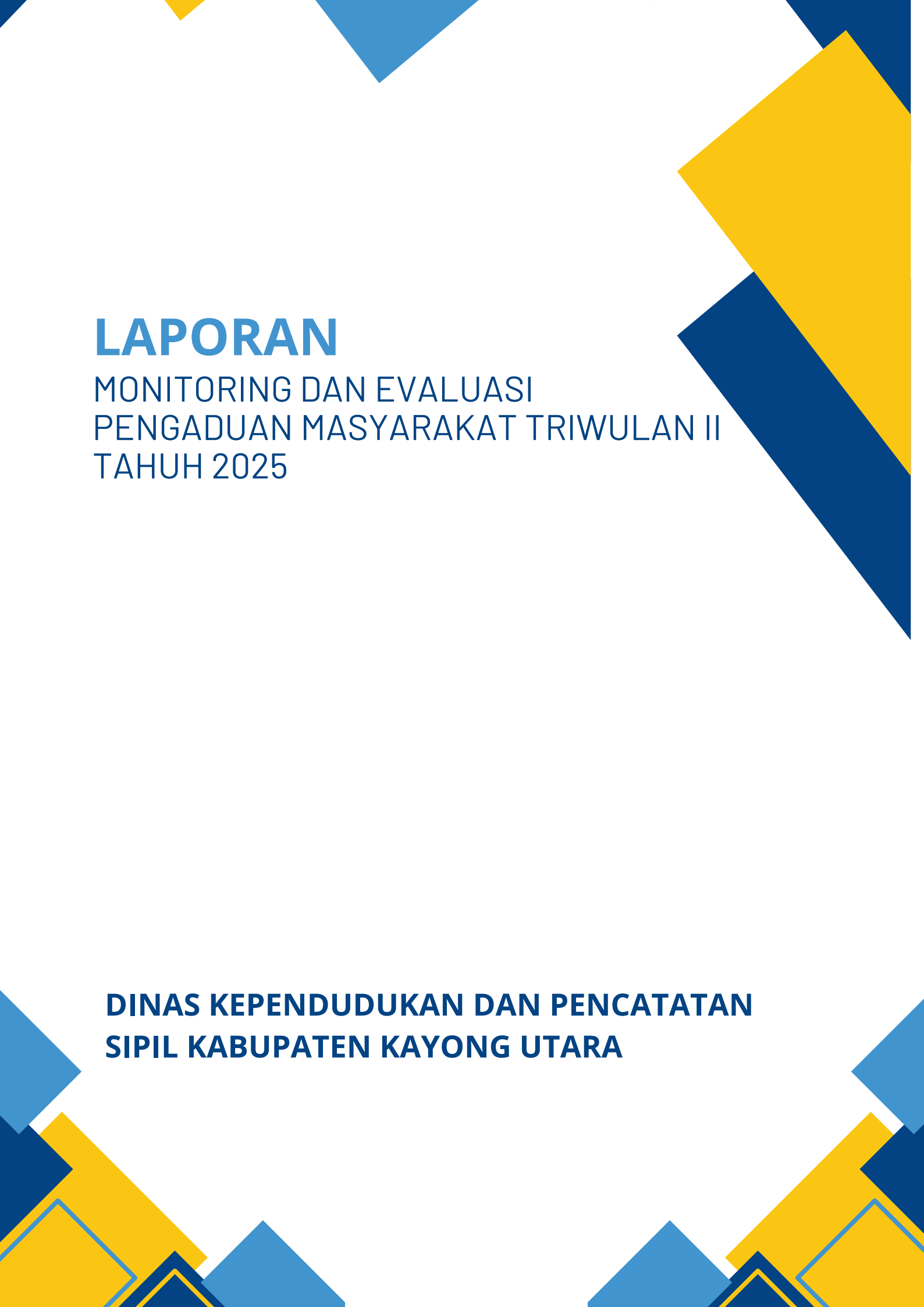




# **LAPORAN**

**MONITORING DAN EVALUASI  
PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN II  
TAHUH 2025**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIK 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 II 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 sepanjang Triwulan II tahun 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 diri dan 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](mailto: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 April tahun 2025 sampai dengan bulan Juni 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 | 1         | 0          | 1       |
| 2      | Wibesite                            | 0         | 0          | 0       |
| 3      | Facebook                            | 0         | 0          | 0       |
| 4      | Instagram                           | 0         | 0          | 0       |
| 5      | Email                               | 0         | 0          | 0       |
| 6      | WhatsApp                            | 3         | 0          | 3       |
| 7      | Youtube                             | 0         | 0          | 0       |
| 8      | SP4N Lapor                          | 0         | 0          | 0       |
| 9      | Kotak Pengaduan                     | 0         | 0          | 0       |
| Jumlah |                                     | 4         | 0          | 4       |

Pada Triwulan II Tahun 2025, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menerima dan menindaklanjuti 4 (empat) pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui pengaduan langsung dan layanan media sosial, dengan rincian sebagai berikut:

- 3 (tiga) pengaduan disampaikan melalui WhatsApp resmi layanan pengaduan.
- 1 (satu) pengaduan diterima melalui pengaduan langsung bertemu dengan pejabat pengelola pengaduan Dinas Dukcapil.

Jenis pengaduan yang diterima melalui Whatsapp umumnya pengaduan informatif berkaitan dengan kendala teknis dalam pelayanan administrasi kependudukan, dimana tidak sinkronnya antara data base Dinas Dukcapil dengan data base instansi pelayanan seperti Kantor Pajak Pratama, sedangkan pengaduan langsung merupakan pengaduan keluhan tentang tidak memberikan pelayanan dokumen pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil . 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, 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.

Tabel 2.2

Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan

| NO | Jenis Pengaduan            | Jumlah |
|----|----------------------------|--------|
| 1  | Penundaaan berlarut        | 0      |
| 2  | Tidak memberikan Pelayanan | 1      |
| 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       | 3      |

Berdasarkan tabel diatas pada Triwulan II tahun 2025 terdapat 4 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 | 70         | 0          | 70      |
| 2      | Wibesite                             | 0          | 0          | 0       |
| 3      | Facebook                             | 4          | 0          | 4       |
| 4      | Instagram                            | 9          | 0          | 9       |
| 5      | Email                                | 0          | 0          | 0       |
| 6      | WhatsApp                             | 164        | 0          | 164     |
| 7      | Youtube                              | 0          | 0          | 0       |
| 8      | SP4N Lapor                           | 0          | 0          | 0       |
| 9      | Kotak Pengaduan/Saran                | 0          | 0          | 0       |
| Jumlah |                                      | 247        | 0          | 247     |

Pada Triwulan II Tahun 2025, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mencatat adanya 247 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**

Berdasarkan rekapitulasi pengaduan yang diterima, terdapat total empat pengaduan yang ditindaklanjuti dalam periode pelaporan. Analisis terhadap masing-masing pengaduan memberikan gambaran penting terkait kualitas pelayanan serta efektivitas saluran komunikasi yang tersedia bagi masyarakat.

##### **1. Tiga Pengaduan Melalui WhatsApp (Bersifat Informatif)**

Ketiga pengaduan yang disampaikan melalui WhatsApp bersifat informatif, artinya masyarakat lebih banyak menanyakan informasi seputar prosedur, layanan, atau status tertentu tanpa adanya keluhan langsung terhadap pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa:

- Kanal WhatsApp cukup efektif sebagai sarana komunikasi awal antara masyarakat dan instansi, terutama dalam menjawab pertanyaan atau memberikan klarifikasi secara cepat dan responsif.
- Petugas layanan mampu merespons pengaduan informatif ini secara komunikatif dan solutif, sehingga tidak berkembang menjadi keluhan yang bersifat eskalatif.
- Penggunaan WhatsApp juga mengindikasikan preferensi masyarakat terhadap saluran digital yang mudah diakses dan cepat dibandingkan dengan pengaduan tertulis atau langsung.

##### **2. Satu Pengaduan Langsung (Kategori Tidak Memberikan Pelayanan)**

Pengaduan langsung yang masuk dikategorikan sebagai “tidak memberikan pelayanan”. Ini dinilai dari perspektif pelapor, karena pelapor menganggap petugas tidak memberikan pelayanan untuk perubahan nama anaknya. Namun petugas telah memberikan penjelasan terkait mekanisme perubahan nama sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelapor tidak memahami prosedur karena keterbatasan informasi yang diterima oleh pelapor.

### 3.2 Saran

1. Penguatan Kompetensi Frontliner: Lakukan pelatihan secara berkala mengenai etika pelayanan publik, keterampilan komunikasi, dan manajemen keluhan.
2. Optimalisasi Layanan Digital: Meningkatkan efektivitas pengaduan informatif via WhatsApp, perlu dijaga dan ditingkatkan responsivitas kanal ini sebagai bagian dari digitalisasi pelayanan.
3. Pemantauan Berkelanjutan: Bangun sistem monitoring dan evaluasi pengaduan untuk mendeteksi potensi masalah sejak dini dan memastikan adanya feedback untuk perbaikan berkelanjutan.

Sukadana, 1 Juli 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](mailto:disdukcapil.kayongutara.go.id)), Kode Pos :78852

---

**LAPORAN HASIL TELAAH DALAM RANGKA TINDAK LANJUT PENANGANAN  
PENGADUAN**

**I. Identitas Pengadu**

- **Nama Pengadu:** DS.
- **Jenis Pengaduan:** Ketidakpuasan terhadap pelayanan perubahan nama anak

**II. Kronologi Pengaduan**

Pada tanggal 30 Juni 2025, Saudara DS datang langsung ke loket pelayanan dan mengajukan permohonan perubahan nama anaknya dari Abian Umar menjadi Abian Restu Bumi.

Namun, saat permohonan tersebut tidak langsung diproses karena alasan administratif, pengadu mengeluhkan sikap petugas yang dianggap tidak memberikan pelayanan, serta menilai bahwa proses birokrasi terlalu berbelit-belit. Pengadu juga menyatakan bahwa dirinya merasa dipersulit oleh petugas.

**III. Tindak Lanjut dan Penjelasan Petugas**

Petugas pelayanan merespons pengaduan dengan menyampaikan klarifikasi serta menjelaskan dasar hukum yang berlaku. Dijelaskan bahwa:

1. Perubahan nama yang merubah makna dan terdiri dari dua suku kata atau lebih termasuk kategori perubahan signifikan.
2. Berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, perubahan tersebut tidak dapat dilakukan secara administratif langsung di Dukcapil, melainkan harus melalui Putusan Pengadilan Negeri terlebih dahulu.

Adapun dasar hukum yang dijadikan rujukan oleh petugas adalah:

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 24 Tahun 2013;
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang peraturan pelaksana peraturan Presiden nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Petugas kemudian menyarankan kepada pengadu untuk:

- Mengajukan permohonan perubahan nama anak melalui Pengadilan Negeri Ketapang, sesuai prosedur hukum yang berlaku.
- Setelah mendapatkan salinan putusan pengadilan, pengadu dapat kembali ke Dukcapil untuk memproses perubahan data nama anak secara resmi.

#### **IV. Kesimpulan dan Tindakan Lanjutan**

- Permohonan perubahan nama belum dapat diproses karena belum terpenuhinya syarat berupa putusan pengadilan.
- Petugas telah memberikan penjelasan sesuai regulasi yang berlaku dan tidak ada indikasi penolakan pelayanan tanpa dasar hukum.
- Meskipun pengadu menyampaikan keluhan dengan nada keberatan, situasi tetap terkendali dan ditangani secara komunikatif oleh petugas pelayanan.

#### **V. Rekomendasi**

- Perlu dilakukan penguatan melalui sosialisasi terkait tata cara dan syarat perubahan nama, agar masyarakat tidak salah paham terhadap prosedur yang memang diatur oleh undang-undang.
- Petugas di lapangan agar tetap menjaga sikap profesional dan sabar dalam menghadapi keluhan langsung dari masyarakat.



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 30 JUNI 2025  
MEMBERIKAN PENJELASAN KEPADA PELAPOR TENTANG MEKANISME  
PERUBAHAN NAMA SESUAI DENGAN REGULASI YANG BERLAKU





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**

**I. Identitas Pengadu**

- **Nama:** NS.
- **Jenis Pengaduan:** Duplikasi Nomor Induk Kependudukan (NIK)

**II. Kronologi Pengaduan**

Pada tanggal 17 juni 2025, Saudara NS. menyampaikan pengaduan mengenai status kependudukannya. Ia menginformasikan bahwa saat mengakses layanan publik, muncul keterangan bahwa Nomor Induk Kependudukan (NIK) miliknya terduplikasi atau tidak valid. Pengadu meminta klarifikasi serta petunjuk agar data dirinya bisa kembali terdaftar secara valid di sistem kependudukan.

**III.Tindak Lanjut Pengaduan**

Menindaklanjuti laporan tersebut, tim melakukan verifikasi dan validasi data. Berdasarkan hasil pengecekan diperoleh informasi sebagai berikut:

1. Telah dilakukan Verifikasi dan Validasi (Verval) Data atas nama NS..
2. Setelah proses verval, data atas nama tersebut telah tersinkronisasi dalam sistem kependudukan nasional.
3. Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Kartu Keluarga (KK) milik pengadu telah aktif dan valid, serta tidak ditemukan lagi indikasi duplikasi data dalam database kependudukan (SIAK).

Sebagai langkah lanjutan, tim melakukan klarifikasi kembali kepada pengadu. Diperoleh informasi bahwa kendala masih muncul dalam sistem aplikasi pajak, khususnya pada Kantor Pajak Pratama Ketapang.

#### **IV. Arahan dan Tindak Lanjut**

Pengadu telah disarankan untuk:

- Melakukan konfirmasi langsung ke Kantor Pajak Pratama Ketapang, karena terdapat indikasi bahwa aplikasi pajak belum tersinkronisasi dengan sistem SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).
- Membawa bukti verval dengan hasil *screenshot* melalui aplikasi *scan barcode* untuk mendukung proses sinkronisasi di sistem perpajakan.

#### **V. Kesimpulan dan Rekomendasi**

- Status kependudukan NS. telah valid dan aktif dalam sistem Dukcapil, serta tidak terjadi duplikasi di database nasional.
- Permasalahan pengaduan bukan terletak pada data Dukcapil, melainkan pada sinkronisasi antarinstansi, dalam hal ini antara sistem perpajakan dan data kependudukan.
- Direkomendasikan adanya penguatan integrasi antar sistem layanan publik, serta sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya verval dan pembaruan data secara berkala.

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 17 JUNI 2025  
MELAKUKAN VERIFIKASI DAN VALIDASI DATA





**PEMERINTAH KABUPATEN KAYONG UTARA**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jln. Bhayangkara Email([disdukcapil.kayongutara.go.id](mailto:disdukcapil.kayongutara.go.id)), Kode Pos :78852

---

**LAPORAN HASIL TELAAH DALAM RANGKA TINDAK LANJUT PENANGANAN**  
**PENGADUAN**

**Identitas Pengadu**

- Nama : Pr
- Jenis Pengaduan: Kesulitan dalam pembukaan rekening bank karena KTP tidak terdaftar/NIK tidak aktif.

**II. Kronologi Pengaduan**

Pada tanggal 10 Juni 2025, Saudara Pr menyampaikan pengaduan bahwa ia mengalami kendala saat hendak membuka rekening bank. Sistem tidak dapat memproses permohonan tersebut karena NIK milik pengadu tidak terdaftar atau berstatus tidak aktif (Flag 1). Pengadu memohon klarifikasi dan bantuan atas status NIK-nya agar dapat digunakan untuk keperluan administrasi perbankan.

**III. Tindak Lanjut Pengaduan**

Tim layanan menerima dan memverifikasi data pengadu, serta melakukan koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Kayong Utara. Dari hasil konfirmasi diperoleh informasi sebagai berikut:

- NIK milik Saudara Pr dinonaktifkan (status Flag 1) oleh Dinas Dukcapil atas rekomendasi dari Dinas Sosial dalam rangka pemadanan data kepesertaan BPJS Kesehatan.
- Yang bersangkutan telah melakukan proses Verifikasi dan Validasi Data (Verval) langsung ke kantor Dinas Dukcapil.
- Setelah proses tersebut, data kependudukan atas nama Pr telah diaktifkan kembali oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Kayong Utara.

#### **IV. Hasil Penanganan**

- Status NIK Saudara Pr saat ini telah kembali aktif dan valid di database kependudukan nasional (Dukcapil).
- Pengadu telah diinformasikan dan diberikan penjelasan mengenai penyebab awal nonaktifnya NIK dan langkah pemulihannya.
- Pengadu dapat melanjutkan proses pembukaan rekening bank dengan menggunakan KTP dan NIK yang telah aktif.

#### **V. Kesimpulan dan Rekomendasi**

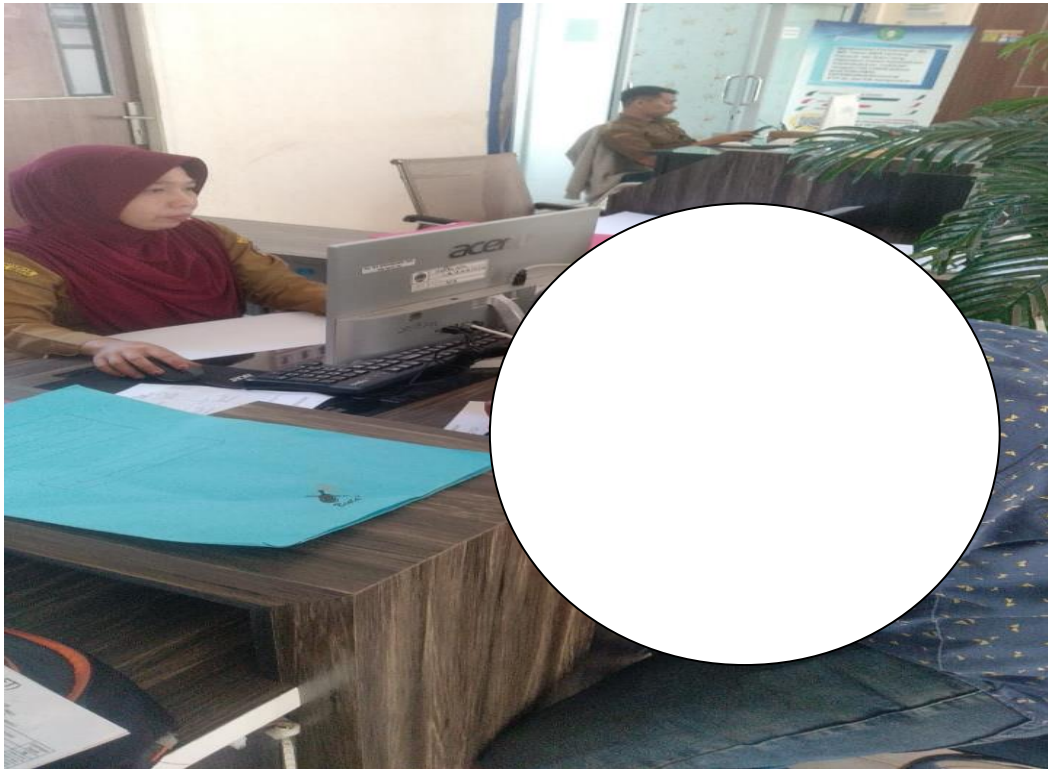
- Pengaduan telah ditangani dengan tuntas dan tidak ada kendala teknis lanjutan dari sisi kependudukan.
- Direkomendasikan kepada pihak terkait untuk:
  - Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penyebab dan prosedur aktivasi ulang NIK.
  - Meningkatkan koordinasi antarinstansi (Dukcapil, Dinsos, BPJS) agar proses pembaruan data tidak menimbulkan kebingungan atau kendala administratif.



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 10 JUNI 2025  
MELAKUKAN VERIFIKASI DAN VALIDASI DATA





PEMERINTAH KABUPATEN KAYONG UTARA  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jln. Bhayangkara Email([disdukcapil.kayongutara.go.id](mailto:disdukcapil.kayongutara.go.id)), Kode Pos :78852

---

**LAPORAN HASIL TELAHAH DALAM RANGKA TINDAK LANJUT PENANGANAN  
PENGADUAN**

**I. Identitas Pengadu**

- **Nama:** SS.
- **Jenis Pengaduan:** Nomor Kartu Keluarga (KK) tidak valid di sistem Kantor Pajak

**II. Kronologi Pengaduan**

Pada tanggal 18 Juni 2025, Saudari SS mengajukan pengaduan mengenai Nomor Kartu Keluarga (KK) miliknya yang tidak dikenali atau dianggap tidak valid saat digunakan untuk keperluan aktivasi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di sistem Kantor Pajak Pratama Ketapang. Pengadu memohon klarifikasi dan solusi agar proses aktivasi NPWP dapat dilakukan tanpa kendala.

**III. Tindak Lanjut Pengaduan**

Menanggapi pengaduan tersebut, tim pelayanan melakukan verifikasi data pengadu melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Berdasarkan hasil verifikasi diperoleh informasi sebagai berikut:

1. Telah dilakukan Verifikasi dan Validasi (Verval) terhadap data kependudukan Saudari SS.
2. Hasil verval menunjukkan bahwa data Kartu Keluarga (KK) dan Nomor Induk Kependudukan (NIK) pengadu berstatus aktif dan valid di sistem Dukcapil.
3. Tidak ditemukan permasalahan atau ketidaksesuaian pada database kependudukan nasional. Setelah dilakukan klarifikasi kepada pengadu, diinformasikan bahwa kemungkinan kendala berasal dari sinkronisasi sistem antara Dukcapil dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

#### **IV. Arahan dan Solusi**

Untuk memastikan dan memverifikasi sendiri keabsahan data KK, pengadu diarahkan untuk:

1. Mengunduh aplikasi “Pemindai Barcode/QR Code” di Playstore.
2. Melakukan pemindaian barcode pada Kartu Keluarga (KK) guna memastikan data dapat terbaca secara digital dan tersinkronisasi dengan sistem Dukcapil.

Setelah itu, karena aplikasi perpajakan belum mengenali KK miliknya, pengadu diarahkan untuk:

- Datang langsung ke Kantor Pajak Pratama Ketapang untuk melakukan proses aktivasi NPWP secara offline/manual, dengan membawa dokumen asli seperti KTP dan KK yang telah diverifikasi keaktifannya.

#### **V. Kesimpulan dan Rekomendasi**

- Status data kependudukan atas nama SS telah aktif dan valid, baik NIK maupun KK.
- Permasalahan tidak terdapat pada sistem Dukcapil, melainkan kemungkinan disebabkan oleh keterlambatan atau ketidaksesuaian sinkronisasi data di sistem Direktorat Jenderal Pajak.
- Disarankan kepada instansi terkait untuk mempercepat proses integrasi data lintas sistem, guna menghindari terjadinya kendala serupa pada masyarakat umum.
- Masyarakat juga diimbau untuk memastikan kevalidan data pribadi melalui aplikasi dan kanal resmi Dukcapil sebelum digunakan untuk layanan lain.

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 18 JUNI 2025  
MELAKUKAN VERIFIKASI DAN VALIDASI DATA

