



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BENGKALIS**

LAPORAN

**PENANGANAN LAYANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
BENGKALIS
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Triwulan I ini pada Kegiatan Penanganan Pengaduan Layanan Tahun 2024.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 Jo Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, untuk mewujudkan WBK (Wilayah Bebas dari Korupsi) dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) yang dicanangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refomasi Birokrasi (Kementerian PAN dan RB) untuk instansi pemerintah yang menyelenggarakan fungsi pelayanan. Maka dengan ini kami DISDUKCAPIL membuka sarana pengaduan masyarakat yang bernama “SALURAN INFORMASI DAN PELAYANAN PENGADUAN”. memiliki tugas dan fungsi menerima dan menangani laporan/pengaduan terkait tentang pelayanan ADMINDUK. Sarana tersebut dibawah tanggung jawab Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis. Pengaduan/laporan yang masuk ditindaklanjuti oleh Tim Penanganan Pengaduan dan dibantu juga oleh UPT setiap Kecamatan.

Laporan ini di susun sebagai bentuk pertanggung jawaban kami atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Bidang Piak khususnya Seksi Pengelolaan Data DISDUKCAPIL Kabupaten Bengkalis dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Laporan “SALURAN INFORMASI DAN PELAYANAN PENGADUAN” ini merupakan hasil Kegiatan Penanganan Pengaduan Layanan yang kami sajikan berupa data dan informasi serta permasalahan yang kami terima melalui bentuk saluran pengaduan berupa, korespondensi/datang langsung, website, E-mail, SMS/WA.

Demikian laporan ini kami sampaikan, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bengkalis 28 Desember 2024

Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis



Drs. H. ISMAIL. MP

Pembina Utama Muda

NIP. 19680605 198909 1 002

DAFTAR ISI

DINAS KEPENDUDUKAN DAN DAN PENCATATAN SIPIL	1
KABUPATEN BENGKALIS	1
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. SUMBER DAYA DAN PRASARANA	2
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN.....	4
A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN.....	4
BAB III PENUTUP.....	22
KESIMPULAN	22

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada saat sekarang ini pelayanan pengaduan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang utama dalam menghadapi tantangan globalisasi. Setiap daerah baik Kabupaten /Kota berlomba untuk memberikan pelayanan terbaik mereka agar kegiatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis dapat berjalan lancar dan dapat meningkat seiring pertumbuhan penduduk. Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal ini disebabkan adanya keluhan masyarakat terhadap berbagai jenis pelayanan publik. Proses pelayanan yang cenderung lama dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (3) bahwa Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Maka dengan ini Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) merupakan bidang yang menangani masalah pengaduan pelayanan publik seputar proses ADMINDUK.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis, dan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering Tuas,

Fungsi Dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil bertanggung jawab secara administratif atas penerbitan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

Penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan disusun dengan maksud dan tujuan untuk mewujudkan kepuasan pelayanan Adminduk kepada masyarakat, memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap layanan publik yang diberikan, menciptakan rasa simpati, empati dan kepercayaan terhadap penyelenggara pengelola penanganan pengaduan pelayanan Adminduk sehingga pihak penyelenggara layanan publik dapat mengelola pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik serta terintegrasi.

B. SUMBER DAYA DAN PRASARANA

Dalam menjalankan tugas dan fungsi Penanganan Pengaduan, sumber daya yang di tangani di bidang PIAK melalui pejabat/petugas layanan pengaduan. Adapun komposisi sumber daya tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Nama-nama Pejabat Atau Petugas Pengaduan Atas Layanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis

NO.	N A M A	JABATAN DALAM KEDINASAN	JABATAN DALAM TIM
1	Drs. H. ISMAIL, MP NIP.19680605 198909 1 002	Kepala Dinas	Penyelenggara, Pengaduan dan Pelayanan (0811 750 105)
2	YUSRI ACHMAD, SH NIP.19700524 199003 1 001	Kepala Bidang PIAK	Ketua TIM / Pejabat Pengaduan (0853 5555 4394)
3	LINDA LEORITA, SE NIP.19720105 199803 2 003	Fungsional Analisis Kebijakan	Petugas Pengaduan (0821 7964 5691)
4	AROMY YOSDEL, S.O.S NIP.19860612 200501 1 002	Kepala UPT	Petugas Pengaduan https://linktr.ee/dukcapilbengkalis
5	PERAWITO, SH NIP.19800917 200801 1 008	Administrasi Data Base	Petugas Pengaduan (0821 7346 9875)

6	MUHAMMAD ZULKIFLI NIP.19810618 201212 1 007	Administrasi Data Base	Petugas Pengaduan (0813 7168 5622)
7	JUNERI, S.Pd NIP.19740604 2009 1 001	Fungsional Administrasi Data Base	Petugas Pengaduan https://www.lapor.go.id
8	EMIR AKHIR PUTRA, ST NIP.19720519 200312 1 005	Fungsional Pengadaan Barang dan Jasa	Petugas Pengaduan (0813 7822 5577)
9	WAN HASAN, SH NIP.19701113 199403 1 003	Fungsional Analis Kebijakan	Petugas Layanan http://simpler-dukcapil.bengkaliskab.go.id

- a. Penyampaian secara lisan atau tatap muka langsung yang disampaikan kepada petugas pengelola pengaduan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis.
- b. Website : disdukcapil.bengkaliskab.go.id
- c. E-mail Kantor : capil.bengkalis.1403@gmail.com
- d. SMS Gateway Pengaduan / Whatsapp (082173469875, 081371685622, 082179645691)
- e. Instruksi Pimpinan Disdukcapil Kabupaten Bengkalis menyediakan layanan “SALURAN INFORMASI DAN PELAYANAN PENGADUAN”

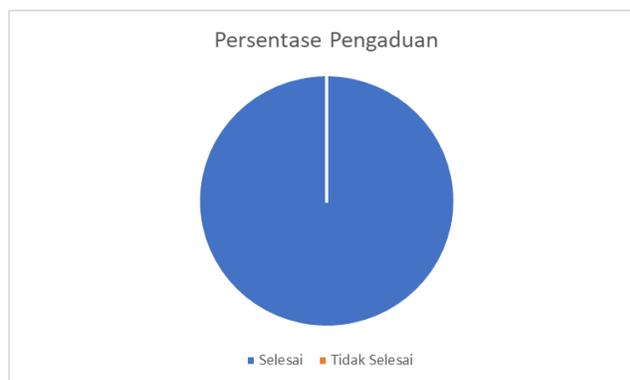
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN

1. Status Penanganan Pengaduan

Seksi Pengaduan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu di tahun 2024 telah menerima pengaduan sebanyak 94 permasalahan dengan status penanganan pengaduan Disdukcapil sebagai berikut:

NO	STATUS PENANGANAN PENGADUAN DISDUKCAPIL	JUMLAH	PERSENTASE
1	Selesai	94	100 %
2	Tidak Selesai	0	0 %
	Jumlah	94	100 %



2. Penanganan Pengaduan Per Saluran Pengaduan

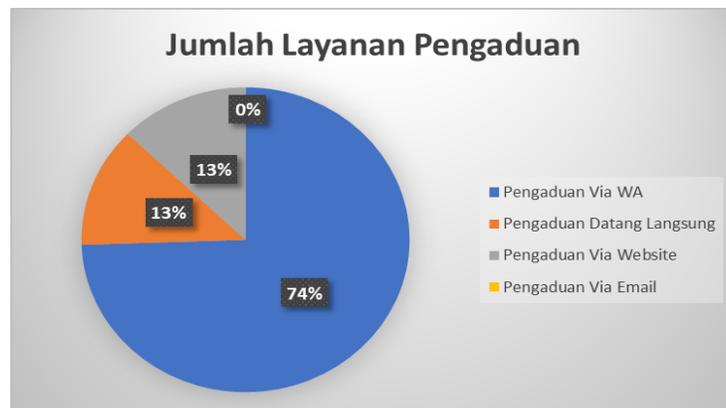
Jumlah pengaduan yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu, Rinciannya dapat dilihat pada table di bawah ini.

Tabel 2 : Penanganan Pengaduan Per Saluran Pengaduan

NO	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1	WA	70
2	Korespondensi / Datang Langsung Ke Dinas Disdukcapil	12
3	Website	12
4	E-mail	0
Jumlah Seluruh Pengaduan		94

3. Kegiatan Penanganan Pengaduan Tahun 2024

A. Rekapitulasi Dalam Bentuk Pie Chart



B. Rekapitulasi Dalam Bentuk Infografis



**4. Sampel Laporan Kegiatan Penanganan Pengaduan Disdukcapil
Kabupaten Bengkulu**

Pengaduan Whatsapp

No	Jenis Pengaduan	Permasalahan	Waktu Pengaduan	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian	Keterangan
1	Ilham Nanda Saputra	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	25 Januari 2024, Pukul 10:00 WIB	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	25 Januari 2024, Pukul 10:23 WIB	Kasus Selesai
2	-	Pengaduan terkait pengurusan online	15 Februari 2024, Pukul 19:17 WIB	Pengaduan sudah diarahkan ke kecamatan yang bersangkutan	Operator mengarahkan Masyarakat yang bersangkutan untuk mengurus di kecamatan tempat tinggal yang sekarang	15 Februari 2024, Pukul 19:17 WIB	Kasus Selesai
3	-	Aktivasi NIK untuk pengurusan NPWP	10 Maret 2024, Pukul 10:49 WIB	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	10 Maret 2024, Pukul 10:51 WIB	Kasus Selesai
4	Mirmasari	Aktivasi NIK untuk pengurusan NPWP	03 April 2024, Pukul 14:27 WIB	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	04 April 2024, Pukul 11:33 WIB	Kasus Selesai
5	-	Aktivasi NIK untuk pengurusan	28 Mei 2024, Pukul	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di	28 Mei 2024, Pukul 09:11 WIB	Kasus Selesai

		BPJS	09:11 WIB		aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.		
6	ANASTASY A SIAHAAN	Aktivasi NIK untuk pengurusan BPJS	15 Juli 2024, Pukul 08:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	15 Juli 2024, Pukul 08:40	Kasus Selesai
7	YOLANDA	Aktivasi NIK untuk pengurusan BPJS dan SKCK	17 Juli 2024, Pukul 09:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	17 Juli 2024, Pukul 09:35	Kasus Selesai
8	SELI NOFIKA SARI	Aktivasi NIK untuk pengurusan BANK BRI	17 Juli 2024, Pukul 14:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	17 Juli 2024, Pukul 14:35	Kasus Selesai
9	IRVAN ZULVANDY	Aktivasi NIK untuk pengurusan DAPODIK	02 September 2024, Pukul 13:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	02 September 2024, Pukul 13:40	Kasus Selesai
10	WIRNANDA	Aktivasi NIK untuk pengurusan DAPODIK	09 September 2024, Pukul 10:00	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	09 September 2024, Pukul 10:05	Kasus Selesai
11	LEONITA FIAMELDA PUTRI	Aktivasi NIK untuk Registrasi CPNS	10 September 2024, Pukul 09:00	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan	10 September 2024, Pukul 09:10	Kasus Selesai

					sinkronisasi data.		
12	DIANA SARTIKA	Aktivasi NIK untuk pengurusan BANK	11 September 2024, Pukul 08:45	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	11 September 2024, Pukul 08:50	Kasus Selesai
13	ERYADI	Aktivasi NIK untuk pengurusan Data Kepegawaian	17 September 2024, Pukul 08:15	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	17 September 2024, Pukul 08:20	Kasus Selesai
14	SILVA	Aktivasi NIK untuk pengurusan DAPODIK	18 September 2024, Pukul 09:15	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	17 September 2024, Pukul 09:20	Kasus Selesai
15	MUHAMMA D ASYRAF	Aktivasi NIK untuk pengurusan DAPODIK	19 September 2024, Pukul 11:20	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	19 September 2024, Pukul 11:25	Kasus Selesai
16	RIDHO RIZKI HAKIKI	Aktivasi NIK untuk pengurusan NPWP	20 September 2024, Pukul 11:20	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	20 September 2024, Pukul 11:25	Kasus Selesai
17	SRI SAFITRI AR	Aktivasi NIK untuk pengurusan PRAKERJA	23 September 2024, Pukul 11:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	23 September 2024, Pukul 11:35	Kasus Selesai

18	DODI UTAMA	Aktivasi NIK untuk pengurusan Ketenagakerjaan	24 September 2024, Pukul 14:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	24 September 2024, Pukul 14:35	Kasus Selesai
19	NUR AZILA	Aktivasi NIK untuk pengurusan DAPODIK	25 September 2024, Pukul 15:00	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	25 September 2024, Pukul 15:10	Kasus Selesai
20	LIELYANTI PRIMADEWI	Aktivasi NIK untuk pengurusan BANK MANDIRI	25 September 2024, Pukul 15:00	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	25 September 2024, Pukul 15:10	Kasus Selesai
21	AYU DWI HERLINI	Aktivasi NIK untuk pengurusan DATA ASN	26 September 2024, Pukul 09:00	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	25 September 2024, Pukul 09:05	Kasus Selesai
22	ADIB ALFIKRI	Aktivasi NIK untuk pengurusan BANK	27 September 2024, Pukul 10:00	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	27 September 2024, Pukul 10:10	Kasus Selesai
23	M. RASID	Aktivasi NIK untuk pengurusan NPWP	29 September 2024, Pukul 14:00	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	29 September 2024, Pukul 14:10	Kasus Selesai
24	MIMILIA HAYATI	Aktivasi NIK untuk	30 September	Data ditemukan di	Operator atau ADB melakukan	30 September	Kasus Selesai

		pengurusan MYASN	2024, Pukul 15:30	Aplikasi SIAK	pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	2024, Pukul 15:40	
25	AHMAD SYAARI	Aktivasi NIK untuk pengurusan BPJS	01 Oktober 2024, Pukul 15:00	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	01 Oktober 2024, Pukul 15:10	Kasus Selesai
26	DWI FITRIANI	Aktivasi NIK untuk pengurusan BANK	01 Oktober 2024, Pukul 15:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	01 Oktober 2024, Pukul 15:40	Kasus Selesai
27	NURMAISA RAH	Aktivasi NIK untuk pengurusan BANK	02 Oktober 2024, Pukul 11:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	02 Oktober 2024, Pukul 11:40	Kasus Selesai
28	LISDA MALAU	Aktivasi NIK untuk pengurusan SSCASN	03 Oktober 2024, Pukul 13:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	03 Oktober 2024, Pukul 13:40	Kasus Selesai
29	YUNITA PRASDIAN TI	Aktivasi NIK untuk pengurusan BANK	04 Oktober 2024, Pukul 10:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	04 Oktober 2024, Pukul 10:40	Kasus Selesai
30	ADREENA SHAKILA	Aktivasi NIK untuk pengurusan DAPODIK	07 Oktober 2024, Pukul 09:00	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan	07 Oktober 2024, Pukul 09:10	Kasus Selesai

					melakukan sinkronisasi data.		
31	ASEF SAGHRAM ATMAJA	Aktivasi NIK untuk pengurusan DAPODIK	08 Oktober 2024, Pukul 14:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	08 Oktober 2024, Pukul 14:40	Kasus Selesai
32	SISKA AYU MELANI PUTRI	Aktivasi NIK untuk pengurusan DAPODIK	09 Oktober 2024, Pukul 15:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	09 Oktober 2024, Pukul 15:40	Kasus Selesai
33	MITA SYAFIRA INDRI	Aktivasi NIK untuk pengurusan BPJS	10 Oktober 2024, Pukul 10:00	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	10 Oktober 2024, Pukul 10:10	Kasus Selesai
34	ALIF ZULFAN	Aktivasi NIK untuk pengurusan DAPODIK	14 Oktober 2024, Pukul 08:20	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	14 Oktober 2024, Pukul 08:30	Kasus Selesai
35	JUMIATI	Aktivasi NIK untuk pengurusan DAPODIK	15 Oktober 2024, Pukul 15:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	15 Oktober 2024, Pukul 15:40	Kasus Selesai
36	DELFHIA ASRIYANA	Aktivasi NIK untuk pengurusan DAPODIK	16 Oktober 2024, Pukul 11:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	16 Oktober 2024, Pukul 11:40	Kasus Selesai

37	DARSILAH	Aktivasi NIK untuk pengurusan DAPODIK	21 Oktober 2024, Pukul 08:40	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	21 Oktober 2024, Pukul 08:50	Kasus Selesai
38	ASMAH	Aktivasi NIK untuk pengurusan DAPODIK	23 Oktober 2024, Pukul 15:20	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	23 Oktober 2024, Pukul 15:30	Kasus Selesai
39	RAIS	Aktivasi NIK untuk pengurusan DAPODIK	25 Oktober 2024, Pukul 10:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	25 Oktober 2024, Pukul 11:40	Kasus Selesai
40	ABDUL HAFIZH	Aktivasi NIK untuk pengurusan BPJS	28 Oktober 2024, Pukul 15:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	28 Oktober 2024, Pukul 15:40	Kasus Selesai
41	NAUFAL DANISH	Aktivasi NIK untuk pengurusan BPJS	29 Oktober 2024, Pukul 15:10	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	28 Oktober 2024, Pukul 15:20	Kasus Selesai
42	ERIZAL	Aktivasi NIK untuk pengurusan DAPODIK	30 Oktober 2024, Pukul 11:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	30 Oktober 2024, Pukul 11:40	Kasus Selesai
43	SITI ZANARIAH	Aktivasi NIK untuk	31 Oktober 2024,	Data ditemukan di	Operator atau ADB melakukan	31 Oktober 2024, Pukul	Kasus Selesai

		pengurusan DAPODIK	Pukul 09:30	Aplikasi SIAK	pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan singkronisasi data.	09:40	
44	WILIAM	Aktivasi NIK untuk pengurusan BANK	05 November 2024, Pukul 08:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan singkronisasi data.	05 November 2024, Pukul 08:40	Kasus Selesai
45	LANTI MANIK	Aktivasi NIK untuk pengurusan MYASN	06 November 2024, Pukul 10:20	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan singkronisasi data.	06 November 2024, Pukul 10:25	Kasus Selesai
46	HAJATI	Aktivasi NIK untuk pengurusan BPJS	07 November 2024, Pukul 13:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan singkronisasi data.	07 November 2024, Pukul 13:40	Kasus Selesai
47	NORLAILA FEBRIANI	Aktivasi NIK untuk pengurusan BANK	11 November 2024, Pukul 15:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan singkronisasi data.	11 November 2024, Pukul 15:40	Kasus Selesai
48	WAN ABDUL KARIM	Aktivasi NIK untuk pengurusan NPWP	14 November 2024, Pukul 09:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan singkronisasi data.	14 November 2024, Pukul 09:40	Kasus Selesai
49	NURHAN	Aktivasi NIK untuk pengurusan BANK	15 November 2024, Pukul	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan	15 November 2024, Pukul 08:40	Kasus Selesai

			08:30		melakukan sinkronisasi data.		
50	RIYAN EFENDY	Aktivasi NIK untuk pengurusan BANK	18 November 2024, Pukul 09:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	18 November 2024, Pukul 09:40	Kasus Selesai
51	SUHERMAN	Aktivasi NIK untuk pengurusan NPWP	19 November 2024, Pukul 10:10	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	19 November 2024, Pukul 10:20	Kasus Selesai
52	MIRZA SYAHPUTRA	Aktivasi NIK untuk pengurusan SSCASN	25 November 2024, Pukul 09:00	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	25 November 2024, Pukul 09:10	Kasus Selesai
53	TAN LE HUA	Aktivasi NIK untuk pengurusan DTKS	26 November 2024, Pukul 10:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	26 November 2024, Pukul 10:40	Kasus Selesai
54	ROBY SUHARDI	Aktivasi NIK untuk pengurusan BANK	28 November 2024, Pukul 14:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	28 November 2024, Pukul 14:40	Kasus Selesai
55	FITRAH RAMADENI	Aktivasi NIK untuk pengurusan BANK	29 November 2024, Pukul 09:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	29 November 2024, Pukul 09:40	Kasus Selesai

56	NURLIZA	Aktivasi NIK untuk pengurusan DAPODIK	02 Desember 2024, Pukul 08:20	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	02 Desember 2024, Pukul 08:30	Kasus Selesai
57	NOVITA WIDIYANTI	Aktivasi NIK untuk pengurusan BPJS	03 Desember 2024, Pukul 09:20	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	03 Desember 2024, Pukul 09:30	Kasus Selesai
58	IRVAN SYAHPUTR A	Aktivasi NIK untuk pengurusan PASPOR	04 Desember 2024, Pukul 11:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	04 Desember 2024, Pukul 11:35	Kasus Selesai
59	HERI ISKANDAR	Aktivasi NIK untuk pengurusan BPJS	04 Desember 2024, Pukul 13:20	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	04 Desember 2024, Pukul 13:30	Kasus Selesai
60	ALISYA AZZAHRAH	Aktivasi NIK untuk pengurusan DAPODIK	05 Desember 2024, Pukul 08:30	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	05 Desember 2024, Pukul 08:40	Kasus Selesai
61	HAFIS ZUCHRODI	Aktivasi NIK untuk pengurusan BANK	09 Desember 2024, Pukul 14:20	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	09 Desember 2024, Pukul 14:30	Kasus Selesai
62	RUWI ANDIKA	Aktivasi NIK untuk	10 Desember	Data ditemukan di	Operator atau ADB melakukan	10 Desember 2024, Pukul	Kasus Selesai

		pengurusan BANK	2024, Pukul 08:40	Aplikasi SIAK	pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	08:50	
63	NOFIA	Aktivasi NIK untuk pengurusan BANK	11 Desember 2024, Pukul 09:20	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	12 Desember 2024, Pukul 09:30	Kasus Selesai
64	AMRIZAL	Aktivasi NIK untuk pengurusan BPJS	13 Desember 2024, Pukul 08:10	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	02 Desember 2024, Pukul 08:15	Kasus Selesai
65	MUHAMMA D ARDI	Aktivasi NIK untuk pengurusan BANK	18 Desember 2024, Pukul 10:20	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	18 Desember 2024, Pukul 10:30	Kasus Selesai
66	EKO CAHYONO	Aktivasi NIK untuk pengurusan BANK	19 Desember 2024, Pukul 15:20	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	19 Desember 2024, Pukul 15:30	Kasus Selesai
67	ZULKIFLI, SE	Aktivasi NIK untuk pengurusan DANA	23 Desember 2024, Pukul 10:20	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	23 Desember 2024, Pukul 10:30	Kasus Selesai
68	ERMA RIYATI	Aktivasi NIK untuk pengurusan BPJS	24 Desember 2024, Pukul	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan	24 Desember 2024, Pukul 11:50	Kasus Selesai

			11:40		melakukan sinkronisasi data.		
69	RENDI WIJAYA	Aktivasi NIK untuk pengurusan BPJS	30 Desember 2024, Pukul 10:20	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	30 Desember 2024, Pukul 10:30	Kasus Selesai
70	RENY WIDIASARI	Aktivasi NIK untuk pengurusan DAPODIK	31 Desember 2024, Pukul 08:20	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	31 Desember 2024, Pukul 08:30	Kasus Selesai

Pengaduan Buku Tamu (Datang Langsung)

No	Jenis Pengaduan	Permasalahan	Waktu Pengaduan	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian	Keterangan
1	DEDI SUDARSON O	Aktivasi KK, KTP, Pendataan Non ASN	18 Januari 2024, Pukul 09:22 WIB	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	18 Januari 2024, Pukul 09:30 WIB	Kasus Selesai
2	NINDY AMELIYA PUTRI	Aktivasi NIK, KTP untuk pengurusan NPWP	23 Februari 2024, Pukul 10:23 WIB	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	23 Februari 2024, Pukul 10:30 WIB	Kasus Selesai
3	SEPTI MUHANA	Aktivasi NIK untuk pengurusan NPWP	27 Maret 2024, Pukul 10:41 WIB	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH	27 Maret 2024, Pukul 10:47 WIB	Kasus Selesai

					data ditemukan dan dinyatakan Aktif		
4	NUR AQILAH AZZAHRA	NIK tidak aktif untuk pengurusan PIP	24 April 2024, Pukul 14:57 WIB	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	24 April 2024, Pukul 15:05 WIB	Kasus Selesai
5	YEN YEN	Foto di KTP tidak terbaca	02 Mei 2024, Pukul 10:00 WIB	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	02 Mei 2024, Pukul 10:10 WIB	Kasus Selesai
6	LINDA SARI	Tanpa Sepengetahuan KK alamatnya dipindahkan	14 Mei 2024, Pukul 08:46 WIB	Data ditemukan di aplikasi siak, benar Alamat sudah dipindahkan	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan benar adanya data tersebut sudah pindah	14 Mei 2024, Pukul 08:52 WIB	Kasus Selesai
7	SUCI DWI GUSIALI	Mengubah Data KTP	17 Mei 2024, Pukul 11:00 WIB	Data ditemukan di aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pencetakan KTP	17 Mei 2024, Pukul 11:10 WIB	Kasus Selesai
8	DARWIN MARPAUNG	Penyesuaian data NIK terhapus	21 Mei 2024 Pukul 08:10			21 Mei 2024 Pukul 08:20	Kasus Selesai
9	LUTFI	Aktivasi NIK	03 Juni 2024 Pukul 08:30	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	03 Juni 2024 Pukul 08:35	Kasus Selesai
10	SUCI AFRIANA	Aktivasi NIK untuk	19 September	Data atau NIK ditemukan di	Operator atau ADB melakukan	19 September	Kasus Selesai

		pengurusan BANK BRI	2024 Pukul 08:30	Aplikasi SIAK	pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	2024 Pukul 08:40	
11	MISUAN	Aktivasi NIK untuk pengurusan SERTIFIKASI	21 Oktober 2024 Pukul 09:30	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	21 Oktober 2024 Pukul 09:35	Kasus Selesai
12	MISRONI	Aktivasi NIK	29 Oktober 2024 Pukul 10:30	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	29 Oktober 2024 Pukul 10:35	Kasus Selesai

Pengaduan Website

No	Jenis Pengaduan	Permasalahan	Waktu Pengaduan	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian	Keterangan
1	SRI RAHAYUNI	Permohonan Cetak KK Secara Online	01 Januari 2024, Pukul 09:29 WIB	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	25 Januari 2024, Pukul 10:23 WIB	Kasus Selesai
2	ALEXS PHARMA B	Aktivasi NIK	01 Januari 2024, Pukul 12:22 WIB	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	02 Januari 2024, Pukul 10:51 WIB	Kasus Selesai

3	EKA FADLI KEMBARA	Atas Nama Eka Fadli kembara belum diverivikasi akun Simpel Dukcapil	05 Januari 2024, Pukul 02:22 WIB	Akun simple dukcapil atas nama eka Fadli Kembara sudah di verifikasi	Operator melakukan verifikasi akun simple melalui aplikasi Simpel Dukcapil Kab. Bengkalis	06 Januari 2024, Pukul 08:22 WIB	Kasus Selesai
4	RYAN IMAN WAHYUDI	Aktivasi Nik	25 Januari 2024, Pukul 09:33 WIB	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	25 Januari 2024, Pukul 10:50 WIB	Kasus Selesai
5	RYAN DWIJAYA EFENDI	Aktivasi NIK	05 Februari 2024, Pukul 02:59 WIB	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	06 Februari 2024, Pukul 10:20 WIB	Kasus Selesai
6	VINSENSIU S SANBEIN	Kirimkan No KK, karena KK Hilang	06 Februari 2024, Pukul 06:20 WIB	Data Ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator melakukan pencarian data melalui aplikasi Siak, nomor KK ditemukan	06 Februari 2024, Pukul 10:30 WIB	Kasus Selesai
7	HAMIDA	Bagaimana cara mengurus identitas kependudukan online di dukcapil Bengkalis.	14 Mei 2024, Pukul 02:59 WIB	Untuk pengurusan Identitas Kependuduka n Digital, yang bersangkutan harus datang langsung ke UPT dukcapil Kecamatan Masing- masing	Operator mengkonfirmasi kepada yang bersangkutan bahwa, untuk pengurusan Identitas Kependudukan Digital, hatas datang langsung Ke UPT Dukcapil terdekat	15 Mei 2024, Pukul 09:40 WIB	Kasus Selesai

8	MESDI PARNIHOT AN ARITONAN G	Cek nomor kk	24 Juni 2024, Pukul 02:59 WIB	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator melakukan pencarian data melalui Aplikasi SIAK, dan data ditemukan	25 Juni 2024, Pukul 14:00 WIB	Kasus Selesai
9	INDAH MAWARNI	Cek nomor Akte Lahir	11 Juli 2024, Pukul 07:43 WIB	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator melakukan pencarian data melalui Aplikasi SIAK, dan data ditemukan	12 Juli 2024, Pukul 08:30 WIB	Kasus Selesai
10	ASHARI AKBAR RAHMADI	NIK Tidak Aktif	25 Agustus 2024, Pukul 15:45 WIB	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	26 Juli 2024, Pukul 08:50 WIB	Kasus Selesai
11	ULAN	NIK Tidak Aktif	12 September 2024, Pukul 04:43 WIB	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	13 Juli 2024, Pukul 09:50 WIB	Kasus Selesai
12	APRI SIREGAR	Cek nomor kk	23 Desember 2024, Pukul 10:58 WIB	Data ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator melakukan pencarian data melalui Aplikasi SIAK, dan data ditemukan	23 Desember 2024, Pukul 15:00 WIB	Kasus Selesai

BAB III

PENUTUP

KESIMPULAN

Penanganan pengaduan ini ditangani oleh Kepala Dinas Melalui Kepada Bidang PIAK yang di delegasikan kepada pejabat/petugas layanan pengaduan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis. Pelayanan pengaduan ini lebih di dominasi layanan aktivasi/updating NIK yang tidak valid, rata-rata setiap hari layanan aktivasi NIK ini dilayani secara tatap muka dan aplikasi terutama melalui Whatapps. Masyarakat atau penduduk yang bersangkutan langsung dilayani pada saat itu juga.

Demikianlah kesimpulan laporan layanan pengaduan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis.