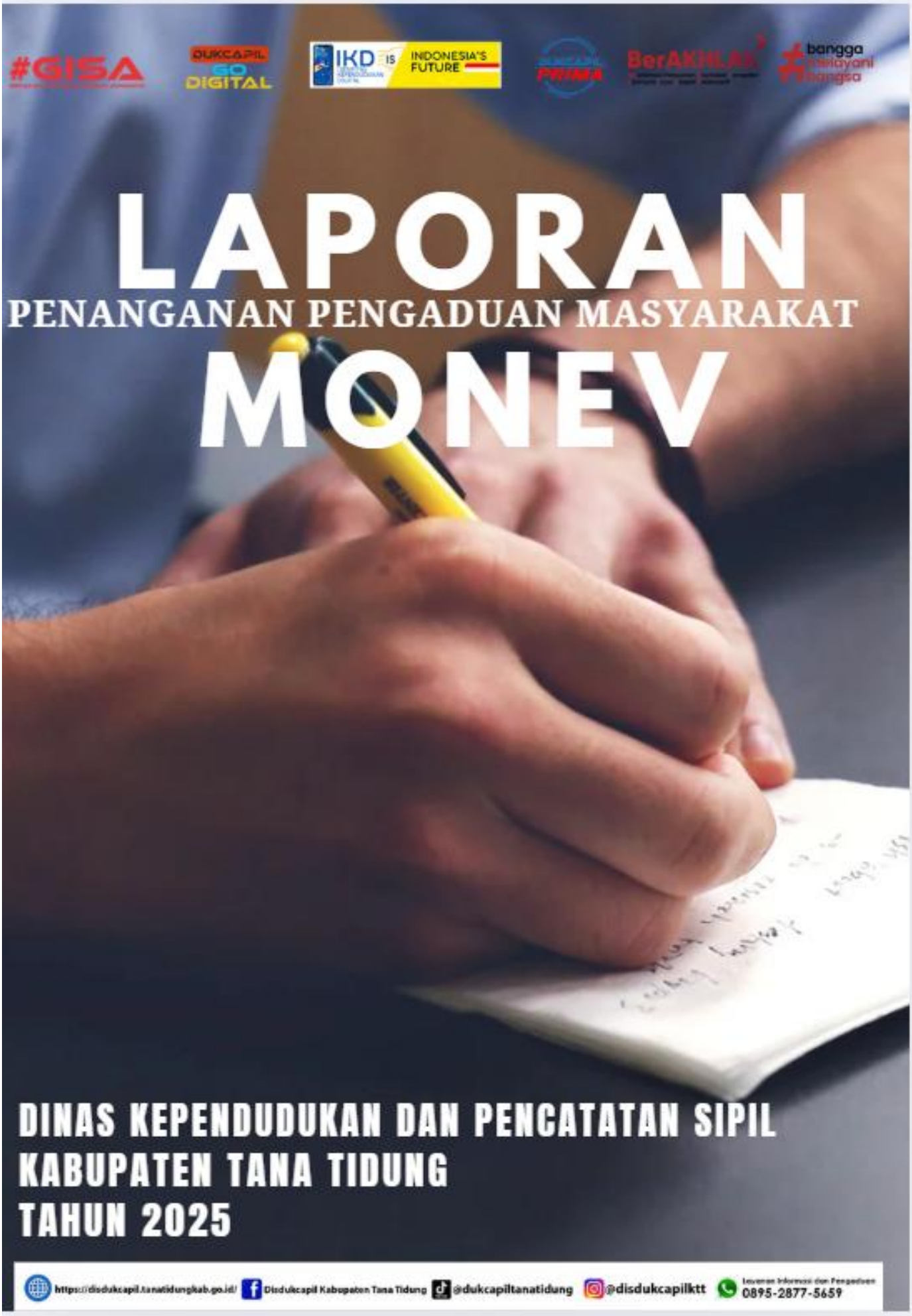

#GISA

DUKCAPIL GO DIGITAL

IKD IS INDONESIA'S FUTURE

DUKCAPIL PRIMA

BerAKHLAK

bangga melayani bangsa

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 | @disdukcapilktt | Layanan Informasi dan Pengaduan 0895-2877-5659

LAPORAN MONEV PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANA TIDUNG TRIWULAN 2 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 Kependudukand 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 2 Tahun 2025, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung telah menerima sebanyak 28 pengaduan melalui berbagai media dengan rincian sebagai berikut :

1. PENGADUAN MELALUI TATAP MUKA

   Data Jumlah dan klasifikasi pengaduan masyarakat yang diterima di Triwulan 2 tahun 2025 melalui Tatap Muka adalah 2 (dua) pengaduan masyarakat dan konsultasi yang masuk.

2. PENGADUAN MELALUI KOTAK ADUAN/ SARAN

   Data Jumlah dan klasifikasi pengaduan masyarakat yang diterima di Triwulan 2 tahun 2025 melalui Kotak Aduan/ Saran adalah nihil pengaduan masyarakat dan konsultasi yang masuk

3. PENGADUAN MELAUI SP4N LAPOR

   Data Jumlah dan klasifikasi pengaduan masyarakat yang diterima di Triwulan 2 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 2 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 2 tahun 2025 melalui WHATSAPP DUKCAPIL adalah 26 (Dua puluh enam) pengaduan masyarakat dan konsultasi yang masuk

6. PENGADUAN MELALUI FACEBOOK DISDUKCAPIL

   Data Jumlah dan klasifikasi pengaduan masyarakat yang diterima di Triwulan 2 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 2 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 2 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 2 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 2 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 2 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 28 pengaduan yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Tana Tidung per Triwulan 2 Tahun 2025 dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Dokumen Kependudukan (KTP,KIA,KK) sejumlah 8 pengaduan
b. Pungutan Liar sejumlah Nihil pengaduan
c. Dokumen Keabsahan akta sejumlah Nihil Pengaduan
d. SKPWNI Sejumlah 9 Pengaduan
e. Akta Pencatatan Sipil Sejumlah 7 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 8 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 trehadap pungutan liar ditindak lanjuti secara tegas.

d. Pengaduan kategori permasalahan dokumen SKPWNI telah ditindaklanjuti sebanyak 9 pengaduan dengan berkoordinasi dengan petugas pelayanan dan telah mengirimkan ulang kepada yang bersangkutan.

e. Pengaduan kategori Akta Pencatatan Sipil Sejumlah 7 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 2 TAHUN 2025

NO	PELAPOR PENGADUAN	NO/ TGL SURAT PENGADUAN	TERLAPOR	JENIS PENGADUAN	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Desita	04/09/2025		Permohonan Pdf KK	Mengirim pdf KK ke ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
2	Ratna Yanti	04/11/2025		Permohoan Pindah Datang Melalui E-Office	Follow up kedukcapil daerah asal	Konsultasi Melalui WA Layanan
3	Risman	16/4/2025		Permohonan Surat Pindah Luar Provinsi	Mengirim pdf SKPWNI ke ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
4	Muhammad Andi Yus	16/4/2025		Data yang bersangkutan dipindahkan oleh istri yang telah berpisah ke Sulawesi dan memohon untuk dipindahkan kembali ke Tana Tidung	Telah di sampaikan formulir permohonan SKPWNI melalui E-Office namun yang bersangkutan belum menyampaikan file balikan.	Konsultasi Melalui WA Layanan
5	Hasbi Anugrah	17/4/2025		Permohonan Pdf KK	Mengirim pdf KK ke ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
6	Randiyansyah	21/4/2025		Permohonan Surat Pindah Luar Kabupaten	Mengirim pdf SKPWNI ke ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
7	Noval Arya Dhani	24/4/2025		Terkait Tidak dapat mengakses pelayanan dukcapil Tana Tidung Online	Layanan dialihkan ke Whatssap layanan dan telah diselesaikan permohonan ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan

8	Syahdan	05/06/2025		Terdapat perbedaan NIK di Kartu keluarga dan NIK yang terdapat di Akte Kelahiran an. Zivana Naysya	Telah di sarankan untuk melakukan peralihan Akte lama (akte sebelum SIAK) ke SIAK terpusat (BAKAK AKTE)	Konsultasi Melalui WA Layanan
9	Usman	05/04/2025		konsultasi terkait pembuatan Akte kelahiran usia >18 tahun	Telah disampaikan formulir dan tata cara pengisian SPTJM	Konsultasi Melalui WA Layanan dan front office
10	Sarinah	05/04/2025		konsultasi terkait pembuatan Akte kelahiran usia >18 tahun	Telah disampaikan formulir dan tata cara pengisian SPTJM	Konsultasi Melalui WA Layanan dan front office
11	Agus Siswanto	14/05/2025		Konsultasi untuk perubahan nama	Tidak ada dasar dalam melakukan perubahan dan disarankan ke pengadilan	Konsultasi Melalui WA Layanan
12	Febryan M T	15/5/2025		Konsultasi permohonan Pdf KK	Telah selesai di proses dan dikirimkan Pdf KK Ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
13	Ade Romansyah Novianoor	14/5/2025		Konsultasi perubahan nama orang tua di Kartu Keluarga	Berdasarkan Ijazah dapat dilakukan perubahan nama orang tua dan telah dikirimkan pdf kk Ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
14	Ridwan	15/5/2025		Permohonan Surat Pindah Luar Provinsi	Telah selesai di proses dan dikirim pdf SKPWNI ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan

15	Muhammad Azriel Liansyah	20/5/2025		Konsultasi Kehilangan Akte Lahir	Telah selesai di proses dan dibuatkan akta lahir	Konsultasi Melalui WA Layanan
16	Noor Hafizah	06/03/2025		Perubahan Elemen Data Kependudukan	Telah selesai di proses berdasarkan bukti pendukung	Konsultasi Melalui WA Layanan
17	Novita Indria Sari	06/02/2025		Perubahan Elemen Data Kependudukan	Telah selesai di proses berdasarkan bukti pendukung	Konsultasi Melalui WA Layanan
18	Alfatih Muhammad Yusup	06/04/2025		Permohonan Surat Pindah antar Kabupaten	Telah selesai di proses dan dikirimkan Pdf SKPWNI Ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
19	Misijah	06/11/2025		Permohonan Akte Lahir >18 Tahun	Telah selesai di proses dan dikirimkan Pdf akte kelahiran Ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
20	Lessyana Dewi Nurrohimah	06/12/2025		Permohonan Akte Lahir 0 < 18 Tahun	Telah selesai di proses dan dikirimkan Pdf akte kelahiran dan kk Ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
21	Ummu Khairawaty Samping	06/12/2025		Permohonan Pdf KK	Mengirim pdf KK ke ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
22	Adria Sri Wiwik Herlin	13/6/2025		Permohonan Surat Pindah anak Regina dan Pembaharuan KK Ybs	Mengirim SKPWNI Regina dan KK an. Adria sri Wiwik Herlin	Konsultasi Melalui WA Layanan
23	Syaza Ratu Balqis	20/06/2025		Permohonan Perbaikan akte/ Mutasi Akte	Telah di proses setelah proses mutasi akte	Konsultasi Melalui WA Layanan

24	Ismail Latif	23/06/2025		Permohonan Surat Pindah domisili	Telah selesai di proses dan dikirim pdf SKPWNI ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
25	Syahrul Ruji	24/06/2025		Permohonan Pdf KK	Mengirim pdf KK ke ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
26	Jakaria	24/06/2025		Permohonan Pdf KK	Mengirim pdf KK ke ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
27	Hilya Aisyah	26/06/2025		Kehilangan Akte lahir	Telah diproses dengan mengirim Pdf Akte Lahir	Konsultasi Melalui WA Layanan
28	Karlina	27/06/2025		Permohonan Surat Pindah Domisili	Mengirim pdf SKPWNI ke ybs	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, 01 Juli 2025

KEPALA DINAS

RAHMAWANI, S.Hut.

NIP. 19800720 200604 2 016