

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN IV TAHUN 2024



Januari 2025

**SEKRETARIAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUBU RAYA**

A. LATAR BELAKANG

Pengelolaan Pengaduan telah menjadi bagian wajib dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan kepastian dan jaminan bagi setiap masyarakat untuk dapat berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keterlibatan tersebut salah satunya adalah dengan melalui sarana pengaduan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan salah satunya adalah dilakukannya meningkatkan kualitas dalam penanganan pengaduan masyarakat yang masuk di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya maupun pengaduan yang masuk melalui kanal pengaduan SP4N-LAPOR!, pengaduan via Whatshapp dan media sosial (Facebook, Instagram, dan Nomor Whatshapp Call Center), dan Semua bidang terus bersinergi untuk terus melayani secara prima. Sesuai dengan amanat Undang-Undang.

Komitmen untuk terus berupaya agar pelayanan lebih baik lagi dan menuju pelayanan prima menjadi keinginan dan cita-cita bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya. Maka dari itu semua unsur saling mendukung agar tujuan bisa tercapai. Peningkatan mutu pelayanan menjadi instrument evaluasi terhadap kelemahan yang selama ini terjadi di lingkup bidang pelayanan.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.
4. Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 18 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

C. PENANGANAN PENGADUAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUBU RAYA

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya sebagai penyelenggara pelayanan publik menyediakan sarana pengaduan yang terdiri dari 3 layanan pengaduan antara lain :

1. Pengaduan secara langsung (Loket/Ruang Pengaduan)

Pengaduan secara langsung melalui loket pengaduan ini melayani pengaduan yang terkait dengan data administrasi kependudukan dan semua dokumen-dokumen kependudukan yang bermasalah, terutama KTP-el, penyelesaian pengaduan data KTP-el dilakukan oleh Ditjen Dukcapil Kemendagri RI. Pengaduan yang belum terselesaikan di Bulan Desember 2024, masih menunggu tindaklanjut dari Ditjen Dukcapil.

2. Pengaduan melalui Kanal SP4N-LAPOR!

Kanal pengaduan ini bersifat nasional, Penanganan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik yang dilakukan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), SP4N menggunakan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

Untuk pengaduan-pengaduan via media sosial seperti Facebook, Instagram dan lain-lain diharapkan dapat beralih ke satu muara yaitu melalui Kanal Pengaduan SP4N-LAPOR! untuk memudahkan penyelenggara layanan dalam pengelolaan pengaduan tersebut.

3. Pengaduan secara tertulis melalui Kotak/Box Pengaduan

Masyarakat/Pengguna layanan yang datang langsung dan masih ada permasalahan, keluhan, dan kritikan terhadap kualitas layanan dapat juga menyampaikan pengaduan secara tertulis dan dimasukkan dalam kotak pengaduan.

D. LAPORAN REKAPITULASI HASIL MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP PENANGANAN PENGADUAN

Hasil monitoring dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat/penduduk pengguna layanan pada Triwulan IV Tahun 2024 dapat dilihat pada rekapitulasi laporan pengaduan masyarakat/penduduk (*terlampir*).

Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya

terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui berbagai media yang secara langsung dapat digunakan pengguna layanan.

E. PENUTUP

Laporan Penanganan Pengaduan Triwulan IV Tahun 2024 ini direkomendasikan agar seluruh pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan supaya laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif tidak ditemukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dan peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN DATA KTP-EL
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUBU RAYA
PERIODE OKTOBER 2024**

A. PENDAHULUAN

Pelayanan Pengaduan Data KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya melayani penyelesaian masalah pada data KTP-el yang dialami penduduk sehingga mengakibatkan tidak dapat dicetaknya KTP-el penduduk. Adapun permasalahan yang dialami penduduk yang diadukan sebagai berikut :

1. Tanda Tangan Gagal (KTP-el)
2. Adjudicate Record
3. Duplicate Record
4. Salah Foto KTP-el
5. Missing Biometric Exception
6. Search Failure At Central
7. Enroll Failure At Central
8. Lainnya

Pelayanan Pengaduan data KTP-el penduduk tersebut dicatat di dalam sistem aplikasi SIMPEL (Sistem Informasi Pelayanan Loker) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.

B. HASIL PENANGANAN PENGADUAN

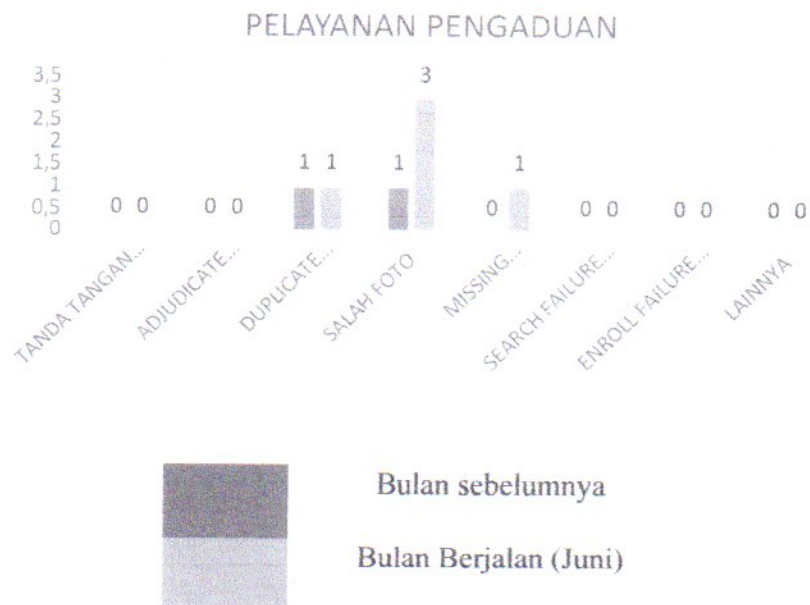
Pada bulan Oktober terdapat 5 pengaduan dengan detail sebagai berikut:

1. 1 pengaduan Duplicate Record yang telah terselesaikan.
2. 3 pengaduan Salah Foto yang telah terselesaikan.
3. 1 pengaduan Missing Biometric Exception

**JUMLAH PELAYANAN PENGADUAN
PERIODE OKTOBER 2024**

NO	JENIS PENGADUAN	JUMLAH BULAN SEBELUMNYA	BULAN BERJALAN (OKTOBER)	KETERANGAN
1	TANDA TANGAN GAGAL	0	0	-
2	ADJUDICATE RECORD	0	0	-
3	DUPLICATE RECORD	1	1	selesai
4	SALAH FOTO	1	3	selesai
5	MISSING BIOMETRIC EXCEPTION	0	1	selesai
6	SEARCH FAILURE AT CENTRAL	0	0	-
7	ENROLL FAILURE AT CENTRAL	0	0	-
8	LAINNYA	0	0	-
TOTAL		2	5	

**GRAFIK PELAYANAN PENGADUAN
BULAN OKTOBER 2024**



Mengetahui,
Kepala Bidang PIAKPD

MUHARNIS RUSDY, ST
NIP. 19760914 200604 1 010

Petugas Pengaduan

HENDRIKUS RIAN, S.KOM
NIP. 19910717 201501 1 001

**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN DATA KTP-EL
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUBU RAYA
PERIODE NOVEMBER 2024**

A. PENDAHULUAN

Pelayanan Pengaduan Data KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya melayani penyelesaian masalah pada data KTP-el yang dialami penduduk sehingga mengakibatkan tidak dapat dicetaknya KTP-el penduduk. Adapun permasalahan yang dialami penduduk yang diadukan sebagai berikut :

1. Tanda Tangan Gagal (KTP-el)
2. Adjudicate Record
3. Duplicate Record
4. Salah Foto KTP-el
5. Missing Biometric Exception
6. Search Failure At Central
7. Enroll Failure At Central
8. Lainnya

Pelayanan Pengaduan data KTP-el penduduk tersebut dicatat di dalam sistem aplikasi SIMPEL (Sistem Informasi Pelayanan Loker) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.

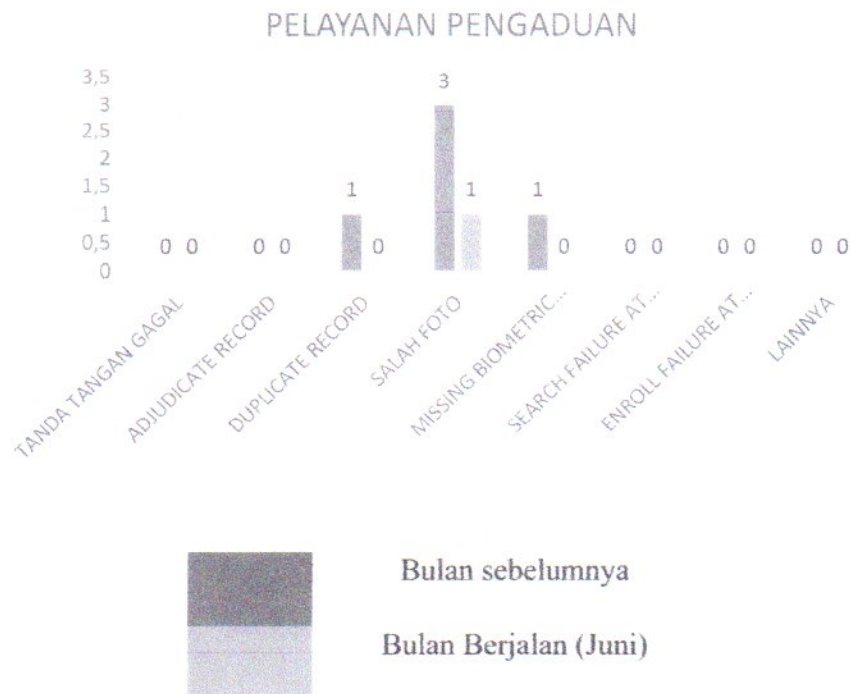
B. HASIL PENANGANAN PENGADUAN

Pada bulan November terdapat 1 pengaduan yaitu 1 (satu) pengaduan Salah Foto yang telah terselesaikan

**JUMLAH PELAYANAN PENGADUAN
PERIODE NOVEMBER 2024**

NO	JENIS PENGADUAN	JUMLAH BULAN SEBELUMNYA	BULAN BERJALAN (NOVEMBER)	KETERANGAN
1	TANDA TANGAN GAGAL	0	0	-
2	ADJUDICATE RECORD	0	0	-
3	DUPLICATE RECORD	1	0	-
4	SALAH FOTO	3	1	selesai
5	MISSING BIOMETRIC EXCEPTION	1	0	-
6	SEARCH FAILURE AT CENTRAL	0	0	-
7	ENROLL FAILURE AT CENTRAL	0	0	-
8	LAINNYA	0	0	-
TOTAL		5	1	

**GRAFIK PELAYANAN PENGADUAN
BULAN NOVEMBER 2024**



Mengetahui,
Kepala Bidang PIKPD

MUHARNIS RUSDY, ST
NIP. 19760914 200604 1 010

Petugas Pengaduan

HENDRIKUS RIAN, S.KOM
NIP. 19910717 201501 1 001

**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN DATA KTP-EL
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUBU RAYA
PERIODE DESEMBER 2024**

A. PENDAHULUAN

Pelayanan Pengaduan Data KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya melayani penyelesaian masalah pada data KTP-el yang dialami penduduk sehingga mengakibatkan tidak dapat dicetaknya KTP-el penduduk. Adapun permasalahan yang dialami penduduk yang diadukan sebagai berikut :

1. Tanda Tangan Gagal (KTP-el)
2. Adjudicate Record
3. Duplicate Record
4. Salah Foto KTP-el
5. Missing Biometric Exception
6. Search Failure At Central
7. Enroll Failure At Central
8. Lainnya

Pelayanan Pengaduan data KTP-el penduduk tersebut dicatat di dalam sistem aplikasi SIMPEL (Sistem Informasi Pelayanan Loker) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.

B. HASIL PENANGANAN PENGADUAN

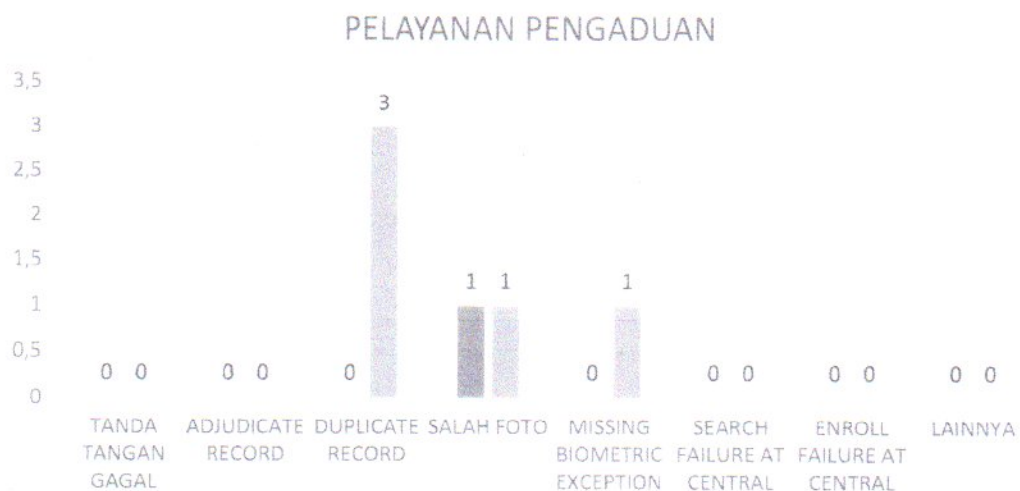
Pada bulan Desember terdapat 5 pengaduan dengan detail sebagai berikut:

1. 3 pengaduan Duplicate Record sedang dalam proses penyelesaian di Ditjen Dukcapil Kemendagri RI.
2. 1 pengaduan Salah Foto sedang dalam proses penyelesaian di Ditjen Dukcapil Kemendagri RI.
3. 1 pengaduan Missing Biometric Exception sedang dalam proses penyelesaian di Ditjen Dukcapil Kemendagri RI.

**JUMLAH PELAYANAN PENGADUAN
PERIODE DESEMBER 2024**

NO	JENIS PENGADUAN	JUMLAH BULAN SEBELUMNYA	BULAN BERJALAN (NOVEMBER)	KETERANGAN
1	TANDA TANGAN GAGAL	0	0	-
2	ADJUDICATE RECORD	0	0	-
3	DUPLICATE RECORD	0	3	sedang dalam proses
4	SALAH FOTO	1	1	sedang dalam proses
5	MISSING BIOMETRIC EXCEPTION	0	1	sedang dalam proses
6	SEARCH FAILURE AT CENTRAL	0	0	sedang dalam proses
7	ENROLL FAILURE AT CENTRAL	0	0	-
8	LAINNYA	0	0	-
TOTAL		1	5	

**GRAFIK PELAYANAN PENGADUAN
BULAN DESEMBER 2024**



Bulan sebelumnya

Bulan Berjalan (Juni)

Mengetahui,
Kepala Bidang PIKPD

MUHARNIS RUSDY, ST
NIP. 19760914 200604 1 010

Petugas Pengaduan

HENDRIKS RIAN, S.KOM
NIP. 19910717 201501 1 001



PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan Adisucipto km. 14,5, Sungai Raya, Kubu Raya 78391, Telepon (0561) 6710434
Pos-el: dukcapil@kuburayakab.go.id
SUNGAI RAYA

Sungai Raya, 5 November 2024

Yth. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kubu Raya
di
Sungai Raya

SURAT PENGANTAR
Nomor: 500.12.6.5/32/DISDUKCAPIL-SET

No	Jenis yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Penyampaian Laporan Rekapitulasi Penanganan Pengaduan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Periode Bulan Oktober 2024 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.	Satu berkas	Disampaikan dengan hormat sebagai bahan selanjutnya.

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya,



Ir. NURMARINI, M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 196803021993032006

LAPORAN REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR!
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUBU RAYA

Periode: Oktober 2024

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP	Terakhir Dilihat
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya	0	0	0	5	5	100	0	0	-

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya,



Ir. NURMARINI, M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 196803021993032006



PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan Adisucipto km. 14,5, Sungai Raya, Kubu Raya 78391, Telepon (0561) 6710434
Pos-el: dukcapil@kuburayakab.go.id
SUNGAI RAYA

Sungai Raya, 3 Desember 2024

Yth. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kubu Raya
di
Sungai Raya

SURAT PENGANTAR
Nomor: 500.12.6.5/37/DISDUKCAPIL-SET

No	Jenis yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Penyampaian Laporan Rekapitulasi Penanganan Pengaduan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Periode Bulan November 2024 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.	Satu berkas	Disampaikan dengan hormat sebagai bahan selanjutnya.

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya,



Ir. NURMARINI, M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 196803021993032006

LAPORAN REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR!
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUBU RAYA

Periode: November 2024

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP	Terakhir Dilihat
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya	0	0	0	0	0	100	0	0	-

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya,



Ir. NURMARINI, M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 196803021993032006



PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan Adisucipto km. 14,5, Sungai Raya, Kubu Raya 78391, Telepon (0561) 6710434
Pos-el: dukcapil@kuburayakab.go.id
SUNGAI RAYA

Sungai Raya, 8 Januari 2025

Yth. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kubu Raya
di
Sungai Raya

SURAT PENGANTAR
Nomor: 500.12.6.5/2/DISDUKCAPIL-SET

No	Jenis yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Penyampaian Laporan Rekapitulasi Penanganan Pengaduan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Periode Bulan Desember 2024 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.	Satu berkas	Disampaikan dengan hormat sebagai bahan selanjutnya.

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya,



Ir. NURMARINI, M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 196803021993032006

LAPORAN REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR!
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUBU RAYA

Periode: Desember 2024

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP	Terakhir Dilihat
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya	0	0	0	1	1	100	0	0	-

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya,



Ir. NURMARINI, M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 196803021993032006

REKAP PENGADUAN PENDUDUK TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(VIA KOTAK PENGADUAN) TAHUN 2024

Periode : TW IV Tahun 2024

NO	TANGGAL	NAMA	URAIAN PENGADUAN	TANGGAPAN PEJABAT BERWENANG	TINDAK LANJUT
1	2		3	4	5
	NIHIL.....				

Mengetahui
Kepala Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kab. Kubu Raya, *q*

Ir. NURMARINI, M.Si
NIP. 196803021993032006

REKAP PENGADUAN PENDUDUK TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(VIA KOTAK PENGADUAN) TAHUN 2024

Periode : TW IV Tahun 2024

NO	TANGGAL	NAMA	URAIAN PENGADUAN	TANGGAPAN PEJABAT BERWENANG	TINDAK LANJUT
1	2		3	4	5
	NIHIL.....				

Mengetahui
Kepala Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kab. Kubu Raya,

Ir. NURMARINI, M.Si
NIP. 196803021993032006