



TELAAH TINDAK LANJUT LAPORAN PENGADUAN

PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
TAHUN 2025 (Triwulan III: Juli - September)

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 Triwulan III Tahun 2025.
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 Triwulan III Tahun 2025 (Juli – September), 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 Triwulan III Tahun 2025.

NO	BULAN	JUMLAH	MEDIA		KLASIFIKASI	KETERANGAN
			LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG		
1	JULI	1	-	1	PERMOHONAN INFORMASI	SELESAI
2	AGUSTUS	0	-	-	-	NIHIL
3	SEPTEMBER	0	-	-	-	NIHIL
TOTAL		1	-	1	1	1 SELESAI

E. Evaluasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil penelaahan terhadap laporan pengaduan yang diterima selama Triwulan III Tahun 2025, Dinas Dukcapil Gunungkidul telah melaksanakan tindak lanjut secara terukur terhadap seluruh aduan masyarakat.

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. Melakukan penyesuaian kanal lapor.go.id versi 4.0
4. Melakukan koordinasi dengan pengelola lapor.go.id Kabupaten, terkait kanal lapor.go.id yang sering tidak dapat diakses

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, 1 Oktober 2025
Ketua Tim Pengelola Pengaduan,



Arisandy Purba, AP, MPA



LAMPIRAN REKAPITULASI PENGADUAN PADA PORTAL LAPOR.GO.ID
TRIWULAN III TAHUN 2025

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	18 Juli 2025	ANONIM	Permohonan informasi	Bantuan Konfirmasi Akta Kelahiran Selamat siang, mohon bantuan konfirmasi akta kelahiran, berikut lampirannya:	ANONIM	Pemerintah Kabupaten Gunungkidul	18 Juli 2025	18 Juli 2025	18 Juli 2025	Ditutup oleh Sistem	Selesai	Yth. Pelapor, Terimakasih atas laporan yang Anda kirimkan, untuk tidak lanjut pengiriman Dokumen Keabsahan Akta Kelahiran harap informasikan kepada kami alamat email untuk pengiriman balasan surat tersebut. Atau silahkan mengirimkan pesan WhatsApp pada Layanan Konsultasi Dinas Dukcapil Gunungkidul di nomor berikut: 0811-3870-0222. Dikarenakan Dokumen Keabsahan Akta memuat data pribadi yang dilindungi undang-undang, kami tidak dapat melampirkannya melalui portal lapor.go.id dan tidak diperkenankan mengirimkan dokumen tersebut kepad Anonim. Maturnuwun,

Gunungkidul, 1 Oktober 2025
Penanggung Jawab,

Arisandy Purba, AP, MPA



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

ꦩꦶꦏꦸꦤ꧀ꦥꦺꦤꦝꦸꦢꦸꦏꦤ꧀ꦢꦤꦥꦺꦤꦕꦠꦠꦤꦱꦶꦥꦶꦭ

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
SIPIl KABUPATEN GUNUNGKIDUL
NOMOR : 250 /KPTS/2024
TENTANG
PENUNJUKAN TIM PENGELOLA
PENGADUAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIl 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