



**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 Juni 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.....	11
KESIMPULAN	11

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 Analisis 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 Bengkalis di tahun 2024 telah menerima pengaduan sebanyak 22 permasalahan dengan status penanganan pengaduan Disdukcapil sebagai berikut:

NO	STATUS PENANGANAN PENGADUAN DISDUKCAPIL	JUMLAH	PERSENTASE
1	Selesai	22	100 %
2	Tidak Selesai	0	0 %
	Jumlah	22	100 %



2. Penanganan Pengaduan Per Saluran Pengaduan

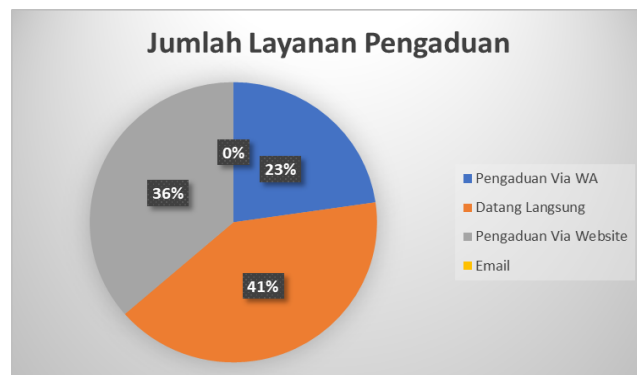
Jumlah pengaduan yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis, Rinciannya dapat dilihat pada table di bawah ini.

Tabel 2 : Penanganan Pengaduan Per Saluran Pengaduan

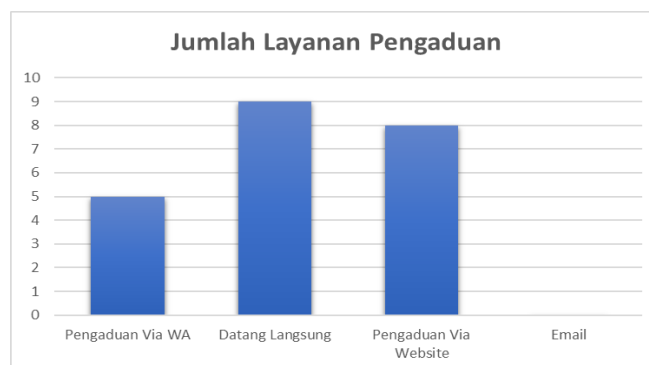
NO	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1	WA	5
2	Korespondensi / Datang Langsung Ke Dinas Disdukcapil	9
3	Website	8
4	E-mail	0
Jumlah Seluruh Pengaduan		22

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.		
--	--	------	-----------	--	--	--	--

Pengaduan Buku Tamu (Datang Langsung)

No	Jenis Pengaduan	Permasalahan	Waktu Pengaduan	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian	Keterangan
1	Dedi Sudarsono	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 data ditemukan dan dinyatakan Aktif	27 Maret 2024, Pukul 10:47 WIB	Kasus Selesai
4	Nur Aqilah Azzahra NIK :	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,	Data ditemukan di	Operator atau ADB melakukan	02 Mei 2024, Pukul 10:10	Kasus Selesai

			Pukul 10:00 WIB	Aplikasi SIAK	pengecekan di aplikasi SIAK dan melakukan sinkronisasi data.	WIB	
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 Gusiaili	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	Penyusuaian 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

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	Aktivasi NIK	01 Januari	Data atau NIK	Operator atau ADB	02 Januari	Kasus

	pharma b		2024, Pukul 12:22 WIB	ditemukan di Aplikasi SIAK	melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	2024, Pukul 10:51 WIB	Selesai
3	Eka Fadli kembara	Atas Nama Eka Fadli kembara belum diverifikasi 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	Vinsensius 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	14 Mei 2024, Pukul 02:59 WIB	Untuk pengurusan Identitas Kependuduka n Digital, yang bersangkutan	Operator mengkonfirmasi kepada yang bersangkutan bahwa, untuk pengurusan	15 Mei 2024, Pukul 09:40 WIB	Kasus Selesai

		dukcapil Bengkalis.		harus datang langsung ke UPT dukcapil Kecamatan Masing-masing	Identitas Kependudukan Digital, harus datang langsung Ke UPT Dukcapil terdekat		
8	Mesdi parnihotan aritonang	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

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.