



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

# LAPORAN

**PENANGANAN LAYANAN PENGADUAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
BENGKALIS  
TAHUN 2025**

## **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 2025.

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 30 Juni 2025

Kepala Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis



**Drs. H. ISMAIL. MP**

Pembina Utama Muda

NIP. 19680605 198909 1 002

## DAFTAR ISI

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 .....	20
KESIMPULAN.....	20

# **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 <a href="https://linktr.ee/dukcapilbengkalis">https://linktr.ee/dukcapilbengkalis</a>
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 <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a>
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 <a href="http://simpler-dukcapil.bengkaliskab.go.id">http://simpler-dukcapil.bengkaliskab.go.id</a>

- 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](http://disdukcapil.bengkaliskab.go.id)
- c. E-mail Kantor : [capil.bengkalis.1403@gmail.com](mailto: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”

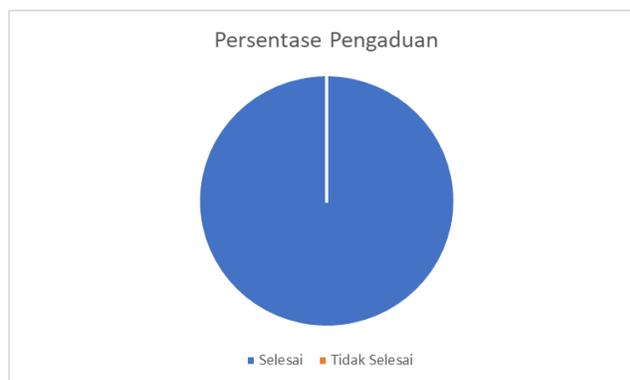
## BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

### A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN

#### 1. Status Penanganan Pengaduan

Seksi Pengaduan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu dari bulan April sampai Juni tahun 2025 telah menerima pengaduan sebanyak 97 permasalahan dengan status penanganan pengaduan Disdukcapil sebagai berikut:

NO	STATUS PENANGANAN PENGADUAN DISDUKCAPIL	JUMLAH	PERSENTASE
1	Selesai	97	100 %
2	Tidak Selesai	0	0 %
	<b>Jumlah</b>	<b>97</b>	<b>100 %</b>



#### 2. Penanganan Pengaduan Per Saluran Pengaduan

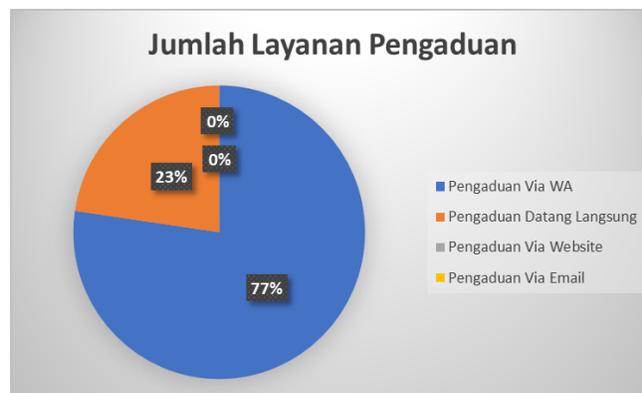
Jumlah pengaduan yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu, Rinciannya dapat dilihat pada table di bawah ini.

Tabel 2 : Penanganan Pengaduan Per Saluran Pengaduan

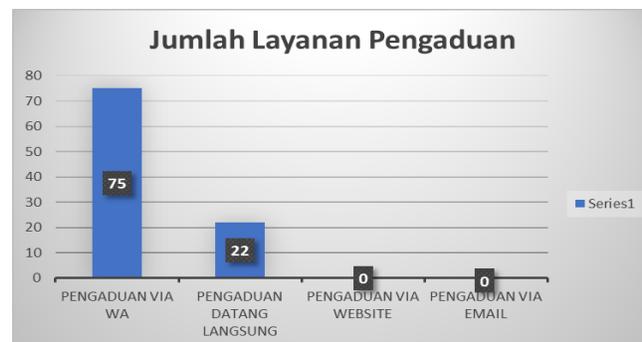
NO	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1	WA	75
2	Korespondensi / Datang Langsung Ke Dinas Disdukcapil	22
3	Website	0
4	E-mail	0
<b>Jumlah Seluruh Pengaduan</b>		<b>97</b>

### 3. Kegiatan Penanganan Pengaduan Tahun 2025

#### 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	Nabila Rahmadani	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	25-04-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	25-04-2025	Kasus Selesai
2	Sumandi	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	25-04-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	25-04-2025	Kasus Selesai
3	Aguan	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	25-04-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	25-04-2025	Kasus Selesai
4	Kesy Yeni	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	28-04-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	28-04-2025	Kasus Selesai
5	Sri Wahyuni	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	29-04-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	29-04-2025	Kasus Selesai
6	Kalya Azra Claresta	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	29-04-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	29-04-2025	Kasus Selesai

7	Saut Maruba Nadapdap	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	29-04-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	29-04-2025	Kasus Selesai
8	Shayyida Fatima Azzahra	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan KIP	30-04-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	30-04-2025	Kasus Selesai
9	Suyatni	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	30-04-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	30-04-2025	Kasus Selesai
10	Lilik Suryani	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan PAJAK	30-04-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	30-04-2025	Kasus Selesai
11	Zainab	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	02-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	02-05-2025	Kasus Selesai
12	M. Habil Arjuna	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	02-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	02-05-2025	Kasus Selesai
13	Sugyatmo	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	05-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	05-05-2025	Kasus Selesai
14	Rudiyanto	Aktivasi KK,	05-05-2025	Data atau NIK	Operator atau ADB	05-05-2025	Kasus

		KTP, Pengurusan BPJS		ditemukan di Aplikasi SIAK	melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif		Selesai
15	Syahrudin	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	05-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	05-05-2025	Kasus Selesai
16	Rafaldi	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	06-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	06-05-2025	Kasus Selesai
17	Difa Syahfitri	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	06-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	06-05-2025	Kasus Selesai
18	Bayu Gustiawan	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	07-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	07-05-2025	Kasus Selesai
19	Indri Aini Fitri	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	07-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	07-05-2025	Kasus Selesai
20	Nur Asyipa	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	08-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	08-05-2025	Kasus Selesai
21	Zaidan Asyraf	Aktivasi KK, KTP,	09-05-2025	Data atau NIK ditemukan di	Operator atau ADB melakukan	09-05-2025	Kasus Selesai

	Suwito	Pengurusan TES TNI		Aplikasi SIAK	pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif		
22	Indri Zanosa	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	09-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	09-05-2025	Kasus Selesai
23	Sugyatmo	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	14-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	14-05-2025	Kasus Selesai
24	Ade Sandika	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	14-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	14-05-2025	Kasus Selesai
25	Rachmat	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	14-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	14-05-2025	Kasus Selesai
26	Suria Dewi	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	15-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	15-05-2025	Kasus Selesai
27	Nadiya Savina	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	16-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	16-05-2025	Kasus Selesai
28	Rendi Wijaya	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan	16-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di	16-05-2025	Kasus Selesai

		BPJS			aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif		
29	Afandi	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	16-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	16-05-2025	Kasus Selesai
30	Linda Ermasanti	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	19-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	19-05-2025	Kasus Selesai
31	Annisya Syuhada	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DANA	19-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	19-05-2025	Kasus Selesai
32	Salina	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	19-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	19-05-2025	Kasus Selesai
33	Didi Ermawan	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	20-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	20-05-2025	Kasus Selesai
34	Ropidah	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan PPG	20-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	20-05-2025	Kasus Selesai
35	Diana	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	20-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH	20-05-2025	Kasus Selesai

					data ditemukan dan dinyatakan Aktif		
36	Mona Hendayani	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	21-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	21-05-2025	Kasus Selesai
37	Salewo	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan PAJAK	21-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	21-05-2025	Kasus Selesai
38	Sabela Darmayanti	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	21-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	21-05-2025	Kasus Selesai
39	Dedi Irwansah	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	22-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	22-05-2025	Kasus Selesai
40	Windi	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	22-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	22-05-2025	Kasus Selesai
41	Muhamad Fairus	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan PRODESK EL	22-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	22-05-2025	Kasus Selesai
42	Reza Gunawan	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	23-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan	23-05-2025	Kasus Selesai

					dinyatakan Aktif		
43	Najua Setiawati	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	23-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	23-05-2025	Kasus Selesai
44	Zul Karnaen	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	23-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	23-05-2025	Kasus Selesai
45	Najiha	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan PAJAK	26-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	26-05-2025	Kasus Selesai
46	Dwi Lestari	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	27-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	27-05-2025	Kasus Selesai
47	Habib Al Gihbran	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	27-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	27-05-2025	Kasus Selesai
48.	Dede Kurniasi	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	28-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	28-05-2025	Kasus Selesai
49.	Abin	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	28-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan	28-05-2025	Kasus Selesai

					dinyatakan Aktif		
50.	Marzuki	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan PKH	03-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	03-06-2025	Kasus Selesai
51.	Usman Ali	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	03-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	03-06-2025	Kasus Selesai
52.	Ervinas	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	04-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	04-06-2025	Kasus Selesai
53.	Angelina	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	04-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	04-06-2025	Kasus Selesai
54.	Andra Murdani	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	05-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	05-06-2025	Kasus Selesai
55.	Aswaldi	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	10-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	10-06-2025	Kasus Selesai
56.	Nurdin	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	10-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	10-06-2025	Kasus Selesai

57.	Misran	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	10-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	10-06-2025	Kasus Selesai
58.	Firman Syah	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	10-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	10-06-2025	Kasus Selesai
59.	Robiah	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	11-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	11-06-2025	Kasus Selesai
60.	Muhamma d Iqbal	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	11-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	11-06-2025	Kasus Selesai
61.	ALDI PRATAM A	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	12-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	12-06-2025	Kasus Selesai
62.	SUHENDR A	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	12-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	12-06-2025	Kasus Selesai
63.	DENO FEBRIAN TO	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BEASISW A	13-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	13-06-2025	Kasus Selesai
64.	SUGYAT	Aktivasi KK,	13-06-2025	Data atau NIK	Operator atau ADB	13-06-2025	Kasus

	MO	KTP, Pengurusan BANK		ditemukan di Aplikasi SIAK	melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif		Selesai
65.	MUKHRI	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan PKH	17-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	17-06-2025	Kasus Selesai
66.	MUHLISIN	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	17-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	17-06-2025	Kasus Selesai
67.	FIBRI LIANTI	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	18-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	18-06-2025	Kasus Selesai
68.	SAHARU DIN	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	18-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	18-06-2025	Kasus Selesai
69.	BUNATE N	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	19-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	19-06-2025	Kasus Selesai
70.	LUKMAN	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	19-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	19-06-2025	Kasus Selesai
71.	SAHAK	Aktivasi KK, KTP,	20-06-2025	Data atau NIK ditemukan di	Operator atau ADB melakukan	20-06-2025	Kasus Selesai

		Pengurusan BPJS KETENAGAKERJAAN		Aplikasi SIAK	pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif		
72.	AMIMI	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	23-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	23-06-2025	Kasus Selesai
73.	ISMUL AZAM	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	25-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	25-06-2025	Kasus Selesai
74.	HEDI	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	26-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	26-06-2025	Kasus Selesai
75.	ARAHMAN	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	30-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	30-06-2025	Kasus Selesai

### Pengaduan Buku Tamu (Datang Langsung)

No	Jenis Pengaduan	Permasalahan	Waktu Pengaduan	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian	Keterangan
1	Putri Aulia Mustika	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	25-04-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	25-04-2025	Kasus Selesai
2	Suprpti	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	25-04-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di	25-04-2025	Kasus Selesai

					aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif		
3	Naeshylla Elnida Pratiwi	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	25-04-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	25-04-2025	Kasus Selesai
4	Edi Susanto	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	25-04-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	25-04-2025	Kasus Selesai
5	Izwanto	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan PAJAK	30-04-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	30-04-2025	Kasus Selesai
6	Yanir	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan PAJAK	30-04-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	30-04-2025	Kasus Selesai
7	Julinawati	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	02-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	02-05-2025	Kasus Selesai
8	Ardiyana	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	05-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	05-05-2025	Kasus Selesai
9	Solfia	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	06-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan	06-05-2025	Kasus Selesai

					pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif		
10	Asyraf Hanafi	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	07-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	07-05-2025	Kasus Selesai
11	Yuliza	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	09-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	09-05-2025	Kasus Selesai
12	Midin	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	14-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	14-05-2025	Kasus Selesai
13	Anis Naini	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	16-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	16-05-2025	Kasus Selesai
14	Dirut Anugrah	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	19-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	19-05-2025	Kasus Selesai
15	Nor Wahidayu	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	20-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	20-05-2025	Kasus Selesai
16	Muhamad Farhan	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	23-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH	23-05-2025	Kasus Selesai

					data ditemukan dan dinyatakan Aktif		
17	Ahmad Nasir	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	26-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	26-05-2025	Kasus Selesai
18	Epinaldi	BANK	27-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	27-05-2025	Kasus Selesai
19	Epinaldi	BANK	27-05-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	27-05-2025	Kasus Selesai
20	Rusleni	DAPODIK	04-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	04-06-2025	Kasus Selesai
21	Rusli	CORETAX	10-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	10-06-2025	Kasus Selesai
22	Juliana	BANK	11-06-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	11-06-2025	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.