memasukan anak didalam kartu keluarga harus dilakukan itsbat nikah terlebih dahulu di pengadilan Agama, karena status pengadu merupakan istri Siri, dan memerlukan biaya sidang yang cukup besar di Kabupaten Ketapang. setelah ada putusan pengadilan barulah status anak bisa dimasukan ke Kartu keluarga orang tuanya.	Penanganan Selesai

											2. Pimpinan Dinas Dukcapil menegaskan bahwa semua pelayanan di Dinas Dukcapil Gratis	
3	12 Mei	Anonim	08225389xxxx				Whats App	Pelayanan Pindah Dipersulit		√	Pengadu melaporkan maksud dan tujuannya bahwa ingin mengurus pindah ke Kabupaten Ketapang, dengan chat ke petugas konsultasi menanyakan tentang syarat pindah. Petugas memberitahukan persyaratan pindah baik secara langsung dan online. Namun pemohon/pengadu posisinya sudah diketapang tepatnya dikecamatan singkup. dan disarankan pindah online melalui E-Office di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten ketapang. pemohon salah paham dan menganggap dipersulit untuk pindah online dan menawarkan uang untuk kepengurusan pindah. " untuk mengurus pindah saja dipersulit, kalau minta uang bilang saja, ujaranya" menggunakan pesan suara. sudah dijelaskan bahwa semua layanan yang ada di disdukcapil kayong utara gratis. dan prosedur pindah online pemohon harus ke dinas dukcapil ketapang, tidak bisa langsung ke kab. kayong utara menggunakan Whatsapp.	Penanganan Selesai

Ketua Pengaduan



Maiyatul Jandah, S.E.I

NIP. 198111 20200902 2 006