

LAPORAN
PENGELOLAAN PENGADUAN DAN KONSULTASI
MASYARAKAT BULAN MEI 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 Juni 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 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 :

WSP PENANJARAN PENGALAMAN KONSULTAN

NO	KEGIATAN	PEMULIHAN				MUTU BAKU			
		Pelajar	Pelajar Pengganti & Berkebutuhan	Koordinator Bidang	DEKSA IDIKAS	KEPERKAWAN	BAMTU	ISUPYUT	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Melakukan Pengambilan data dari pengajar Administrasi kependidikan					Jelaskan kependidikan dan data kependidikan	1 menit		
2	Melakukan Pengajaran, Melakukan latihan dan Pengajaran berbagai pengajaran yang diberikan, dan serta mencari data jurnal pengajaran. Apabila pengajaran bisa dilaksanakan oleh pengajar pengganti, maka pengajaran tersebut dianggap selesai. Apabila pengajar pengganti tidak dapat melaksanakan, maka akan dilanjutkan ke Koordinator Pengajaran Bidang						5 Menit	Salah Satu Pelajar Pengganti	
3	Melakukan koordinasi dengan Pelajar Pengganti terkait akan yang tidak dilaksanakan						5 Menit	Salah Pengganti	
4	Melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang dan Pelajar Pengganti terkait akan yang tidak dilaksanakan						15 menit	Salah Satu Pengganti	
5	Melakukan tugas dan hasil penyelesaian permasalahan pada buku jurnal pengajaran						1 menit	Dokumentasi Pelaksanaan Penanganan Pengajaran	
6	Melakukan tugas dan hasil penyelesaian permasalahan						2 menit	Salah Satu Pengganti	

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 Mei 2026 dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Jumlah konsultasi dan pengaduan ada 6 (enam) 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 6 (enam) konsultasi dan pengaduan tidak ada yang rekomendasi konsultasi untuk dilanjutkan ke Pengadilan Agama Tanjung dan Pengadilan Negeri Tanjung
4. Ke 6 (enam) 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 MEI 2026**

No	Hari/ Tanggal	Nama	No. Hp/Email	Permasalahan/ Isi Aduan	Catatan Petugas	Waktu Penyelesaian	Keterangan
1.	Senin 18/05/2026	Mahlina	081349613718	Permohonan pembetulan nama ibu di kartu keluarga dan akta kelahiran	Dilakukan pembetulan nama di kartu keluarga dan akta kelahiran sesuai data dukung akta ibu dan saudara kandung	10 Menit	Selesai
2.	Senin 18/05/2026	Lamiati	082249424513	Permohonan pengasuhan anak berusia 3 tahun ke kartu keluarga sepupu karna keterbatasan ekonomi	Pemohon sebagai orang tua kandung mengisi formolir F1.03 A surat kuasa pengasuhan anak si penerima anak mengisi formulir F1.03 surat pernyataan bersedia menerima sbg anggota keluarga	15 Menit	Selesai
3.	Selasa 19/05/2026	Ahmad Saikuni	08125848392	Permohonan pindah anata rt dalam satu desa tetapi pengajuan di tulak di SIAK	Anggota keluarga sebagai family lain sudah wajib KTP namun tidak ditemukan keberadaannya maka dilakukan pisah KK	15 Menit	Selesai
4.	Selasa 19/05/2026	M. Rolan Ramadhani	0811552349	Permohonan pembetulan nama di kartu keluarga sesuai dengan ijazah dan buku nikah	Atas dasar data dukung ijazah, buku nikah akta dan ijazah anak maka dibetulkan nama dan dikunci dibuatkan akta kelahiran	10 Menit	Selesai

No	Hari/ Tanggal	Nama	No. Hp/Email	Permasalahan/ Isi Aduan	Catatan Petugas	Waktu Penyelesaian	Keterangan
5.	Senin 25/05/2026	Abdul Gani	087779969241	Permohonan pisah kartu keluarga dengan isteri kawin belum tercatat anak bawaan dari pemohon tidak diterima masuk TNI karna orang tua kawin belum tercatat	Pemohon sudah cerai tercatat dengan isteri pertama dan isteri pernikahan siri belum ada putusan cerai namun satu kk dengan pemohon maka dilakukan pisah kk dengan status cerai hidup tercatat	15 Menit	Selesai
6.	Senin 25/05/2026	Noni	082251329578	Permohonan pisah kartu keluarga status kawin belum tercatat suami sebagai warga binaan rutan tanjung	Atas dasar data dukung surat cerai dari PA dengan suami pertama dan isteri pertama maka dilakukan pisah kk dan perubahan status cerai hidup tercatat	15 Menit	Selesai

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rekapitulasi laporan konsultasi dan pengaduan masyarakat ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong pada bulan Mei 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 6 (enam) 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 6 (enam), tertangani 6 (sembilan) konsultasi dan aduan sehingga **rasio pengaduan untuk bulan Mei 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