



**LAPORAN
HASIL PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT TRIWULAN II
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 II 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 April sampai dengan bulan Juni 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 : **disdukcapi@kayongutarakab.go.id**
6. Media Sosial: Facebook : disdukcapi.kku, Instagram : disdukcapi.kku, Youtube : disdukcapiKKU
7. Website : **<https://disdukcapi.kayongutarakab.go.id>**
8. SPAN LAPOR

BAB IV

LAPORAN PENGADUAN DAN KONSULTASI MASYARAKAT

A. Laporan Pengaduan dan Konsultasi Tatap Muka Langsung

Pada Triwulan II tahun 2025, layanan pengaduan melalui tatap muka langsung menunjukkan bahwa terdapat 1 pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat secara langsung ke unit pelayanan. Untuk pelayanan Konsultasi, tercatat sebanyak 70 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 April sampai dengan bulan Juni 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	April	0	18
2	Mei	0	35
3	Juni	1	17
Jumlah		1	70

B. Laporan Pengaduan dan Konsultasi Melalui Kanal Resmi Media Sosial

1. Pengaduan dan Konsultasi Melalui WhatsApp

Selama Triwulan II tahun 2025, layanan pengaduan dan konsultasi melalui platform *WhatsApp* masih menunjukkan tingkat pemanfaatan yang cukup tinggi oleh masyarakat. Tercatat sebanyak 164 konsultasi dilakukan melalui media ini, sementara hanya terdapat 3 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	April	0	63
2	Mei	0	56
3	Juni	3	45

Jumlah	3	164
--------	---	-----

2. Pengaduan Melalui Media Sosial Facebook

Pada Triwulan II tahun 2025, penggunaan media sosial facebook sebagai sarana pengaduan dan konsultasi masyarakat masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan kanal komunikasi lainnya. Tidak terdapat pengaduan masyarakat dan hanya 4 konsultasi yang diterima melalui platform ini.

Tabel 4.3

Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui Facebook

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

3. Pengaduan Melalui Media Sosial Instagram

Selama Triwulan II tahun 2025, layanan pengaduan dan konsultasi masyarakat melalui media sosial Instagram menunjukkan tingkat interaksi yang sangat terbatas. Tercatat hanya terdapat 9 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	April	0	5
2	Mei	0	3
3	Juni	0	1
Jumlah		0	9

4. Pengaduan Melalui Media Sosial Youtube

Pada Triwulan II 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
4	April	0	0
5	Mei	0	0
6	Juni	0	0
Jumlah		0	0

5. Pengaduan Melalui Google Review (Wibesite)

Pada Triwulan II 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
4	April	0	0
5	Mei	0	0
6	Juni	0	0
Jumlah		0	0

C. Pengaduan tertulis melalui kotak pengaduan dan Surat

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

Tabel 4.7

Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui Kotak Pengaduan dan Surat

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
4	April	0	0
5	Mei	0	0
6	Juni	0	0
Jumlah		0	0

D. Pengaduan melalui SPAN LAPOR

Selama periode Triwulan II Tahun 2025 (April – Juni 2025), instansi kami menerima dan memantau pengaduan masyarakat melalui kanal pengaduan nasional **SP4N-LAPOR!**. Sistem ini menjadi sarana resmi pemerintah dalam menjaring aspirasi, keluhan, dan konsultasi dari masyarakat secara langsung, cepat, dan transparan. Berdasarkan rekapitulasi data dari SP4N-LAPOR! selama periode tersebut, tidak terdapat pengaduan yang masuk. Meskipun tidak terdapat laporan yang masuk, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih belum banyak memanfaatkan kanal

pengaduan ini sebagai bagian dari kontrol sosial dan partisipasi aktif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tabel 4.8
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui SPAN LAPOR

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
4	April	0	0
5	Mei	0	0
6	Juni	0	0
Jumlah		0	0

E. Pengaduan Melalui Email

Selama periode Triwulan II 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 II 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
4	April	0	0
5	Mei	0	0
6	Juni	0	0
Jumlah		0	0

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Jumlah pengaduan yang diterima sebanyak 4 laporan selama bulan April sampai dengan Juni tahun 2025. Hal ini dapat mengindikasikan beberapa kemungkinan, antara lain:

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

Jumlah konsultasi yang tinggi, yaitu 247 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



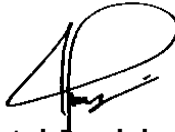
ASLINDA, S.Hut, M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19791223 200501 2 012

LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN II
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	10/6/2025	Pr	0857-8748-****				Melalui Whatsapp	saya mau buat rekening bank tapi tidak bisa karena KTP tidak terdaftar,mohon bantuannya.		√	Ass. atas nama Paryono status flag 1 atau tidak aktif, Dinas Dukcapil Kayong Utara: DI nas dukcapil menonaktifkan atas rekomendasi dinas sosial ini berhubungan dengan BPJS kesehatan NIK. Namun yang bersangkutan sudah ke Dinas Dukcapil untuk Verval data, dan datanya sudah diaktifkan kembali	Penanganan Selesai
2	17/6/2025	NS	08215486****	Desa Banyu Abang			Melalui Whatsapp	ingin mengonfirmasi atau menanyakan atas terjadinya keterangan bahwa nomor induk kependudukan saya di Nomor identitas nasional terduplikasi dengan NIK Atas nama NUR S., Bagaimana cara saya agar bisa terdaftar kembali atau valied di data kependudukan?		√	Setelah dilakukan Verval data atas nama tersebut sudah tersinkronisasi dan nomor NIK dan KK sudah aktif, tidak terjadi duplikasi data dalam databse kependudukan. Setelah dilakukan konfirmasi ke pengadu bahwa untuk menghubungi kantor pajak pratama ketapang, ada indikasi belum sinkronisasi pada aplikasi pajak dengan aplikasi SIAK	Penanganan Selesai

3	18/6/2025	SS	08582877****	jalan provinsi siduk -nanga tayap,			Melalui Whatsapp	mengaktifkan no kk tidak valid dikantor pajak	√	Setelah dilakukan Verval KK tidak ada permasalahan, KK dan NIKnya aktif, kemudian memberikan langkah-langkah untuk pengecekan KK menggunakan aplikasi di scan barcode di playstore. Kemudian diarahkan untuk kekantor pajak pratama ketapang untuk aktivasi NPWP secara offline.	Penanganan Selesai
4	30/6/2025	DS		Sungai mata- mata			Tatap Muka Langsung	Pengadu datang dengan komplain ke petugas registrasi karena tidak memfasilitasi perubahan nama anaknya, kemudian pengadu menuduh petugas mempersulit birokrasi	√	pengadu ingin merubah nama anaknya dari Abian Umar menjadi Abian Restu Bumi, kemudian petugas menjelaskan bahwa sesuai dengan UU no. 23 adminduk tahun 2006 sebagaimana dirubah nomor 24 tahun 2013, perpres 96 tentang tata cara pendaftaran penduduk than 2018 dan permendagri 108 tahun 2019, bahwa mekanisme perubahan nama dengan merubah makna dan merubah dua suku kata harus melalui Putusan Pengadilan Negeri. petugas menyarankan untuk melakukan sidang perubahan nama di Pengadilan Negeri Ketapang	Penanganan Selesai

Ketua Pengaduan



Maiyatul Jandah, S.E.I

NIP. 198111 20200902 2 006