

**LAPORAN HASIL TELAAH TINDAK LANJUT
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALU**

TW2 TAHUN 2025

A. URAIAN PERMASALAHAN/KENDALA DAN JENIS PENGADUAN

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau lembaga, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi Disdukcapil, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai Disdukcapil, dan/atau keluhan kepada Disdukcapil atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Disdukcapil. Pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas aparatur negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penanganan pengaduan masyarakat merupakan salah satu komponen utama sebagai kegiatan penting yang harus dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu untuk mendukung pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang efektif, efisien, tepat waktu, tepat sasaran, akuntabel, guna memenuhi rasa keadilan bagi masyarakat.

Adapun Bentuk Pengaduan Masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara langsung

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (helpdesk) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada Disdukcapil atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di

lingkungan Disdukcapil. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat di buku pengaduan.

2. Pengaduan secara tidak langsung

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui:

- a. Kotak Pengaduan;
- b. Short Message Service (SMS)/Whatsapp (087873707457);
- c. Surat (Alamat Disdukcapil Jl. Balai Kota Selatan No. 1 Palu);
- d. E-mail (disdukcapilkotapalu@gmail.com);
- e. Telepon (087873707457);
- f. Website (www.dukcapil.palukota.com);
- g. Media Sosial (disdukcapilkotapalu);
- h. Lapor Wali Kota / Sangu Palu;
- i. Sp4n Lapor.

Rekapitulasi pengaduan berdasarkan kategori dan rincian pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu pada Triwulan II Tahun 2025:

Kategori Pengaduan	Rincian Pengaduan
KTP (3)	Pelayanan mobile KTP di Huntap Petobo Permasalahan jaringan Pelayanan rekam KTP cepat tutup

B. TELAAH PENGADUAN

Sebagai tindak lanjut dari pengaduan masyarakat yang diterima melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu terkait pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan pada Triwulan II Tahun 2025, Disdukcapil Kota Palu melakukan telaah untuk mengidentifikasi akar masalah, menilai kondisi di lapangan, serta merumuskan langkah perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

No	Rincian Pengaduan	Hambatan
1	Pelayanan mobile KTP Di Huntap Petobo	Belum ada penetapan nama jalan
2	Permasalahan jaringan	Kualitas jaringan internet terkadang lambat / tidak stabil/ sinyal lemah/putus-putus menyebabkan server bermasalah
3	Pelayanan rekam KTP cepat tutup	Jumlah masyarakat yang merekam tinggi sedangkan jaringan juga sedang bermasalah, sehingga cepat tutup

C. TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

Data Pemohon yang masuk melalui sarana layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat yang tersedia merupakan bentuk aspirasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu yang harus ditindaklanjuti guna memenuhi hak-hak masyarakat sebagai salah satu upaya mewujudkan “*Good Governance*” di lingkup Pemerintah Kota Palu.

Langkah-langkah tindak lanjut pengaduan:

1. Verifikasi data
Disdukcapil akan melakukan verifikasi data dan informasi yang dilaporkan
2. Pemeriksaan dokumen
Memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen yang dilampirkan
3. Penyelidikan (jika diperlukan)
Jika ada indikasi kecurangan atau masalah serius, Disdukcapil dapat melakukan upaya penyelidikan lebih lanjut
4. Penyelesaian
Disdukcapil akan berupaya menyelesaikan masalah sesuai dengan peraturan yang berlaku
5. Pemberitahuan Hasil
Disdukcapil akan menginformasikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pelapor

D. STATUS PENYELESAIAN PENGADUAN

Secara keseluruhan terdapat 3 pengguna jasa yang melakukan pengajuan pengaduan di TW 2 Tahun 2025 baik secara langsung maupun tidak langsung beserta tindak lanjutnya yaitu:

NO	Tanggal	Media	Rincian Aduan/ Konsultasi	Tindak Lanjut	Respon	PIC
1.	13-04-2025	Lapor Walikota	Kapan pelayanan perubahan KK/KTP di huntap petobo dilaksanakan? Kami hanya dijanji tak ada realisasinya	Kami konsultasikan ke Kabid Dafduk, menunggu penetapan nama jalan	selesai	Bidang Dafduk
2.	10-06-2025	Whatsap	Tadi saya cetak KTP dikantor, lama sekali, alasannya jaringan tidak bagus?	Terima kasih atas laporannya. Saat ini jaringan pelayanan naik turun. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya	selesai	Bidang Dafduk
3.	16-06-2025	Lapor Walikota	Belum jam istirahat tapi pelayanan perekaman KTP sudah ditutup, memangnya begitu aturannya?	Terima kasih atas laporannya. Saat ini jaringan pelayanan naik turun, sehingga untuk perekaman kami tutup lebih awal karena sudah banyak antrian. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya	selesai	Sekdis

Rekapitulasi layanan pengaduan periode TW2 Tahun 2025 sebagai berikut:

No	Bulan	Layanan Pengaduan		Jumlah	Keterangan
		Langsung	Tidak Langsung		
1	April	-	1	1	
2	Mei	-	-	-	Nihil
3	Juni	-	2	2	
Total		-	3	3	

Berdasarkan Tabel di atas, pada periode TW2 Tahun 2025 terdapat 3 (Tiga) Pengguna Jasa mengajukan permohonan Layanan Pengaduan Tidak Langsung dan tidak ada pengaduan yang diajukan dari Pengaduan Tidak Langsung.

E. KESIMPULAN

Maksud penyusunan laporan telaan tindak lanjut pengaduan dan masyarakat bertujuan untuk menilai efektivitas proses penanganan dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Laporan ini dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan sistem penanganan pengaduan di masa mendatang, serta sebagai bentuk akuntabilitas kepada masyarakat.

Seluruh Layanan Pengaduan Masyarakat yang diberikan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu tidak dipungut biaya layanan. Setiap aparatur pelaksana Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dituntut harus lebih mampu menerapkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat selaku pengguna jasa merupakan salah satu hal penting yang harus diberikan oleh aparatur selaku pelaksana layanan. Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Terhadap Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil harus terus dilakukan dan ditingkatkan guna memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap informasi publik dan agar terciptanya akselerasi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Kepuasan masyarakat selaku pengguna jasa merupakan salah satu hal penting yang harus diberikan oleh aparatur selaku pelaksana layanan. Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Terhadap Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil harus terus dilakukan dan ditingkatkan guna memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap informasi publik dan agar terciptanya akselerasi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Palu, 1 Juli 2025

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PALU



WALAWATI, SE
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19691115 199803 2 004