



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 4 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/II/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 4 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 4 tahun 2025 melalui Tatap Muka adalah 3 (Tiga) pengaduan masyarakat dan konsultasi yang masuk.

2. PENGADUAN MELALUI KOTAK ADUAN/ SARAN

Data Jumlah dan klasifikasi pengaduan masyarakat yang diterima di Triwulan 4 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 4 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 4 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 4 tahun 2025 melalui WHATSAPP DUKCAPIL adalah 25 (Dua puluh lima) pengaduan masyarakat dan konsultasi yang masuk

6. PENGADUAN MELALUI FACEBOOK DISDUKCAPIL

Data Jumlah dan klasifikasi pengaduan masyarakat yang diterima di Triwulan 4 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 4 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 4 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 4 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 4 tahun 2025 melalui WBS DUKCAPIL adalah tidak ada jumlah 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 4 Tahun 2025 dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Dokumen Kependudukan (KTP,KIA,KK) sejumlah 11 pengaduan
- b. Pungutan Liar sejumlah Nihil pengaduan

- c. Dokumen Keabsahan akta sejumlah Nihil Pengaduan
- d. SKPWNI Sejumlah 10 Pengaduan
- e. Akta Pencatatan Sipil Sejumlah 3 Pengaduan
- f. Konsultasi Lainnya Sejumlah 3 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 11 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. Mengecek Data yang tidak Valid/ Ganda dan Melakukan Cek Biometrik. 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 10 pengaduan dengan berkoordinasi dengan petugas pelayanan dan telah mengirimkan ulang kepada yang bersangkutan.
- e. Pengaduan kategori Akta Pencatatan Sipil Sejumlah 3 Pengaduan yang telah di tindaklanjuti kepada yang bersangkutan. Keterlambatan tersebut disebabkan karena yang bersangkutan
- f. Konsultasi pengaduan lainnya sejumlah 3 pengaduan telah ditindaklanjuti dan di konfirmasi kepada yang bersangkutan, di lakukan Sosialisasi dan Edukasi terkait IKD

REKAPITULASI PENGADUAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANA TIDUNG
TRIWULAN 4 TAHUN 2025

NO	PELAPOR PENGADUAN	NO/ TGL SURAT PENGADUAN	TERLAPOR	JENIS PENGADUAN	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7
1	martha Lahang	10/06/2025		anak ybs an. Zefanya Torah Ravael Ediyanto tidak ada datanya dalam kk ybs, pada saat sinkronisasi data dapodik data anak ybs tidak dapat ditemukan.	dilakukan pengecekan terhadap data anak ybs ternyata data anak ybs pada saat pemutakhiran siak terpusat kembali ke daerah asal dan telah dilakukan proses pengembalian data ke Kabupaten Tana Tidung	konsultasi Langsung
2	Ismail	10/07/2025		Belum memiliki Dokumen Kependudukan/ NIK	Telah dilakukan Biometrik dan verifikasi data pada data base kependudukan dan ybd tdk memiliki data pada database kependudukan, di terbitkan NIK dan perekaman KTP EL	konsultasi Langsung
3	Paliwangi	13/10/2025		Ybs memiliki anak usia wajib KTP dan belum melakukan Perekaman KTP EL dan berada di luar Domisili	Telah di informasikan kepada ybs bahwa dapat dilakukan perekaman KTP-EL di luar domisili pada kantor didsukcapil terdekat	Konsultasi Melalui WA Layanan

4	Rusdhin	14/10/2025		Permohonan SKPWNl	Telah selesai di proses dan dikirim pdf SKPWNl ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
5	Francisca Yolanda	22/10/2025		Permohonan SKPWNl	Telah selesai di proses dan dikirim pdf SKPWNl ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
6	Maria Dewika Hermanis	23/10/2025		Permohonan KK dan KTP Pindah datang	Telah selesai di proses dan dikirim pdf KK ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
7	Tuty Lentina Sihombing	21/10/2025		Permohonan SKPWNl ybs sudah di daerah Tujuan	Telah selesai di proses dan dikirim pdf SKPWNl ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
8	Muhammad Ricky Safrian	11/03/2025		Permohonan akte kelahiran dan KK	Telah selesai di proses permohonan ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
9	Mulyadi	11/11/2025		Konsultasi terkait perubahan akte lahir anak ybs dari pernikahan siri dan telah melakukan isbat nikah	Telah dijelaskan SOP terkait perubahan akte kelahiran	Konsultasi Melalui WA Layanan
10	Rajak	14/11/2025		Nama di KK dan di KTP berbeda	Telah dilakukan Pengecekan dan Perbaikan	Konsultasi Melalui WA Layanan
11	Nathania Fredelina Marson	14/11/2025		Permohonan SKPWNl	Telah selesai di proses dan dikirim pdf SKPWNl ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
12	Yalid Muhammad Rahul	17/11/2025		Permohonan Pdf KK	Telah selesai di proses dan dikirim pdf KK ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan

13	Eddie Mujiarto	26/11/2025		Penipuan Online berkedok IKD	Ybs menerima panggilan Whatsapp pada tanggal 25 Nopember 2025 yang mengatasnamakan Pegawai Disdukcapil untuk melakukan Aktivasi IKD dan meminta ybs mengunduh aplikasi IKD dan melakukan panggilan video untuk pengambilan foto wajah ybs.	Dilakukan pengecekan dan tidak di temukan pegawai Disdukcapil Tana Tidung yang melakukan panggilan Whatsapp untuk aktivasi IKD, dan diarahkan kepada ybs untuk melakukan pelaporan di Kantor Polisi
14	Sih Hadi Prayito	12/01/2025		Permohonan KK	Telah selesai di proses permohonan ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
15	Mih Yusuf	12/03/2025		Permohonan SKPWN	Telah selesai di proses permohonan ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
16	Sugiyanto	12/09/2025		Nik Ganda, Nik Tunggal di Prov. Yogyakarta dan Nik Ganda di Kab. Tana Tidung	Dilakukan Penonaktifan data Ganda yang berada di Kab. Tana Tidung	Konsultasi Melalui WA Layanan
17	Dwi Sagita Permatasari	12/09/2025		Ybs mengalami kendala saat melakukan pendaftaran akun SSCASN dan aplikasi menyatakan bahwa NIK dan No.KK tidak sesuai	Telah dilakukan pengecekan dan No Kk yang bersangkutan telah berubah mengikuti Ibu Kandung yang telah pisah KK dengan Kepala Keluarga	Konsultasi Melalui WA Layanan

18	Indiah Jatmika Wardani	15/12/2025		Permohonan SKPWNl	Telah selesai di proses permohonan ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
19	Syafrudin	16/12/2025		Permohonan SKPWNl	Telah selesai di proses permohonan ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
20	Hasdar	16/12/2025		Perubahan Elemen Data	Telah selesai di proses permohonan ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
21	Asdariantio	17/12/2025		Permohonan akte kelahiran dan KK	Telah selesai di proses permohonan ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
22	Zaenal Arifin	23/12/2025		Permohonan SKPWNl	Telah selesai di proses permohonan ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
23	Herdian Cahyo Wibisono	24/12/2025		Permohonan SKPWNl	Telah selesai di proses dan dikirim pdf SKPWNl ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
24	Kurnia	29/12/2025		NIK tidak terbaca pada saat pengurusan tanah di BPN Tarakan	Telah di lakukan pengecekan data dan sinkronisasi	Konsultasi Melalui WA Layanan
25	Susanti	29/12/2025		Permohonan SKPWNl	Telah selesai di proses dan dikirim pdf SKPWNl ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan
26	Ahmad Ismail	30/12/2025		Permohonan SKPWNl	Telah selesai di proses dan dikirim pdf SKPWNl ybs	Konsultasi Melalui WA Layanan

27	Mardawiyah	31/12/2025		Ybs mendapatkan Panggilan Telepon yang mengatasmakan ASN Dukcapil KTT mengaku bernama Yudi Harmoko untuk melakukan peralihan KTP ke KTP Digital tetapi ybs tidak mengikuti instruksi Oknum tersebut	Telah dilakukan Edukasi dan Sosialisai terkait IKD	Konsultasi Melalui WA Layanan
28	Lilis Suryani	31/12/2025		Permohonan Pdf KK	Mengirim pdf KK 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, 31 Desember 2025

 **KEPALA DINAS**

R. HAWANI, S.Hut.
19800720 200604 2 016