



TELAAH TINDAK LANJUT LAPORAN PENGADUAN

PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GUNUNGKIDUL
TAHUN 2024

A. Pendahuluan

Dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul berkomitmen untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan.

Sebagai unit pelaksana pelayanan publik, Dinas Dukcapil Gunungkidul menyadari bahwa pengelolaan pengaduan merupakan bagian penting dari sistem pengawasan dan evaluasi kinerja pelayanan publik. Melalui pengelolaan pengaduan yang efektif, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan keluhan, saran, dan aspirasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan.

Berbagai kanal pengaduan telah disediakan seperti kotak saran, media sosial resmi, layanan call center, email pengaduan, serta aplikasi pengaduan resmi pemerintah melalui SP4N-LAPOR. Seluruh laporan dan aduan yang masuk dikelola secara transparan untuk memastikan adanya tindak lanjut yang cepat, tepat, dan akuntabel.

B. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Telaah Tindak Lanjut Laporan Pengaduan ini dimaksudkan sebagai bentuk evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul. Dokumen ini menjadi bagian dari pertanggungjawaban instansi dalam menindaklanjuti setiap laporan atau pengaduan masyarakat.

Adapun tujuan dari penyusunan laporan ini adalah untuk:

1. Mengetahui jenis dan klasifikasi pengaduan masyarakat yang diterima selama Tahun 2024.
2. Mengevaluasi tindak lanjut dan penyelesaian setiap laporan pengaduan;
3. Menjadi dasar perumusan langkah-langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

C. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 tentang Petunjuk Teknis Administrasi Kependudukan;

6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!);
7. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 23 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.

D. Saran dan Pengaduan Masyarakat

Selama periode Tahun 2024, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul telah menerima sejumlah laporan dan pengaduan masyarakat melalui berbagai kanal. Seluruh laporan yang diterima telah dilakukan verifikasi, klasifikasi, dan tindak lanjut sesuai dengan ketentuan dan waktu penyelesaian yang berlaku.

Adapun klasifikasi pengaduan yang umum diterima antara lain:

1. Persyaratan Layanan;
2. Prosedur Pelayanan;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya/Tarif Layanan;
5. Hasil atau Produk Layanan;
6. Kompetensi Petugas;
7. Perilaku Petugas Layanan;
8. Sarana dan Prasarana;
9. Lain-lain.

Berdasarkan hasil penelaahan, berikut adalah statistik pengaduan yang diterima Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul selama periode Tahun 2024.

NO	KATEGORI LAPORAN	JUMLAH	DITINDAKLANJUTI
1	Pengaduan Berkadar Pengawasan	1	1
2	Permintaan Informasi	3	3
3	Aspirasi	-	-
4	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	-	-
JUMLAH		4	4

E. Evaluasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil penelaahan terhadap laporan pengaduan yang diterima selama Tahun 2024, Dinas Dukcapil Gunungkidul telah melaksanakan tindak lanjut secara terukur terhadap seluruh aduan masyarakat. Setiap laporan diklasifikasikan berdasarkan jenis layanan yang diadukan dan ditindaklanjuti oleh unit terkait.

Beberapa rekomendasi hasil evaluasi antara lain:

1. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur dan ketentuan layanan administrasi kependudukan;
2. Mengoptimalkan fungsi loket pengaduan serta respons cepat melalui kanal daring dan media sosial resmi;



3. Memastikan tindak lanjut pengaduan disertai bukti penyelesaian dan umpan balik kepada pelapor;
4. Menyesuaikan klasifikasi laporan yang sebelumnya berklasifikasi “Pengaduan Berkadar Pengawasan” menjadi “Permintaan Informasi” sesuai dengan isi laporan.
5. Turut mensosialisasikan kepada pelapor terkait kerahasiaan data pribadi, dikarenakan pemohon melampirkan foto KTP dan Dokumen Kependudukan pada beberapa laporan masuk dimana laporan tersebut bersifat publik.
6. Turut mensosialisasikan kepada pelapor bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan dokumen kependudukan yang memuat data pribadi kepada Pelapor dengan identitas jelas (bukan anonim).

F. Penutup

Telaah tindak lanjut laporan pengaduan ini disusun sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul. Melalui evaluasi dan tindak lanjut pengaduan, diharapkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan semakin baik dan sesuai dengan prinsip pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan.

Demikian telaah ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gunungkidul, Desember 2024
Penanggung Jawab,

Arisandy Purba, AP, MPA



LAMPIRAN REKAPITULASI PENGADUAN PADA PORTAL LAPOR.GO.ID TAHUN 2024

NO	Tanggal Pengaduan	Nama Pelapor	Klasifikasi Laporan	Isi Laporan	Tipe Laporan (Anonim/Rahasia)	Pengelola Laporan	Tanggal Terdisposisi	Tanggal Tindak Lanjut	Tanggal Laporan Selesai	Status Laporan	Status	Tindak Lanjut Laporan
1	22-02-2024	Anonim	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Judul: Adanya Double Nomor Nik, Dimana Saat Saya Mengecek Di Ojk Terdapat Banyak Sekali Daftar Pinjaman Yang Saya Sendiri Tidak Tahu Asal Pinjaman Isi Laporan: Saya ingin mengadukan adanya double nomor nik, dimana saat saya mengecek di ojk terdapat banyak sekali daftar pinjaman yang saya sendiri tidak tahu asal pinjaman tsb. namun untuk nomor nik tercantum nama saya.nama : fer***** f*** y***** r*** nik : 340316***** alamat : ngepoh, ngilundur, girisubo, gunungkidul, diy	Anonim	Pemerintah Kabupaten Gunungkidul	22 Feb 2024	26 Feb 2024	30 Mar 2024	Ditutup oleh Sistem	Selesai	Selamat siang, Terimakasih telah menghubungi Dukcapil Gunungkidul, mohon maaf baru membalas laporan panjenengan. Dari data kependudukan, data tersebut sudah sesuai dengan Database Dukcapil dan TIDAK TERCATAT GANDA (NIK dan Identitas Tunggal). Kami informasikan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul adalah Unsur Pemerintah Kabupaten Gunungkidul yang bertugas dalam urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, seperti pelayanan pemenuhan kepemilikan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi Masyarakat di Kabupaten Gunungkidul. Adapun terkait dengan pinjaman yang menggunakan identitas penduduk tersebut di luar ranah dari Dinas Dukcapil. Berikut tanggapan dan tindak lanjut dari kami, maturnuwun.



2	29-05-2024	Anonim	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Judul Laporan: Layanan Pembuatan Dan Pencetakan Ktp Sangat Sulit Isi Laporan: Sekarang orang gak punya ktp di salahin, suruh bikin ktp, giliran saya cuma mau nyetak ktp doang harus muter muter, tanya layanan buat masyarakat aja gak di balesLalu apa fungsi nya fitur seperti ini?	Anonim	Pemerintah Kabupaten Gunungkidul	29 May 2024	31 May 2024		Ditindaklanjuti oleh Instansi	Selesai	Selamat pagi, terimakasih telah menghubungi kami melalui portal lapor.go.id Sebelumnya kami memohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan yang Panjenengan temui. Dan untuk menindaklanjuti laporan Panjenengan, mohon sebutkan waktu dan tempat Panjenengan menemui kendala kesulitan mendapatkan KTP. Kami informasikan, untuk memberikan kemudahan dan mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat, di Kabupaten Gunungkidul pelayanan KTP dapat selesai di tingkat Kapanewon (Kecamatan) karena seluruh Kapanewon telah memiliki Printer KTP dan dapat mencetak langsung KTP bagi Penduduk Seluruh Indonesia (tidak hanya Penduduk Kabupaten Gunungkidul) yang status Kependudukannya Aktif (Penduduk masih hidup), penduduk telah berusia 17 tahun atau sudah menikah dan telah melakukan perekaman dengan status KTP Tunggal (tidak ganda). Untuk persyaratan Permohonan KTP juga telah kami berikan secara lengkap dan jelas pada website Dinas Dukcapil Gunungkidul. Dari data permohonan yang masuk di Dukcapil Gunungkidul, rata-rata permohonan KTP selesai dalam waktu 1-3 hari kerja dengan biaya Rp. 0,- atau Gratis. Kami informasikan juga, selain pelayanan yang diselenggarakan di Kantor Kecamatan dan Kantor Dinas Dukcapil, Dukcapil Gunungkidul juga memberikan pelayanan Perekaman KTP jemput bola bagi penduduk Jompo dan Difabel dengan mendatangi penduduk secara langsung di rumah. Dukcapil Gunungkidul juga memberikan pelayanan KTP bagi pelajar di seluruh SMA/TK dengan datang langsung ke sekolah-sekolah di Wilayah Kabupaten Gunungkidul sehingga angka perekaman KTP di Kabupaten Gunungkidul dapat mencapai 99,55%. Dari data pelayanan Dukcapil Gunungkidul, pada tahun 2023 Dinas Dukcapil Gunungkidul menerbitkan sebanyak 59.106
---	------------	--------	-------------------------------	--	--------	----------------------------------	-------------	-------------	--	-------------------------------	---------	---



												Keping KTP, dari jumlah tersebut bisa dikatakan tidak ada hambatan dalam penerbitan KTP di Kabupaten Gunungkidul. Oleh karena itu, kami mohon informasi kendala serta kesulitan yang panjenengan temui secara lengkap untuk tindak lanjut dan evaluasi pelayanan yang diberikan Dukcapil Gunungkidul. Maturnuwun.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



3	29-05-2024	Anonim	Permintaan Informasi	Judul Laporan: Konfirmasi Akta Kelahiran Atas Nama Achmad Nadian Fanani Isi Laporan: Siang pak/buk, mohon bantuan konfirmasi akta kelahiran	Anonim	Pemerintah Kabupaten Gunungkidul	29 May 2024	29 May 2024		Ditindaklanjuti oleh Instansi	Proses	Selamat siang, terimakasih telah menghubungi Dukcapil Gunungkidul. Terkait dengan permohonan Keabsahan Akta Kelahiran tersebut telah kami terima dan telah kami buat balasan. Namun mohon maaf untuk pengiriman surat Keterangan Keabsahan Akta Kelahiran tidak dapat kami kirimkan pada akun Anonim, silahkan kirimkan permohonan menggunakan identitas yang jelas dikarenakan Dokumen Keabsahan Akta Kelahiran berisi data pribadi penduduk yang tidak boleh diberikan kepada pihak yang tidak berwenang. Maturnuwun.
4	13-06-2025	Anonim	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Judul Laporan: Konfirmasi Perihal Ektip Yg Tidak Tervalidasi Isi Laporan: Mohon ijin, saya ingin konfirmasi perihal ektip yg tidak tervalidasi	Anonim	Pemerintah Kabupaten Gunungkidul	14 Jun 2024	18 Jun 2024	26 Jun 2024	Ditindaklanjuti oleh Instansi	Proses	Selamat siang, terimakasih telah menghubungi Dukcapil Gunungkidul. Terkait dengan data yang tidak tervalidasi, mohon informasi tidak tervalidasi pada aplikasi/lembaga/layanan apa nih? Dan mohon screenshot/tangkapan layar errornya. Dan untuk pelaporan silahkan dibuat pada mode rahasia dikarenakan panjenengan mengupload foto KTP yang berisi data pribadi supaya tidak digunakan oleh pihak lain yang tidak bertanggung jawab. Maturnuwun

Gunungkidul, 31 Desember 2025
Penanggung Jawab,

Arisandy Purba, AP, MPA



සිංහල විකාශන සංස්ථා විකාශන ශිල්ප

Jalan Ksatrian 36, Wonosari Gunungkidul, Kode Pos 55813

Telepon: (0274) 391287, Faksimile: (0274) 391287

Posel : dukcapil@gunungkidulkab.go.id, Laman : www.dukcapil.gunungkidulkab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
NOMOR : 25 a /KPTS/2024
TENTANG
PENUNJUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GUNUNGKIDUL

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GUNUNGKIDUL,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, setiap penyelenggara wajib menugaskan pelaksana dalam pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang Penunjukan Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta jo. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;



5. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 03 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 05 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gunungkidul;
6. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 23 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul;
7. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 43 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Daerah.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menunjuk Tim Pengelola Pengaduan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. menerima pengaduan dari pengadu tentang terjadinya pelanggaran terhadap standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara;
- b. memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut pengaduan, memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan dan meneruskan aduan sesuai kewenangannya;
- c. mengkoordinasikan penyelesaian pengaduan dan menyiapkan jawaban kepada pengadu;
- d. mempublikasikan jumlah dan status pengaduan kepada masyarakat; dan
- e. mengarsipkan pengaduan.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA, Tim bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul.



KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Wonosari
pada tanggal 28 Maret 2024



KEPALA,

MARKUS TRI MUNARJA



LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPII KABUPATEN GUNUNGKIDUL
NOMOR : 25^a /KPTS/2024
TENTANG
PENUNJUKAN TIM PENGELOLA
PENGADUAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPII KABUPATEN GUNUNGKIDUL

SUSUNAN TIM

NO	JABATAN DALAM TIM	NAMA	JABATAN DALAM DINAS/INSTANSI
1.	Ketua	ARISANDY PURBA, AP, MPA	Sekretaris Dinas
2.	Sekretaris	ANTON WIBOWO, S.Kom	Ketua Tim Kerja Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan Bidang PIAK
3.	Anggota	UMI PUJIRIYANTI, S.Pd	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
4	Anggota	Y. TRI ENI ASTUTI, S.IP, MM	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
5.	Anggota	MURYANI, S.IP	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Sekretariat Dinas
6.	Anggota	NOVIKA DAMAYANTI, A.Md	Ketua Tim Kerja Identitas Penduduk Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
7.	Anggota	RUSPAMILU YULIANTA, SE	Ketua Tim Kerja Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Bidang PDIP
8.	Anggota	HETY SURYANI, S.Sos	Ketua Tim Kerja Kelahiran dan Kematian Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
9.	Anggota	SM YULI PURWAWATI, S.IP	Ketua Tim Kerja Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
10.	Anggota	TOPPAZ SUNARDI ATMA, A.Md	Penata Keuangan Sub Bagian Keuangan Sekretariat Dinas
11.	Anggota	BUDIHARJA, SE	Pengelola Program dan Kegiatan Kelompok Substansi Perencanaan
12.	Anggota	AMRI KRISNADI, S.Kom	Pengelola Sistem Informasi Kependudukan Kelompok Substansi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Bidang PIAK
13.	Anggota	SRI PURWANTI	Pengelola Kepegawaian Sub Bagian Umum dan Kepegawaian



14.	Anggota	WAHYU NURSYIAR SAMODRA	Tenaga Harian Lepas
15.	Anggota	DESIANTO	Tenaga Harian Lepas



Wonosari, 28 Maret 2024

MARKUS TRI MUNARJA