

**LAPORAN**  
**PENGELOLAAN PENGADUAN DAN KONSULTASI**  
**MASYARAKAT BULAN APRIL 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, 1 Mei 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 keada 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 publifikasi)
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](mailto:disdukcakil@mail.tabalongkab.go.id) dan [https:// disdukcakiltabalong@gmail.com](https://disdukcakiltabalong@gmail.com)
- Melalui Facebook : Disdukcakil Tabalong
- Melalui SP4NLAPOR melalui [Lapor.go.id](http://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 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 :

# ICP PAKAR DAN PENGAJARAN KONGRES

| NO | KEGIATAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | PELAKSANA                                                                         |                                                                                   |                 |                                                                                   | MUTU BAKU                              |        |                                              | KETERANGAN |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------|----------------------------------------------|------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Pelajar                                                                           | Pelajar Pengajaran & Simulasi                                                     | Kondisi Belajar | SEKALA SIKAP                                                                      | KEJERAGAPAN                            | WAKTU  | OUTPUT                                       |            |
| 1  | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 3                                                                                 | 4                                                                                 | 5               | 6                                                                                 | 7                                      | 8      | 9                                            | 10         |
| 1  | Mempersiapkan Perencanaan dengan menggunakan Perencanaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                                   |                 |                                                                                   | Saluran Pengajaran dan Belajar Belajar | 2 hari |                                              |            |
| 2  | Membuat Perencanaan, Membuat materi dan / Perencanaan<br>Berikutnya pengajaran yang diberikan, dan untuk membuat bahan<br>untuk pengajaran. Apabila perencanaan telah dibuatkan<br>dari pelajar pengajaran, maka pengajaran tersebut dianggap<br>selesai.<br>Apabila pelajar pengajaran tidak dapat menyelesaikan, maka<br>akan dianggap sebagai Perencanaan Pengajaran yang |  |  |                 |                                                                                   |                                        | 5 hari | Saluran Pelajar Pengajaran                   |            |
| 3  | Membuat Perencanaan dengan Pelajar Pengajaran tidak<br>adanya yang tidak terencana                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                   |  |                 |                                                                                   |                                        | 5 hari | Saluran Pengajaran                           |            |
| 4  | Membuat Perencanaan dengan kondisi belajar dan<br>Pelajar Pengajaran tidak adanya yang tidak terencana                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                   |                                                                                   |                 |  |                                        | 5 hari | Saluran dan Pengajaran                       |            |
| 5  | Membuat Perencanaan atau hasil pengajaran perencanaan pada<br>hasil belajar pengajaran                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                   |  |                 |                                                                                   |                                        | 3 hari | Saluran Perencanaan<br>Pengajaran Pengajaran |            |
| 6  | Membuat Perencanaan atau hasil pengajaran perencanaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                   |                 |                                                                                   |                                        | 3 hari | Saluran dan Pengajaran                       |            |

### **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 April 2026 dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Jumlah konsultasi dan pengaduan ada 9 (sembilan) 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 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Dari 9 (sembilan) konsultasi dan pengaduan tidak ada yang rekomendasi konsultasi untuk dilanjutkan ke Pengadilan Agama Tanjung dan Pengadilan Negeri Tanjung
4. Ke 9 (sembilan) 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 APRIL 2026**

| No | Hari/<br>Tanggal     | Nama              | No. Hp/Email | Permasalahan/<br>Isi Aduan                                                                          | Catatan Petugas                                                                                                                                  | Waktu<br>Penyelesaian | Keterangan |
|----|----------------------|-------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|
| 1. | Senin<br>06/04/2026  | Hairul<br>Akhmadi | 082351659051 | Permohonan nama pembetulan sesuai dengan ijazah dan akta kelahiran anak                             | Dilakukan pembetulan nama di kartu keluarga sesuai dengan izajah dan dibuatkan akta kelahiran ijazah anak dimintakan surat keterangan di sekolah | 10 Menit              | Selesai    |
| 2. | Selasa<br>07/04/2026 | Siti Zaenab       | 082352158868 | Permohonan pindah anak usia 4 tahun ke kartu keluarga ayah kandung orang tua sudah bercerai         | Atas pernyataan ibu kandung tidak keberatan untuk pindah dimasukkan ke kk ayah kandung maka di lakukan penerbitan SKPWNI                         | 10 Menit              | Selesai    |
| 3. | Rabu<br>08/04/2026   | Misnawati         | 082353221878 | Permohonan status cerai mati kawin belum tercatat sebagai isteri kedua                              | Satu kartu keluarga dengan almarhum suami dan dengan isteri pertama maka dibuatkan akta kematian dan dirubah menjadi status cerai mati           | 15 Menit              | Selesai    |
| 4. | Rabu<br>08/04/2026   | Herman            | 085248718284 | Permohonan memindahkan anak kandung ke dikartu keluarga saudara kandung lain ibu usia anak 13 tahun | Dilakukan numpong kartu keluarga dan atas pernyataan tidak keberatan dari isteri kaka kandung                                                    | 10 Menit              | Selesai    |
| 5. | Selasa<br>14/04/2026 | Anton<br>Purwanto | 081254674794 | Permohonan pindah anak usia 13 tahun dari Tabalong Kal-Sel ke kota samarinda Kal-Tim                | Permohonan terpenuhi F103 pemohon orang tua kandung, mengisi F-103A dan F1.03 B ,KK, KTP paman yang ditumpanggi                                  | 10 Menit              | Selesai    |

| No | Hari/<br>Tanggal     | Nama               | No. Hp/Email | Permasalahan/<br>Isi Aduan                                                                                                              | Catatan Petugas                                                                                                                                                                     | Waktu<br>Penyelesaian | Keterangan |
|----|----------------------|--------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|
| 6. | Selasa<br>14/04/2026 | Muhammada<br>Abdul | 087779969241 | Permohonan<br>pengembalian data nama<br>ayah di kartu keluarga                                                                          | Berdasarkan data<br>dukung akta,ijazah,<br>buku nikah orang tua<br>dan pemohon maka<br>dilakukan pembetulan<br>pengembalian nama<br>ayah karna data di<br>SI-AK terbuik             | 15 Menit              | Selesai    |
| 7. | Kamis<br>16/04/2026  | Suriansyah         | 082352524352 | Permohonan pembetulan<br>nama anak di kartu<br>keluarga sesuai ijazah dan<br>akta kelahiran                                             | Berdasarkan data<br>dukung akta kelahiran<br>dan ijazah maka<br>dilakukan pembetulan<br>nama di kk dan akta<br>dilakukan bakak                                                      | 10 Menit              | Selesai    |
| 8. | Rabu<br>22/04/2026   | Rahman             | 081349613771 | Permohonan akta<br>kematian isteri hubungan<br>kepala keluarga dengan<br>anak sambung di kartu<br>keluarga                              | Suami dengan<br>almarhum isteri kawin<br>tercatat dalam satu<br>kartu keluarga maka<br>hubungan ayah<br>sambung dengan<br>anak sambung di kk<br>tetap sebagai anak<br>bukan lainnya | 15 Menit              | Selesai    |
| 9. | Rabu<br>29/04/2026   | Aisyah             | 082352103645 | Permohonan akta<br>kematian orang tua kartu<br>keluarga tidak bisa<br>diajukan karna anggota<br>keluarga ada yang belum<br>rekam ktp el | Pengajuan kartu<br>keluarga menunggu<br>PRR KTP el                                                                                                                                  | 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 Maret 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 9 (sembilan) 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 9 (sembilan), tertangani 9 (sembilan) konsultasi dan aduan sehingga **rasio pengaduan untuk bulan April 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