

LAPORAN
PENGELOLAAN PENGADUAN DAN KONSULTASI
MASYARAKAT BULAN FEBRUARI 2026



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TABALONG

KATA PENGANTAR

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong sebagai salah satu perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik langsung kepada masyarakat terkait pemenuhan akan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan.

Sebagai penyelenggaran pelayanan publik, untuk memastikan bahwa segenap layanan yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan bahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus menyediakan dan mengelola wadah konsultasi dan pengaduan.

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong sudah membentuk Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang dalam kesempatan ini juga telah menyusun laporan pengelolaan layanan konsultasi dan pengaduan tersebut. Dengan terbitnya laporan ini diharapkan mampu menggambarkan tanggung jawab dan akuntabilitas kinerja kami dalam hal penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan.

Penghargaan dan terima kasih sebesar-besarnya disampaikan kepada seluruh pihak, khususnya Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang telah bekerjasama dan mendukung dalam penyusunan laporan ini. Masukan dan saran sangat dibutuhkan untuk kesempurnaan laporan ini selanjutnya.

Tanjung, 2 Maret 2026

Ketua Tim



Ir. ROWI RAWATIANICE, MT

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Sasaran	3
D. Dasar Hukum	3
BAB II. LAYANAN PENGADUAN DAN KONSULTASI MASYARAKAT	5
BAB III. REKAPITULASI PENGADUAN DAN KONSULTASI MASYARAKAT	7
BAB IV. PENUTUP	13
A. Kesimpulan	13
B. Saran	13

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu fungsi utama pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik, efektif, efisien dengan cepat, tepat dan akurat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong adalah salah satu perangkat daerah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat dalam hal layanan administrasi kependudukan.

Terkait dengan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan agar pelayanan yang diterima sesuai dengan tingkat pelayanan yang diharapkan masyarakat. Salah satu kebijakan tersebut adalah dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor : 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang memuat tiga jenis kelompok layanan yang harus diberikan kepada masyarakat, yakni pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-undang Nomor 12 tahun 2011 tentang pembentukan Peraturan perundang-undangan dalam pelaksanaan penyelenggaraan kebijakan publik yang pedomannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta Undang-undang Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih memiliki banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas sebagaimana diharapkan masyarakat. Hal ini diindikasikan oleh banyaknya keluhan atau pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disampaikan melalui berbagai forum dan media massa.

Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standard pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Untuk memastikan bahwa semua pengaduan tertangani sesuai dengan mekanisme dan tata cara yang benar maka dibutuhkan pengelola pengaduan yang berkewajiban untuk menyusun laporan pengelolaan pengaduan. Laporan pengelolaan pengaduan meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan, serta tanggapan pengadu

Dalam pelaksanaan pelayanan publik tidak jarang Disdukcapil juga melayani konsultasi masyarakat atau terkadang ditemukan pengaduan yang setelah ditelaah masuk dalam kategori konsultasi.

B. Maksud dan Tujuan

Penyusunan laporan penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan dan konsultasi masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong dengan maksud dan tujuan :

1. Memastikan bahwa setiap aduan dan konsultasi masyarakat pengguna layanan terdokumentasi dengan baik
2. Memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan maupun konsultasi terhadap layanan publik yang diberikan untuk dilakukan perbaikan dan penyempurnaan
3. Menjadi acuan bagi penyelenggaraan pengelolaan Pengelolaan Pengaduan dan konsultasi dalam mewujudkan kepuasan pelayanan administrasi Kependudukan
4. Penyelenggara publik dapat mengelola Pengaduan dan konsultasi masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik.
5. Membangun sistem Pengelolaan Pengaduan dan konsultasi secara integrasi.

6. Menciptakan rasa simpati dan rasa percaya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Sasaran

Adapun sasaran yang ingin dicapai ketika dilaksanakannya penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan dan konsultasi Masyarakat adalah :

1. terselesaikannya Pengaduan dan konsultasi Masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Terwujudnya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan Pengaduan dan konsultasi Masyarakat yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

D. Dasar Hukum

Adapun dasar hukum administrasi kependudukan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong adalah

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokras Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 32)
6. Peraturan Bupati Tabalong Nomor 62 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Pejabat di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.
7. Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 02 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 06 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

BAB. II

LAYANAN PENGADUAN DAN KONSULTASI MASYARAKAT

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong adalah Perangkat Daerah dengan kualifikasi A terdiri dari Kepala Dinas, Sekretaris dan empat bidang yaitu Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.

Berdasarkan Perpres Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik disebutkan bahwa Komponen pengelolaan pengaduan yang harus dipenuhi antara lain adalah :

1. Petugas meliputi SK petugas pengelola pengaduan yang kompeten
2. Sarana (aksesibilitas, informasi tata cata pengaduan dan publikasi)
3. SOP (mekanisme, prosedur dan status aduan serta rekapitulasi aduan
4. Dokumentasi (tanggal, data pelapor, uraian, tindak lanjut, status aduan dan rekapitulasi)

Dalam rangka pengelolaan pengaduan dan konsultasi, telah diterbitkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong Nomor 22 Tahun 2024 tentang Pembentukan Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong, untuk memastikan semua pengaduan dan konsultasi terkelola dengan baik sesuai amanat Perpres Nomor 76 Tahun 2013.

Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan ini, dalam bekerja di dukung sarana pengaduan dan konsultasi antara lain adalah :

1. Dengan Tatap Muka

Masyarakat bisa datang langsung ke Kantor Induk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong yang beralamat di Jl. H. Obar Sobari RT 12 Kel.Mabuun Kec. Murung Pudak Kab. Tabalong Kode Pos 71571.

2. Melalui Kotak saran yang terletak diruang pelayanan
3. Melalui media sosial dan elektronik serta online

- SMS/WA : 081253593022

- Melalui Email : disdukcakil@mail.tabalongkab.go.id dan [https:// disdukcakiltabalong@gmail.com](https://disdukcakiltabalong@gmail.com)
- Melalui Facebook : Disdukcakil Tabalong
- Melalui SP4NLAPOR melalui Lapor.go.id

Berdasarkan Perpres No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan adalah sebagai berikut :

1. Penerimaan
 - Memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan
 - Pemberian tanggapan kepada pengadu,
2. Penelaahan dan pengklasifikasian
 - Identifikasi masalah
 - Pemeriksaan substansi pengaduan
 - Klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi
3. Penyaluran pengaduan, dalam hal substansi pengaduan bukan menjadi kewenangan
4. Penyelesaian pengaduan:
 - Penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara
 - Pemantauan dan pemberian informasi kepada pengadu
 - Pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan

Mekanisme pengelolaan pengaduan dan konsultasi masyarakat yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong tertuang dalam Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) No. 57/Dukcapil/08/2022, dapat digambarkan dalam bagan berikut ini :

KIP PANGKABAN PENGALUAN/NOELU738

NO	KETERANGAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		Petugas	Petugas Pengaluan & Pemeliharaan	Inspektur Bidang	SEKELA EKAM	KELOMPOK	WAKTU	OUTPUT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Melakukan Peninjauan terhadap dengan Inspektur Pengaluan					Dokumen Inspektur dan Sekel Ekam	1 hari		
2	Melakukan Pengaluan, Melakukan verifikasi dan pengaluan terhadap pengaluan yang diterima, dan serta mencatat data jurnal pengaluan. Apabila permasalahan atau kerusakan dari petgas pengaluan, maka pengaluan tersebut harus segera diteliti. Apabila petgas, pengaluan tidak dapat diperbaiki, maka akan diteliti ke Inspektur Pengaluan Bidang						1 hari	Dokumen Sekel Ekam Pengaluan	
3	Melakukan Inspektur dengan Petgas Pengaluan Sekel Ekam yang tidak terdapat						1 hari	Dokumen Pengaluan	
4	Melakukan Inspektur dengan Inspektur Bidang dan Petgas Pengaluan Sekel Ekam yang tidak terdapat						1 hari	Dokumen Sekel Ekam Pengaluan	
5	Melakukan Sekel Ekam dan verifikasi permasalahan pada data jurnal pengaluan						1 hari	Dokumen Sekel Ekam Pengaluan	
6	Melakukan Sekel Ekam dan verifikasi permasalahan pada data jurnal pengaluan						1 hari	Dokumen Sekel Ekam Pengaluan	

BAB III

REKAPITULASI PENGADUAN DAN KONSULTASI MASYARAKAT

Di dalam proses pengelolaan layanan konsultasi dan pengaduan, berdasarkan Perpres Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik maka Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan harus mendokumentasi (tanggal, data pelapor, uraian, tindak lanjut, status aduan dan rekapitulasi) setiap bulan sepanjang tahun.

Berdasarkan rekapitulasi konsultasi dan pengaduan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong pada bulan Februari 2026 dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Jumlah konsultasi dan pengaduan ada 10 (sepuluh) berupa konsultasi dokumen kependudukan.
2. Permasalahan yang dikonsultasikan dan diadukan terkait dokumen pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk secara tatap muka di ruang pengaduan dan konsultasi di mall pelayanan publik.
3. Dari 10 (sepuluh) konsultasi dan pengaduan tidak ada yang rekomendasi konsultasi untuk dilanjutkan ke Pengadilan Agama Tanjung dan Pengadilan Negeri Tanjung
4. Ke 10 (sepuluh) masalah tersebut dapat diselesaikan dengan waktu 10 menit s.d 15 menit.

**REKAPITULASI LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TAHUN 2026
BULAN FEBRUARI 2026**

No	Hari/ Tanggal	Nama	No. Hp/Email	Permasalahan/ Isi Aduan	Catatan Petugas	Waktu Penyelesaian	Keterangan
1.	Selasa 03/02/2026	Rapiah	082352158868	Permohonan pembetulan nama orang tua di kartu keluarga sesuai akta kematian ibu dan saudara kandung	Dilakukan pembetulan nama ibu sesuai data dukung dan di kunci dengan pembuatan akta kelahiran	10 Menit	Selesai
2.	Selasa 03/02/2026	Dahlia	081349617883	Permohonan memasukkan anak baru lahir orang tua nikah siri namun masih terikat perkawinan tercatat	Disarankan untuk gugatan cerai untuk anak hasil pernikahan siri dimasukkan ke orang tua si ibu	15 Menit	Selesai
3.	Selasa 03/02/2026	Mansyur S	081946407908	Suami siri memohonkan istri siri untuk cabut berkas SKPwNI tidak kadaluarsa	SKPwNI ulang yang dimintakan tidak ada kendala untuk dimohonkan asalkan ybs sendiri yang bermohon	10 Menit	Selesai
4.	Rabu 04/02/2026	Wahyudin	082352158863	Permohonan memasukkan nama ayah dikartu keluarga	Anak lahir 7-08-2022 sedangkan buku nikah orang tua 30-01-2026 maka disarankan sidang asal usul anak	10 Menit	Selesai
5.	Kamis 05/02/2026	Murjanah	085822136860	Permohonan pembatalan SKPwNI tujuan Balikpapan Utara karna tidak mendapatkan pekerjaan	Dilakukan pembatalan pemohon membuat permohonan kartu keluarga baru	10 Menit	Selesai

No	Hari/ Tanggal	Nama	No. Hp/Email	Permasalahan/ Isi Aduan	Catatan Petugas	Waktu Penyelesaian	Keterangan
6.	Kamis 12/02/2026	Bariah	0813496138813	Permohonan pembetulan nama ayah di kartu keluarga bertukar dengan nama ayah mertua	Dilakukan input pembetulan nama ayah di kartu keluarga sesuai data dukung dan di kunci dengan pembuatan akta kelahiran	10 Menit	Selesai
7.	Kamis 19/02/2026	Dina Mariati	081351386386	Permohonan cabut berkas anak yang masih berumur 13 tahun dari tabalong ke kota samarinda	Ibu kandung yang bermohon dan dilengkapi dengan akta kelahiran maka diterbitkan SKPWNI	11 Menit	Selesai
8.	Kamis 19/02/2026	Ruhaida Susanti	081349617883	Permohonan surat keterangan karna adanya perbedaan NIK KTP EL dengan NIK di Sertifikat Tanah	NIK disertifikat tercatat NIK KTP SIAK Versi lama maka atas dasar tersebut dibuatkan surat keterangan	15 Menit	Selesai
9.	Kamis 19/02/2026	Aulia Fadillah	085248225522	Permohonan penggabungan kembali kk karna pisah kk hubungan dengan isteri tidak harmonis perkawinan tidak tercatat	Berdasarkan riwayat di SIAK pernah gabung maka bisa dilakukan penggabungan kembali status perkawinan tetap kawin tidak tercatat	10 Menit	Selesai
10.	Selasa 24/02/2026	A. Yani	0812352158863	Permohonan pembetulan nama di Kartu Keluarga sesuai dengan ijazah dan buku nikah	Atas dasar data dukung ijazah dan buku nikah maka dilakukan pembetulan nama di kk dan dibuatkan akta	10 Menit	Selesai

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rekapitulasi laporan konsultasi dan pengaduan masyarakat ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong pada bulan Februari 2026 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tidak ada konsultasi dan pengaduan yang diarahkan ke Instansi lain.
2. Tidak adanya konsultasi melalui online dan SP4N
3. Ada 10 (sepuluh) pengaduan dan konsultasi yang secara offline
4. Rata-rata topik konsultasi dan aduan masyarakat ini dapat terselesaikan dalam waktu 10 menit s.d 15 menit
5. Total masalah konsultasi dan aduan masyarakat yang masuk 10 (sepuluh), tertangani 10 (sepuluh) konsultasi dan aduan sehingga **rasio pengaduan untuk bulan Februari 2026 sebesar 100%**

B. Saran

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong akan terus berupaya melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi Kependudukan khususnya terkait konsultasi dan aduan masyarakat antara lain :

Meningkatkan kompetensi petugas yang menangani konsultasi dan pengaduan.

1. Meningkatkan koordinasi dan kerjasama yang baik antara penyelenggara layanan di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong
2. Mengadakan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja petugas layanan
3. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung pemberian layanan konsultasi dan pengaduan