



LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

MONEV

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TANA TIDUNG
TAHUN 2025**



<https://disdukcapil.tanatidungkab.go.id/>



Disdukcapil Kabupaten Tana Tidung



@dukcapiltanatidung



@disdukcapilkt



Isiwaen Informasi dan Pengaduan
0895-2877-5659

**LAPORAN MONEV PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANA
TIDUNG TRIWULAN 1 TAHUN 2025**

1. GAMBARAN UMUM PENGADUAN.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai upaya secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduan atas pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 1 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, pengaduan merupakan upaya penyampaian keluhan yang disampaikan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik. Melalui definisi tersebut, dapat dipahami bahwa pengaduan merupakan salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa masyarakat adalah salah satu pengawas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena pengaduan publik memiliki peran yang sangat vital dan strategis, pengelolaan pengaduan harus dilaksanakan dengan baik, melalui penyediaan sarana dan media pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, serta senantiasa menangani dan menindaklanjuti pengaduan.

Untuk itu, sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan publik, disusunlah laporan triwulan ini. Selain

itu, laporan triwulan ini juga bertujuan untuk mengevaluasi \selanjutnya dapat dilaksanakan lebih baik lagi.

2. LAYANAN UMUM PENGADUAN.

2.1 Bentuk Pengaduan

Sesuai dengan Pasal 1 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan tentang:

- a) Pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- b) Pengabaian kewajiban penyelenggara pelayanan.
- c) Pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.2 Saluran Pengaduan

Terdapat beberapa sarana dan media yang disediakan bagi masyarakat untuk dapat menyalurkan pengaduan yang ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung yaitu :

- 1. Tatap Muka
- 2. Melalui kotak aduan/ saran
- 3. SP4N Lapor
- 4. Website : dukcapil.tanatidungkab.go.id
- 5. Whatsaap : 089528775659
- 6. Facebook : Disdukcapil Kabupaten Tana Tidung
- 7. Email: capilktt@gmail.com
- 8. IG : @disdukcapilktt
- 9. Tiktok : DukcapilTanaTidung
- 10. WBS Disdukcapil

11. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

3. TIM PENGELOLA PENGADUAN PUBLIK

Pada prosesnya, pengelolaan pengaduan publik dijalankan oleh unit pengelola pengaduan masyarakat yang ditunjuk sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Tana Tidung Nomor: B.400.12.1 1177/DKPS-KTT/I/2024 tentang Tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat. Tim pengelola pengaduan masyarakat tersebut mempunyai tugas yaitu:

1. Menyusun Program Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung sesuai dengan SOP penanganan Pengaduan Masyarakat;
2. Menghimpun laporan pengaduan masyarakat;
3. Mengkoordinasikan pengaduan masyarakat dengan bidang dan seksi terkait;
4. Menyiapkan jawaban dan/atau respon terhadap pengaduan masyarakat;
5. Memberikan masukan dan saran terkait pengaduan masyarakat kepada bidang dan/atau seksi terkait.

4. PERKEMBANGAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK

4.1 REKAPITULASI PENGADUAN BERDASARKAN MEDIA PENGADUAN

Pada Triwulan 1 Tahun 2025, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung telah menerima sebanyak 47 pengaduan melalui berbagai media dengan rincian sebagai berikut :

1. PENGADUAN MELALUI TATAP MUKA

Data Jumlah dan klasifikasi pengaduan masyarakat yang diterima di Triwulan 1 tahun 2025 melalui Tatap Muka adalah nihil pengaduan masyarakat dan konsultasi yang masuk.

2. PENGADUAN MELALUI KOTAK ADUAN/ SARAN

Data Jumlah dan klasifikasi pengaduan masyarakat yang diterima di Triwulan 1 tahun 2025 melalui Kotak Aduan/ Saran adalah nihil pengaduan masyarakat dan konsultasi yang masuk

3. PENGADUAN MELALUI SP4N LAPOR

Data Jumlah dan klasifikasi pengaduan masyarakat yang diterima di Triwulan 1 tahun 2025 melalui SP4N LAPOR adalah Nihil pengaduan masyarakat dan konsultasi yang masuk

4. PENGADUAN MELALUI WEB DISDUKCAPIL

Data Jumlah dan klasifikasi pengaduan masyarakat yang diterima di Triwulan 1 tahun 2025 melalui WEB DUKCAPIL adalah Nihil pengaduan masyarakat dan konsultasi yang masuk

5. PENGADUAN MELALUI WHATSAPP DISDUKCAPIL

Data Jumlah dan klasifikasi pengaduan masyarakat yang diterima di Triwulan 1 tahun 2025 melalui WHATSAPP DUKCAPIL adalah 47 pengaduan masyarakat dan konsultasi yang masuk

6. PENGADUAN MELALUI FACEBOOK DISDUKCAPIL

Data Jumlah dan klasifikasi pengaduan masyarakat yang diterima di Triwulan 1 tahun 2025 melalui FACEBOOK DUKCAPIL adalah tidak ada pengaduan masyarakat dan konsultasi yang masuk

7. PENGADUAN MELALUI EMAIL DISDUKCAPIL

Data Jumlah dan klasifikasi pengaduan masyarakat yang diterima di Triwulan 1 tahun 2025 melalui EMAIL DUKCAPIL adalah tidak ada pengaduan masyarakat dan konsultasi yang masuk

8. PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI INSTAGRAM

Data Jumlah dan klasifikasi pengaduan masyarakat yang diterima Selama Triwulan 1 Tahun 2025 melalui Instagram tidak ada jumlah pengaduan yang masuk.

9. PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI TIKTOK

Data Jumlah dan klasifikasi pengaduan masyarakat yang diterima Selama Triwulan 1 Tahun 2025 melalui TIKTOK tidak ada jumlah pengaduan yang masuk.

10. PENGADUAN MELALUI WBS DISDUKCAPIL

Data Jumlah dan klasifikasi pengaduan masyarakat yang diterima di Triwulan 1 tahun 2025 melalui WBS DUKCAPIL adalah tidak ada jumlah pengaduan masyarakat dan konsultasi yang masuk

11. PENGADUAN MELALUI FORM SKM

Data Jumlah dan klasifikasi pengaduan masyarakat yang diterima di Triwulan 1 tahun 2025 melalui WHATSAPP DUKCAPIL adalah 47 pengaduan masyarakat dan konsultasi yang masuk

4.2 REKAPITULASI PENGADUAN BERDASARKAN KATEGORI PERMASALAHAN.

Berdasarkan kategori permasalahan, maka dari 47 pengaduan yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung per Triwulan 1 Tahun 2025 dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Dokumen Kependudukan (KTP,KIA,KK) sejumlah 14 pengaduan
- b. Pungutan Liar sejumlah Nihil pengaduan
- c. Dokumen Keabsahan akta sejumlah Nihil Pengaduan
- d. SKPWNl Sejumlah 20 Pengaduan
- e. Akta Pencatatan Sipil Sejumlah 9 Pengaduan
- f. Konsultasi Lainnya Sejumlah 4 (Empat) Pengaduan

4.3 STATUS TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

Seluruh pengaduan atau permasalahan yang masuk sepenuhnya telah terselsaikan secara keseluruhan dengan jangka waktu penyelesaian sesuai dengan permasalahan. Dengan rincian sebagai berikut.

- a. Pengaduan Kategori permasalahan Dokumen Kependudukan (KTP,KIA,KK) sejumlah 4 pengaduan telah ditindaklanjuti dengan berkoordinasi dengan petugas pelayanan dan mengirimkan ulang dokumen kartu keluarga kepada yang bersangkutan namun untuk KIA dan KTP diambil langsung ke kantor Disdukcapil Tana Tidung. Adapun penyebab keterlambatan penyelesaian dokumen kependudukan tersebut karena persyaratan dalam kepengurusan belum lengkap.
- b. Pengaduan kategori permasalahan dokumen keabsahan sejumlah Nihil pengaduan, namun permasalahan tersebut tetap ditindak lanjuti dengan berkoordinasi dengan petugas pelayanan keabsahan dokumen.
- c. Pengaduan kategori permasalahan pungutan liar pengaduan sejumlah Nihil Pengaduan namun permasalahan terhadap pungutan liar ditindak lanjuti secara tegas.

- d. Pengaduan kategori permasalahan dokumen SKPWNI telah ditindaklanjuti sebanyak 20 pengaduan dengan berkoordinasi dengan petugas pelayanan dan telah mengirimkan ulang kepada yang bersangkutan.
- e. Pengaduan kategori Akta Pencatatan Sipil Sejumlah 9 Pengaduan yang telah di tindaklanjuti kepada yang bersangkutan. Keterlambatan tersebut disebabkan karena yang bersangkutan terdapat kesalahan penulisan email, gangguan jaringan sehingga dokumen tidak terkirim sesuai dengan standar pelayanan yaitu 1 x 24 jam.
- f. Konsultasi pengaduan lainnya sejumlah 4 pengaduan telah ditindaklanjuti dan di konfirmasi kepada yang bersangkutan.

REKAPITULASI PENGADUAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANA TIDUNG

TRIWULAN 1 TAHUN 2025

NO	PELAPOR PENGADUAN	NO/ TGL SURAT PENGADUAN	TERLAPOR	JENIS PENGADUAN	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Sudarto	01/02/2025		Permohonan Perubahan elemen data sesuai akte dan Lupa PIN IKD	Telah Dilakukan Perubahan Elemen Sesuai Akta Lahir dan Reset IKD	Konsultasi Melalui WA Layanan
2	Arni Tenon	01/06/2025		Permohonan Pindah Datang Melalui E-Office	Follow up kedukcapil daerah asal	Konsultasi Melalui WA Layanan
3	Yunus Zai	01/06/2025		Permohonan Pdf KK	Mengirim pdf KK ke ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
4	Juns	01/08/2025		Permohonan KIA	Telah selesai di proses KIA	Konsultasi Melalui WA Layanan
5	Ella Raty	01/09/2025		Permohonan Pindah, pembuatan KK baru karena sudah menikah	Telah selesai di proses Perpindahan KK, KTP	Konsultasi Melalui WA Layanan
6	Sabrianyah	01/09/2025		Permohonanan KK dan KIA	Telah selesai dan di proses KK dan KIA	Konsultasi Melalui WA Layanan
7	ahmad reza	01/09/2025		Perbaikan KTP dan KK nama Tidak sesuai Akte dan Ijazah	Telah selesai dan diproses perbaikan elemen tersebut.	Konsultasi Melalui WA Layanan
8	Nico chandra	01/09/2025		Konsultasi cetak/download kk dari IKD	Telah selesa dan di proses KK Nico chandra	Konsultasi Melalui WA Layanan
9	Marselinus Boro	01/09/2025		Permohonan SKPWNl	Telah selesai di proses SKPWNl ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
10	Halimah	01/10/2025		Permohonan Pdf Akta Lahir	Telah selesai di proses dan dikirimkan Pdf Akta Lahir Ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan

NO	PELAPOR PENGADUAN	NO/ TGL SURAT PENGADUAN	TERLAPOR	JENIS PENGADUAN	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7
11	Zulkifli	13/01/2025		Konsultasi untuk perubahan tanda tangan	Telah selesai di proses perubahan elemen tersebut.	Konsultasi Melalui WA Layanan
12	Syapri	13/01/2025		Konsultasi permohonan Pdf KK	Telah selesai di proses dan dikirimkan Pdf KK Ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
13	Abdul Gafur	13/01/2025		Konsultasi permohonan Pdf KK	Telah selesai di proses dan dikirimkan Pdf KK Ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
14	Selkhoni	13/01/2025		Konsultasi permohonan cetak KTP	Telah selesai di proses dan dicetak KTP ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
15	Wiwit Prasetyaningsih	14/01/2025		Konsultasi Kehilangan Akte Lahir	Telah selesai di proses dan dibuatkan akta lahir	Konsultasi Melalui WA Layanan
16	Rizky Alamsyah	15/01/2025		Konsultasi Akta lahir nama ayah tidak sesuai	Telah selesai di proses Perubahan Nama Orang tua pada akta lahir tersebut	Konsultasi Melalui WA Layanan
17	Aras	15/01/2025		Konsultasi Permohonan Perbaikan KK	Telah selesai di proses perbaikan pada KK ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
18	Ramli	15/01/2025		Konsultasi Permohonan KK	Telah selesai di proses dan dikirimkan Pdf KK Ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
19	Widyawati	16/01/2025		Konsultasi dan pengaduan terkait pembuatan akta kematian	Telah selesai di proses akta kematian ybs.	Konsultasi Melalui WA Layanan
20	Rudi	16/01/2025		Konsultasi pengurusan SKPWNI	Telah selesai di proses SKPWNI ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
21	Jang In	16/01/2025		Konsultasi Permohonan SKPWNI dan KK	Telah selesai di proses SKPWNI dan KK orang tua ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
22	Thury El_fath	16/01/2025		Konsultasi Permohonan Pindah Datang	Telah selesai di proses Pindah Datang KK dan KTP ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan

NO	PELAPOR PENGADUAN	NO/ TGL SURAT PENGADUAN	TERLAPOR	JENIS PENGADUAN	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7
23	Ari Kristiawan	17/01/2025		Konsultasi permohonan cetak KTP	Telah selesai di proses KTP Ybs.	Konsultasi Melalui WA Layanan
24	Faridah	20/01/2025		Konsultasi Permohonan cetak KIA	Telah selesai di proses KIA anak Ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
25	xxxxxxxxxx	21/01/2025		Konsultasi terkait ganti foto KTP	Telah selesai di proses Pergantian Foto Ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
26	Nolly	21/01/2025		Konsultasi terkait pembuatan akta perkawinan	Telah selesai di proses akta perkawinan ybs.	Konsultasi Melalui WA Layanan
27	Rifah	21/01/2025		Konsultasi perubahan elemen data pekerjaan pada KK dan KTP	Telah selesai di proses KTP dan KK Ybs.	Konsultasi Melalui WA Layanan
28	Asgariadi	21/01/2025		Konsultasi Pindah Datang melalui E-Office	Telah selesai di proses Kedatangan, KTP, KK Ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
29	Serianti	02/03/2025		Konsultasi Akta Lahir dan KK	Telah selesai di proses Akta Lahir, KK dan KIA ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
30	Meli H	02/03/2025		Konsultasi Permohonan SKPWNl	Telah selesai di proses SKPWNl ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
31	Resky Minaki	02/04/2025		Konsultasi Perubahan pada akta Lahir	Telah selesai di proses mutasi akte ybs dari Ternate.	Konsultasi Melalui WA Layanan
32	Eka Riyanti	02/06/2025		Konsultasi Pembuatan Kartu Nikah seperti KTP	Telah selesai di konfirmasi.	Konsultasi Melalui WA Layanan
33	Angga	02/06/2025		Konsultasi Terkait prosedur pelaporan kehilangan di kantor polisi	Telah selesai di konfirmasi.	Konsultasi Melalui WA Layanan
34	Randiansyah	02/10/2025		Konsultasi Permohonan SKPWNl	Telah selesai di proses SKPWNl ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan

NO	PELAPOR PENGADUAN	NO/ TGL SURAT PENGADUAN	TERLAPOR	JENIS PENGADUAN	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7
35	Shopie Ekspres	13/02/2025		Konsultasi Permohonan SKPWNl	Telah selesai di proses SKPWNl ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
36	Tria salsabila	17/02/2025		Konsultasi Permohonan SKPWNl	Telah selesai di proses SKPWNl ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
37	Dominikus	18/02/2025		Konsultasi Permohonan KIA	Telah selesai di proses KIA ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
38	Aisyah	18/02/2025		Konsultasi terkait KTP tidak terdeteksi di Apk Kesehatan	Telah selesai di proses dan instal IKD	Konsultasi Melalui WA Layanan
39	Padang Yance	18/02/2025		Konsultasi permohonan Pdf KK	Telah selesai di proses KK ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
40	Dayang	19/02/2025		Konsultasi cetak KK dan KTP	Telah selesai di proses KK dan KTP Ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
41	Fadil	20/02/2025		Konsultasi Permohonan SKPWNl	Telah selesai di proses SKPWNl ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
42	Leo	20/02/2025		Konsultasi Pembuatan KK, KIA Akta Lahir	Telah selesai di proses Dokumen 3 in 1 ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
43	Memet	26/02/2025		Konsultasi Permohonan pdf Akta Lahir	Telah selesai di proses permohonan tersebut.	Konsultasi Melalui WA Layanan
44	Syahbania	03/10/2025		Konsultasi Pembuatan Akta Lahir	Telah selesai di proses	Konsultasi Melalui WA Layanan
45	Idul Fitra	03/12/2025		Konsultasi terkait permintaan data	Telah selesai di konfirmasi.	Konsultasi Melalui WA Layanan
46	Pipit Bobby	18/03/2025		Konsultasi terkait pembuatan BPJS bayi baru lahir	Telah selesai di konfirmasi.	Konsultasi Melalui WA Layanan
47	OP Dapodik SMPN 6	19/03/2025		Konsultasi NIK ganda di Aplikasi Dapodik	Telah selesai di konfirmasi.	Konsultasi Melalui WA Layanan

Demikian laporan pengelolaan pengaduan publik ini disusun untuk memenuhi ketentuan Pasal 9 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pengelola Pengaduan atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan.

Pelaksanaan layanan publik yang diberikan diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan dengan melakukan koordinasi yang baik antar Tim Pengelola Pengaduan, Kebijakan Pelaporan dan Layanan dengan adminduk dan pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung khususnya petugas informasi, konsultasi dan pengaduan serta petugas dan pejabat back office begitu juga halnya dengan petugas tim teknis dari Dinas yang ditunjuk. Selain itu perlu terus dilakukan sosialisasi dan informasi yang berkelanjutan ke masyarakat.

Peningkatan layanan publik kepada masyarakat atau pelaku usaha harus terus ditingkatkan dengan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin terhadap pengaduan yang masuk melalui media tatap muka langsung, telepon, Whatsapp, SMS, Email, Website dan Kotak Pengaduan.

Tideng Pale, 02 April 2025

KEPALA DINAS
MAWANI, S.Hut.
19800720 200604 2 016