

LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2025



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BULUNGAN**

JL. MERANTI NO. 53 TANJUNG SELOR
Telp. (0552) 21630 Fax. (0552) 22256
e-mail : disdukcapil.bulungan77212@bulungan.go.id

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan telah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sesuai standar pelayanan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 serta amanat Bupati melalui Peraturan Bupati Bulungan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat tersebut telah didasarkan pada prinsip transparansi dan diketahui oleh seluruh masyarakat tersebut telah didasarkan pada prinsip transparansi dan diketahui oleh seluruh pihak yang mengajukan aduan terhadap pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam rangka mewujudkan akuntabilitas publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan perlu menyediakan sarana penanganan pengaduan masyarakat, yang berfungsi untuk menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan oleh orang perorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan di Indonesia khususnya di Kabupaten Bulungan sebagai pengguna layanan terkait administrasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan *standar operating procedures* (SOP) yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan. Penanganan pengaduan masyarakat tersebut perlu dikelola dengan baik, tepat, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan melalui saluran pengaduan yang ditangani oleh tim pengaduan masyarakat yang bertanggungjawab menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan masyarakat.

Pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat/keuntungan bagi organisasi yang dikomplain, diantaranya:

- a. Semakin tahu akan kelemahan/ kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- b. Sebagai alat intropeksi diri organisasi untuk senantiasa responsif dan mau memperhatikan suara dan pilihan Masyarakat

- c. Mempermudah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanan
- d. Bila segera dilayani, masyarakat merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan
- e. Dapat mempertebal rasa percaya masyarakat kepada organisasi pelayanan
- f. Penanganan komplain yang benar dan berhasil bisa meningkatkan kepuasan masyarakat.

1.2. Dasar Hukum

- 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP);
- 2. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
- 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 6. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik;
- 7. Peraturan Bupati Bulungan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan
- 8. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan Nomor 470/24/SEK-DKPS/II/2025 tentang Pengangkatan Petugas Khusus Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan

1.3. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

- 1. Merespon keluhan baik yang berasal dari masyarakat dan pelaku usaha;
- 2. Menyelesaikan penanganan pengaduan sesuai ide dengan mekanisme yang berlaku;
- 3. Membuktikan benar atau tidaknya hal yang diadukan;
- 4. Memberikan jaminan bagi masyarakat bahwa laporan pengaduan yang diajukan ditangani secara efektif, efisien, cepat dan dapat dipertanggung-jawabkan

b. Tujuan

1. terselesaikannya permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat;
2. terlaksananya pelayanan perizinan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur;
3. terciptanya kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan.

BAB II

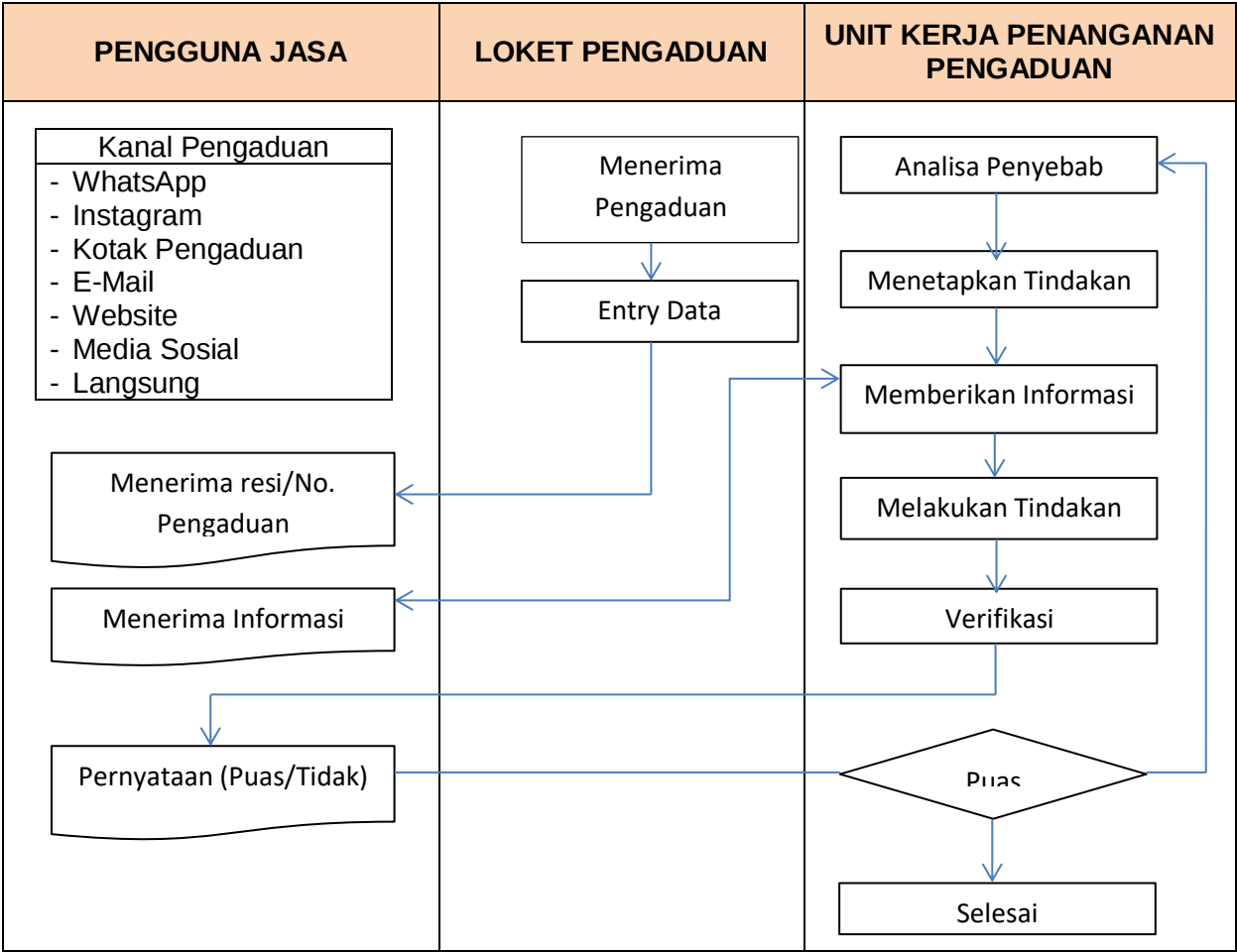
MONITORING DAN EVALUASI SERTA TINDAK LANJUT PENANGANAN

PENGADUAN

2.1. Pengaduan terkait Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dalam upaya peningkatan pelayanan pengaduan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan telah menunjuk petugas pelaksana penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan Nomor 800/18.4/SEK-DKPS/II/2025 Tentang Pembentukan Tim Pengelola Informasi, Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan. Menyediakan sarana dan prasarana pengaduan masyarakat melalui petugas layanan pengaduan, kotak pengaduan, layanan sms pengaduan masyarakat di nomor Whatsapp : 082154532021, Instagram di akun @dukcapilbulungan, Facebook di akun : Dukcapil Bulungan, Aplikasi SP4N LAPOR serta melalui website di alamat: dispendukcapil.bulungan.go.id

Alur pelayanan pengaduan masyarakat digambarkan melalui bagan dibawah ini :



Pengaduan masyarakat yang masuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan melalui berbagai saluran pengaduan yang tersedia, terhitung sejak

Juli s.d. September Tahun 2025 sejumlah 16 pengaduan, dan telah selesai ditindaklanjuti dengan Presentasi keberhasilan dalam pelayanan pengaduan masyarakat sebesar 100%.

Ruang lingkup pengaduan masyarakat dalam kurun waktu Triwulan III Tahun 2025 meliputi:

1. Pengaduan yang masuk didominasi oleh keluhan dalam penginputan data dukung melalui aplikasi SILADUPIL.
2. Pengaduan yang masuk didominasi keluhan teknis penginputan dan prosedur pelayanan Adminduk, sehingga perlu ditingkatkan pemahaman dan tata cara pengisian permohonan pelayanan Adminduk.
3. Keluhan yang terkait proses Pengajuan KTP Elektronik, pindah datang, akte kelahiran.

Tindak Lanjut :

Tindak lanjut terhadap laporan masyarakat dapat direspon dengan:

1. Klarifikasi
2. Rekomendasi
3. Tindak Lanjut
4. Bukan Wewenang
5. Melengkapi data
6. Pemberitahuan dan saran
7. Masih dalam proses

Saran Perbaikan:

Atas pengaduan yang masuk, menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan pelayanan kepada para pemohon dan mempercepat proses terbitnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil sehingga tidak menimbulkan komplain dari pemohon. Hal tersebut telah dilakukan dengan

1. Perlunya sosialisasi secara berkesinambungan mengenai Peraturan Menteri Dalam Negeri yang baru mengenai tata cara dan prosedur permohonan pelayanan Adminduk.
2. Perlunya sosialisasi dan publikasi yang lebih komperhensif mengenai Aplikasi SILADUPIL kepada Masyarakat.
3. Peningkatan pelayanan sudah ditindaklanjuti dengan mengeluarkan beberapa inovasi yang diterapkan untuk percepatan layanan.

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat serta saran perbaikan dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan selama Triwulan III Tahun 2025, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut perbaikan pelaksanaan pelayanan pada masyarakat ditahun yang akan datang.

Bulungan, 15 Oktober 2025

Kepala Dinas



H. JAMALUDDIN SALEH, S.Pd
NIP. 196807061997021004

