

#GISA
Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kepemerintahan



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Evaluasi Pengaduan dan Konsultasi Triwulan III 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 III 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 (UU KIP)
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**
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 Juli tahun 2025 sampai dengan bulan September 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	3	0	3
2	Wibesite	0	0	0
3	Facebook	0	0	0
4	Instagram	0	0	0
5	Email	0	0	0
6	WhatsApp	2	0	3
7	Youtube	0	0	0
8	SP4N Lapor	0	0	0
9	Kotak Pengaduan	0	0	0
Jumlah		5	0	3

Pada Triwulan III Tahun 2025, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menerima dan menindaklanjuti 5 (Lima) pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui pengaduan langsung dan layanan media sosial, dengan rincian sebagai berikut:

- 3 (tiga) pengaduan disampaikan melalui Tatap muka langsung
- 2 (dua) pengaduan diterima melalui Whats App resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Jenis pengaduan yang diterima melalui Whatsapp pengaduan 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 kesalahan petugas dalam 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	2
6	Permintaan Imbalan	0
7	Tidak Patut	0
8	Berpihak	0
9	Diskriminasi	0
10	Konflik Kepentingan	0
11	Pengaduan Informatif	2

Berdasarkan tabel diatas pada Triwulan III tahun 2025 terdapat 5 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	50	0	50
2	Wibesite	0	0	0
3	Facebook	4	0	4
4	Instagram	4	0	4
5	Email	0	0	0
6	WhatsApp	198	0	198
7	Youtube	0	0	0
8	SP4N Lapor	0	0	0
9	Kotak Pengaduan/Saran	0	0	0
Jumlah		256	0	256

Pada Triwulan III Tahun 2025, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mencatat adanya 256 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 lima 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. Dua Pengaduan Melalui WhatsApp (Bersifat Informatif)

Kedua 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. Tiga Pengaduan Langsung

Pengaduan langsung yang masuk dikategorikan sebagai “tidak memberikan pelayanan”, akan tetapi setelah ditelaah ternyata ada kurangnya pemahaman pengadu terhadap prosedur dalam pelayanan. Ini dinilai dari perspektif pelapor, karena pelapor menganggap petugas tidak memberikan pelayanan untuk penyatuan suami istri siri kedalam kartu keluarga, padahal mereka tidak memiliki buku nikah secara resmi. 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.

Untuk dua pelapor ternyata ada kesalahan didalam entri data dalam pelayanan dokumen kependudukan, ini merupakan termasuk kesalahan dalam prosedur pelayanan, kurang telitinya petugas dalam proses penerimaan berkas. Ini sudah ditindak lanjuti dengan pembinaan oleh atasan dengan melakukan evaluasi pelayanan yang sudah dilaksanakan di setiap bulannya.

3.2 Saran

1. Penguatan Kompetensi Frontliner: Lakukan pelatihan secara berkala mengenai etika pelayanan publik, keterampilan komunikasi, dan manajemen keluhan.
2. Optimalisasi Layanan Digital: Mengingat 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, 02 Oktober 2025

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kayong Utara,



ASLINDA, S.Hut., M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 19791223 200501 2 012



PEMERINTAH KABUPATEN KAYONG UTARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

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

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

I. Nama Pelapor : Ervendi

Media Pengaduan : WhatsApp

Waktu Pengaduan : Rabu, 09 Juli 2025, Pukul 14.53 WIB

Waktu Penyelesaian : Rabu 09 Juli Pukul 15.28 WIB

Durasi Penanganan: 35 menit

II. Uraian Pengaduan:

Bapak Ervendi menyampaikan keluhan bahwa Kartu Keluarga (KK) miliknya tidak aktif sehingga tidak dapat digunakan untuk proses pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Pengaduan disampaikan melalui media WhatsApp.

III. Tindak Lanjut:

Petugas melakukan verifikasi dan validasi (verval) terhadap data kependudukan yang bersangkutan. Dari hasil verval data, diketahui bahwa terdapat KK terbaru atas nama Bapak Ervendi dengan tanggal terbit 27 Februari 2025, dengan status KK dan NIK aktif dan tidak terdapat status. Petugas kemudian menyarankan kepada pelapor untuk melakukan pemindaian (scan) tanda tangan elektronik berupa *barcode* pada KK tersebut guna memunculkan status keaktifan KK.

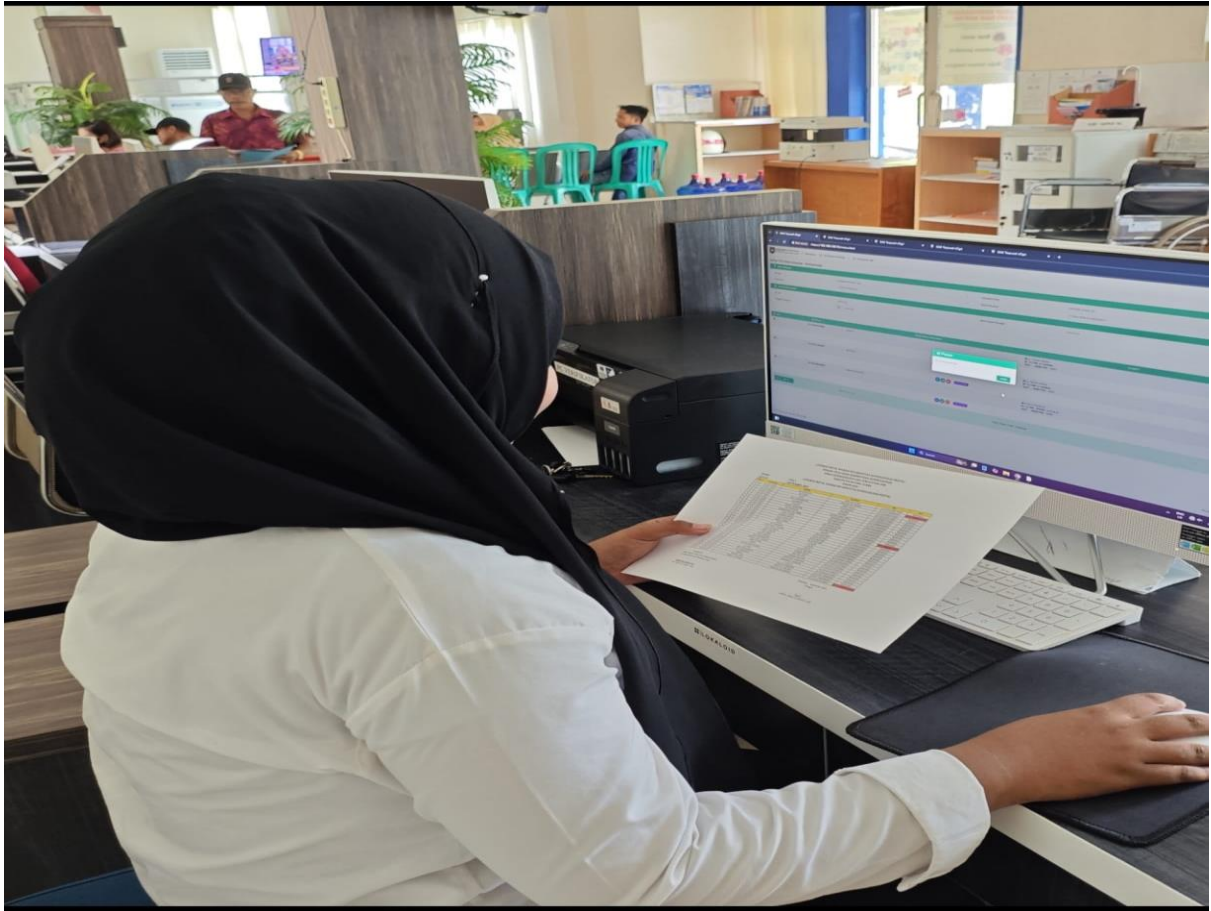
Sebagai tambahan, petugas juga telah mengirimkan biodata penduduk milik Bapak Er untuk keperluan validasi data lebih lanjut oleh pihak terkait.

IV. Status Pengaduan: Selesai ditindaklanjuti

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 09 JULI 2025
MELAKUKAN VERVAL DATA SESUAI DENGAN KELUHAN PENGADU





PEMERINTAH KABUPATEN KAYONG UTARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

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

LAPORAN HASIL TELAHAH DALAM RANGKA TINDAK LANJUT
PENANGANAN PENGADUAN

Nama Pelapor: Bapak Jainal aripin

Media Pengaduan: Tatap Muka Langsung

Tanggal Pengaduan: 14/07/2025

1. Uraian Pengaduan:

Bapak Jainal aripin menyampaikan adanya kesalahan penulisan nama anaknya dalam dokumen kependudukan, dari Adam FatullaH yang seharusnya tertulis Adam Fathullah.

2. Tindak Lanjut:

Petugas melakukan pengecekan terhadap berkas permohonan yang telah diajukan. Setelah ditelusuri, ditemukan bahwa kesalahan terjadi pada saat input data oleh petugas operator. Di formulir permohonan yang diajukan oleh pemohon, nama yang benar sudah tertulis Adam Fathullah, sesuai dengan yang dimaksud pelapor.

3. Verifikasi Dokumen

- Berdasarkan dokumen yang dilampirkan oleh Bapak Jainal aripin , seperti akta kelahiran dan/atau Kartu Keluarga, ditemukan perbedaan penulisan nama anak.
- Pada dokumen kependudukan saat ini tertulis: Adam FatullaH
- Nama yang benar sesuai pengakuan orang tua dan dokumen pendukung (seperti surat keterangan kelahiran dari rumah sakit atau akta nama): Adam Fathullah

4. Analisis Kesalahan

- Kesalahan kemungkinan terjadi pada saat penginputan awal data ke dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK).
- Tidak ditemukan indikasi kesengajaan atau penyimpangan prosedur.

- Kesalahan bersifat teknis dan dapat diperbaiki melalui proses pembetulan data sesuai mekanisme yang berlaku.

5. Ketentuan Perbaikan

- a. Mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang tata cara dan persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, perubahan elemen data karena kesalahan penulisan dapat dilakukan melalui proses pembetulan data kependudukan.

6. Kesimpulan

- Pengaduan benar dan dapat dibuktikan secara administratif.
- Kesalahan penulisan nama merupakan kesalahan input teknis yang dapat diperbaiki sesuai prosedur pembetulan data kependudukan.
- Tidak terdapat unsur pengawasan (maladministrasi) dalam kasus ini.

7. Status Pengaduan:

Selesai ditindaklanjuti Tanggal 14 Juli 2025 dan dilakukan perbaikan data.

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 14 JULI 2025

PENGECEKAN BERKAS PENGAJUAN OLEH PETUGAS ARSIP



KEMUDIAN MELAKUKAN PEMBETULAN DOKUMEN





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 Pengadu : Vera Dewanti

Jenis Pengaduan : Kesalahan Penulisan Nama Anak pada Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran

II. KRONOLOGIS PENGADUAN

1. Pada tanggal 31 juli 2025, seorang ibu datang ke kantor pelayanan administrasi kependudukan untuk menyampaikan pengaduan terkait kesalahan penulisan nama anaknya pada Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran.
2. Nama anak yang tercatat di dalam KK dan Akta Kelahiran adalah Kheivano Ghifari Mulyana, sedangkan seharusnya Keivano Ghifari Mulyana sebagaimana yang diusulkan oleh pemohon.
3. Setelah dilakukan pengecekan dan verifikasi terhadap berkas pengajuan, ditemukan bahwa:
 - o Dalam formulir pendaftaran tertulis Khievano Ghifari Mulyanan.
 - o Dalam Surat Keterangan Lahir dari Rumah Sakit, tertulis dengan benar: Keivano Ghifari Mulyana.
4. Berdasarkan dokumen pendukung tersebut, diketahui bahwa telah terjadi kesalahan input data akibat ketidaktelitian petugas dalam melakukan verifikasi dan pencatatan.
5. Karena terdapat bukti yang jelas dan valid, maka pembetulan nama anak dilakukan langsung oleh petugas sesuai dengan data yang benar.

III. TINDAK LANJUT

Sebagai bentuk tanggung jawab dan peningkatan mutu pelayanan, dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Perbaikan Data

Petugas melakukan pembetulan nama anak pada dokumen kependudukan dan menerbitkan ulang dokumen sesuai dengan data yang benar berdasarkan Surat Keterangan Lahir dari rumah sakit.

2. Evaluasi Internal

Kepala Bidang Pelayanan mengadakan rapat internal untuk mengevaluasi prosedur pelayanan, khususnya terkait verifikasi dokumen.

3. Pembinaan Petugas

Dilakukan pembinaan kepada seluruh petugas, mulai dari petugas register hingga operator SIAK, agar lebih teliti dalam melakukan verifikasi dan input data guna menghindari kesalahan serupa di masa mendatang.

4. Selesai ditindaklanjuti tanggal 31 Juli 2025

IV. PENUTUP

Demikian tindak lanjut ini disusun sebagai bentuk komitmen dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Diharapkan seluruh petugas dapat lebih cermat dan profesional dalam menjalankan tugas untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada 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 31 JULI 2025

PETUGAS MELAKUKAN VERIFIKASI DATA



PENGECEKAN BERKAS DI BAGIAN ARSIP DOKUMEN



OPERATOR SIAK MELAKUKAN PEMBETULAN DOKUMEN SESUAI
DENGAN USULAN PEMOHON





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

Tanggal: 13 Agustus 2025

I. IDENTITAS PENGADU

Nama Pengadu : Mahmud

Jenis Pengaduan : Penolakan Penyatuan dalam Kartu Keluarga (KK)

II. KRONOLOGIS PENGADUAN

1. Seorang bapak datang ke kantor pelayanan administrasi kependudukan untuk mengajukan komplain terhadap petugas pelayanan terkait penolakan penyatuan dirinya dan istri sirinya dalam satu Kartu Keluarga (KK).
2. Pengadu menyatakan bahwa dirinya telah pindah dari Kabupaten Ketapang dan berstatus cerai belum tercatat, sementara istri sirinya berstatus kawin belum tercatat dengan suami pertama.
3. Pengadu merasa dipersulit dalam proses pelayanan oleh petugas karena tidak diizinkan untuk bergabung dalam satu KK bersama istri sirinya.
4. Petugas kemudian memberikan penjelasan sesuai dengan ketentuan administrasi kependudukan, bahwa:
 - o Status "cerai belum tercatat" dan "kawin belum tercatat" tidak dapat disatukan dalam satu KK.
 - o Untuk penyatuan KK, harus ada bukti pernikahan sah secara hukum negara, yaitu dengan melampirkan Buku Nikah atau akta Perkawinan.
5. Petugas menyarankan langkah-langkah hukum yang perlu dilakukan oleh pelapor agar penyatuan KK dapat dilakukan secara sah:
 - o Melakukan sidang isbat cerai di Pengadilan Agama Ketapang dengan istri sebelumnya.

- Istri sirinya perlu melakukan isbat nikah dan isbat cerai terhadap suami pertamanya, juga di Pengadilan Agama Ketapang.
- 6. Petugas menegaskan bahwa jika langkah-langkah tersebut tidak dilakukan, maka penyatuan dalam satu KK tidak akan pernah bisa dilakukan secara administrasi.
- 7. Akhirnya, pelapor menerima penjelasan dan memutuskan untuk mencetak KK dan KTP-el secara tunggal, tanpa menyatukan dirinya dengan istri sirinya dalam satu KK.

III. TINDAK LANJUT

Sebagai bagian dari penanganan pengaduan ini, berikut tindak lanjut yang telah dilakukan:

1. Pemberian Penjelasan Petugas memberikan penjelasan secara langsung kepada pelapor mengenai peraturan perundang-undangan terkait pencatatan perkawinan dan perceraian sebagai syarat sah dalam dokumen kependudukan.
2. Pemberian Solusi Hukum Petugas memberikan alternatif solusi berupa langkah-langkah hukum yang bisa diambil oleh pelapor melalui Pengadilan Agama, sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Hasil Akhir Setelah diberikan penjelasan, pelapor memilih untuk tidak melanjutkan proses penyatuan KK dan mencetak KK serta KTP-el tunggal, yang tercatat sesuai data terakhir yang sah.
4. Selesai ditindaklanjuti tanggal 13 Agustus 2025

IV. PENUTUP

Demikian tindak lanjut penanganan pengaduan ini disusun sebagai dokumentasi dan bentuk transparansi pelayanan. Diharapkan masyarakat dapat memahami bahwa pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan sesuai dengan aturan hukum dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

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 13 AGUSTUS 2025
PETUGAS MENJELASKAN TATA CARA PENCATATAN PERKAWINAN DALAM
DOKUMEN KEPENDUDUKAN





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. Informasi Umum Pengaduan

- Tanggal Pengaduan: Selasa, 23 September 2025
- Nama pengadu : Sahrodi
- Media Pengaduan: WhatsApp
- Isi Pengaduan: Pelapor melaporkan permasalahan tidak validnya Nomor Kartu Keluarga (KK) saat melakukan pendaftaran NPWP secara online untuk istrinya. Pelapor juga menanyakan apakah terdapat kendala atau permasalahan dengan Nomor KK yang digunakan.

II. Tindak Lanjut Pengaduan

- Petugas Penindak Lanjut: Pengelola Pengaduan dan konsultasi diteruskan dengan verval data oleh Administrator Data Base Kependudukan
- Langkah Tindak Lanjut:
 1. Dilakukan proses Verifikasi dan Validasi data pelapor melalui sistem yang terhubung dengan database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
 2. Diketahui bahwa Nomor KK dan NIK yang digunakan aktif dan tidak terdapat permasalahan dalam sistem Dukcapil.
 3. Ditemukan bahwa pada tanggal 15 September 2025, pelapor pernah mengajukan pembaruan (update) data KK. Hal ini kemungkinan menyebabkan sistem pendaftaran NPWP online belum sepenuhnya memperbarui data tersebut.

III. Saran dan Solusi yang Diberikan

Petugas menyarankan agar pelapor melakukan pendaftaran NPWP secara offline dengan datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ketapang, dengan membawa dokumen Kartu Keluarga terbaru hasil update

tanggal 15 September 2025. Hal ini bertujuan agar verifikasi data dapat dilakukan secara langsung oleh petugas dan proses pendaftaran NPWP tidak mengalami kendala sistem.

IV. Status Pengaduan

Selesai ditindaklanjuti Tanggal 23 september 2025.

Catatan: Pengaduan telah ditangani dan pelapor telah diberikan informasi serta solusi sesuai prosedur.

V. Penutup

Demikian laporan hasil telaah ini dibuat sebagai bentuk dokumentasi dan pertanggungjawaban atas penanganan pengaduan masyarakat. Diharapkan tindak lanjut yang telah dilakukan dapat membantu pelapor menyelesaikan kendala yang dihadapi.

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 24 SEPTEMBER 2025
MELAKUKAN VERVAL DATA SESUAI DENGAN KELUHAN PENGADU

