

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



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALU**

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
- j. Ulasan Google

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

Kategori Pengaduan	Rincian Pengaduan
Kartu Keluarga (2)	Pengurusan KK online lambat respon
KTP (4)	Permasalahan jaringan Pelayanan cetak KTP cepat tutup Pelayanan mobile KTP di Huntap Petobo Pelayanan lama
Keluhan Pelayanan (1)	Nomor antrian habis
SKPWNI (1)	Pengurusan SKPWNI online lambat respon
Keterbatasan SDM dan Sarpras (4)	Petugas loket hanya 2 orang Pelayanan lambat karena hanya 2 petugas Kupon antrian, kursi tunggu, pulpen dan formulir hanya sedikit Tidak ada genset saat listrik padam
Perilaku Petugas (1)	Jawaban petugas ketus, kurang ramah dan main HP saat melayani

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 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	Pengurusan layanan online lambat respon	Petugas terkadang lambat dalam menjawab layanan online dikarenakan masih mengerjakan tugas layanan lain/ pengguna layanan terlalu banyak
2	Permasalahan jaringan	Kualitas jaringan internet terkadang lambat / tidak stabil/ sinyal lemah/putus-putus menyebabkan server bermasalah
3	Pelayanan cetak KTP cepat tutup	Jam pelayanan di Bulan Ramadhan 08.00 – 15.00
4	Pelayanan mobile KTP Di Huntap Petobo	Belum ada penetapan nama jalan
5	Pelayanan lama	Kualitas jaringan internet terkadang lambat / tidak stabil/ sinyal lemah/putus-putus menyebabkan server bermasalah
6	Nomor antrian habis	Jumlah masyarakat yang berurusan tinggi sedangkan jaringan juga sedang bermasalah, sehingga nomor antrian dibatasi
7	Petugas loket hanya 2 orang	Masyarakat datang saat jam istirahat
8	Pelayanan lambat karena hanya 2 petugas	Masyarakat datang saat jam istirahat
9	Kupon antrian, kursi tunggu, pulpen dan formulir hanya sedikit	Kupon antrian, kursi tunggu, pulpen dan formulir yang disediakan dianggap masih terbatas
10	Tidak ada genset saat listrik padam	Pelayanan terhenti karena Disdukcapil berada dalam 1 kompleks pemerintahan dimana server dan jaringan juga berada dalam 1 kompleks

11	Jawaban petugas ketus, kurang ramah dan main HP saat melayani	Kurangnya profesionalisme petugas
----	---	-----------------------------------

C. TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

Data Pemohon yang masuk melalui sarana layanan 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 18 pengguna jasa yang melakukan pengajuan pengaduan di Tahun 2025 baik secara langsung maupun tidak langsung beserta tindak lanjutnya yaitu:

No	Tanggal	Media Pengaduan	Konsultasi Aduan	Tindak Lanjut	Status	PIC
1.	05-01-2025	Media Langsung/ Tatap Muka	Saya baru mau ambil nomor antrian, ternyata sudah habis	Sudah dilakukan Koordinasi dengan petugas di Locket antrian untuk penambahan jumlah antrian warga	selesai	Petugas loket
2.	11-01-2025	Sp4n Lapor	Aduan	Tolong dibantu saya ingin melakukan pengecekan NIK saya yang terdaftar di dukcapil	Laporan diterima, untuk pengecekan NIK silahkan ybs datang langsung ke disdukcapil untuk melindungi data pribadi seseorang	selesai
3.	15-01-2025	Whatsapp	Tidak ada respon atas nama tasrif bagian pengurusan kartu keluarga online	Pengaduannya masuk di luar jam kerja, Ketika besok paginya direspon katanya sudah selesai. Kami sampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanannya	selesai	Bidang Dafduk
4.	17-01-2025	Whatsapp	Pesan WA layanan pindah tidak direspon	Bisa langsung chat ke INOVASI SIRATUBOT (085321555510) utk segera merespon pengajuan tersebut dan langsung ditindaklanjuti oleh petugas	selesai	Admin SIRATU BOT
5.	03-02-2025	Lapor Walikota	Pelayanan kantor capil sebelum jam 11.00 sudah ditutup karena istirahat	Laporannya diteruskan ke pimpinan	selesai	Sekdis

			makan siang. Apakah memang jam kerja Capil tidak sesuai dengan jam kerja PNS pada umumnya?			
6.	04-03-2025	Whatsapp	Respon dari petugas pelayanan pendaftaran penduduk lambat	Setelah dikonfirmasi ternyata banyak masyarakat yang dilayani, sehingga lambat respon	selesai	Bidang Dafduk
7.	10-03-2025	Media Langsung/ Tatap Muka	Cetak KTP tapi lama sekali KTPnya tercetak	Kami informasikan kepada ibu Fransisca bahwa saat ini jaringan di Disdukcapil mengalami gangguan. Silahkan tinggalkan no telp, jika jaringan sudah normal kembali akan kami hubungi	selesai	Bidang Dafduk
8.	26-03-2025	Lapor Wali Kota	Kantor capil sudah tutup jam setengah 3 siang, sy mau laporkan KTP sy yg hilang, supaya dibuatkan kembali oleh petugasnya dikantor, tapi ternyata pegawainya sudah tidak ada, emmang bulan puasa kantor tutup jam 2 siang??	Laporannya diteruskan ke pimpinan, jam pelayanan bulan Ramadhan 08.00-15.00	selesai	Sekdis
9.	13-04-2025	Lapor Walikota	Kapan pelayanan perubahan KK/KTP di huntab petobo dilaksanakan? Kami hanya dijanji tak ada realisasinya	Kami konsultasikan ke Kabid Dafduk, menunggu penetapan nama jalan	selesai	Bidang Dafduk

10.	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
11.	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
12.	08-07-2025	Whatsap	Sudah 2 hari jaringan selalu tidak baik, bagaimana mau urus KTP kalau begini	Terima kasih atas laporannya. Saat ini jaringan pelayanan naik turun, dan kami terus berkoordinasi dengan Diskominfo dan Dirjen Dukcapil. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya	Selesai	Sekdis
13.	26-08-2025	Ulasan Google	Pelayanan ramah tapi di bagian verifikasi cuman 2 orang ntah kemana yang lain. Mana lambat proses dan banyak antrian. Kupon antrian juga kadang habis. Kursi yg disediakan cuman sedikit bnyk peserta yg tdk kebagian kupon dan kursi. Pulpen di meja pengisian formulir tdk di sediakan lbih dari satu	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya . Petugas Kami hanya berjumlah 2 orang saat pelayanan di jam istirahat. Kami akan menyediakan nomor antrian, pulpen dan kursi tunggu yang lebih	selesai	Sekdis

14.	26-08-2025	Ulasan Google	Pelayanan kurang baik, jawab kita terus tidak ramah kebanyakan main hp dan dipersulit kita mengurus berkas disuruh datang terus menerus ujung ujungnya sama saja 🙄 🙄 🙄	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya . Setiap hari kami melakukan <i>breafing exelent service</i> kepada petugas	selesai	Sekdis
15.	28-08-2025	Ulasan Google	Kurang pelayanannya, yg harusnya duluan datang malah yg dilayani yg baru datang. sy urus kia dari jam 9 pagi sampe jam 3 sore tidak di layani katanya di suruh menunggu terus tapi orang lain baru datang ba urus kia langsung di layani	Terima kasih atas laporannya. Saat ini jaringan pelayanan naik turun, dan kami terus melakukan <i>breafing exelent service</i> kepada petugas. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya	selesai	Sekdis
16.	02-09-2025	Ulasan Google	Kenapa di sini tu gak ada gensetnya tolong weh,, ini org ² yg datang lagi buru ² ngurus berkas jadi ketunda ² karna masalah listrik,, tempat penting ini loh masa gak punya genset	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya . Kami sudah berkoordinasi dengan pimpinan (Wali Kota) terkait genset, pelayanan kami ini satu system jika Listrik padam, jaringan pun padam. Solusinya kami memiliki janji pelayanan, berkas tetap diterima dan selanjutnya dokumen kependudukan akan dikirim via email/whatsapp	selesai	Sekdis

17.	08-09-2025	Ulasan Google	Pelayanan lambat, operator yang berjalan hanya 2. kemarin urus domisili juga menunggu sampai setengah hari, pas sudah jadi malah salah pengetikan jadi terpaksa hari ini datang lagi ke capil dan ternyata sama saja operator tetap masih 2 dan lama sekali pelayanannya. banyak pegawai tapi hanya banyak cerita saja dan main hp. pelayanannya tidak sesuai dengan moto pelayanan. semoga bisa di perbaiki segera agar masyarakat lebih nyaman untuk urus administrasi	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya . Petugas Kami hanya berjumlah 2 orang saat pelayanan di jam istirahat. Setiap hari kami melakukan <i>breafing exelent service</i> kepada petugas	selesai	Sekdis
18.	30-11-2025	Buku Pengaduan	Memiliki 2 NIK dan nama ibu kandung berbeda (tetapi orang yang sama), sehingga tidak sinkron di bank	Hasil pencarian biometrik hanya 1NIK yang telah melakukan perekaman KTP-el. NIK yang satunya dinonaktifkan/ dihapus, agar tidak disalahgunakan	selesai	Sekdis
19.	09-12-2025	Sp4n Lapor	Aduan	Tolong cek NIK saya apakah masih berlaku?	Laporan diterima, untuk pengecekan NIK silahkan	selesai

					ybs datang langsung ke disdukcapil untuk melindungi data pribadi seseorang . NIK yang sudah KTP-el berlaku seumur hidup	
20	22-12-2025	Ulasan Google	Pelayanan kurang teliti, menyusahkan tapi tidak ada hasilnya	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya Setiap hari kami melakukan evaluasi terkait pelayanan kami	selesai	Sekdis

Rekapitulasi layanan pengaduan periode Tahun 2025 sebagai berikut:

No	Bulan	Layanan Pengaduan		Jumlah	Keterangan
		Langsung	Tidak Langsung		
1	Januari	1	3	4	
2	Februari	-	1	1	
3	Maret	1	2	3	
4	April	-	1	1	
5	Mei	-	-	-	Nihil
6	Juni	-	2	2	
7	Juli	-	1	1	
8	Agustus	-	3	3	
9	September	-	2	2	
10	Oktober	-	-	-	Nihil
11	November	1	-	1	
12	Desember	-	2	2	
Total		3	17	20	

Berdasarkan Tabel di atas, pada periode Tahun 2025 terdapat 3 (Tiga) Pengguna Jasa mengajukan permohonan Layanan Pengaduan Langsung dan 17 (tujuh belas) Pengguna Jasa mengajukan permohonan Layanan 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.

Palu, 2 Januari 2026

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PALU



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