



**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 28 Maret 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	19
KESIMPULAN.....	19

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”

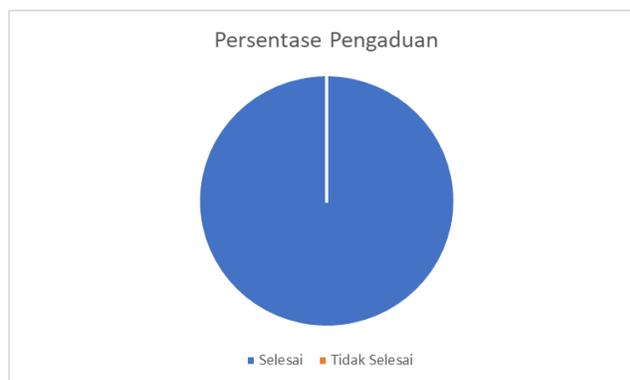
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN

1. Status Penanganan Pengaduan

Seksi Pengaduan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis di tahun 2025 telah menerima pengaduan sebanyak 87 permasalahan dengan status penanganan pengaduan Disdukcapil sebagai berikut:

NO	STATUS PENANGANAN PENGADUAN DISDUKCAPIL	JUMLAH	PERSENTASE
1	Selesai	87	100 %
2	Tidak Selesai	0	0 %
	Jumlah	87	100 %



2. Penanganan Pengaduan Per Saluran Pengaduan

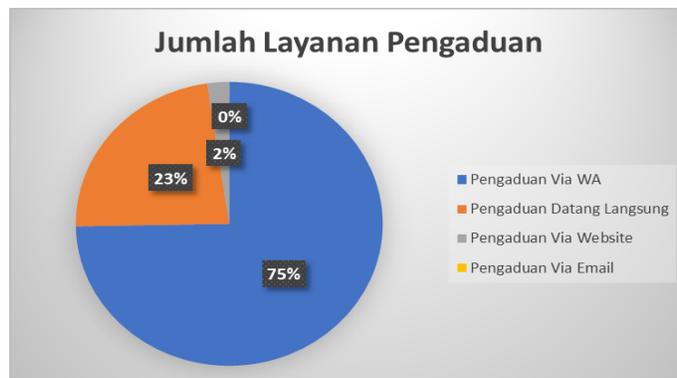
Jumlah pengaduan yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis, Rinciannya dapat dilihat pada table di bawah ini.

Tabel 2 : Penanganan Pengaduan Per Saluran Pengaduan

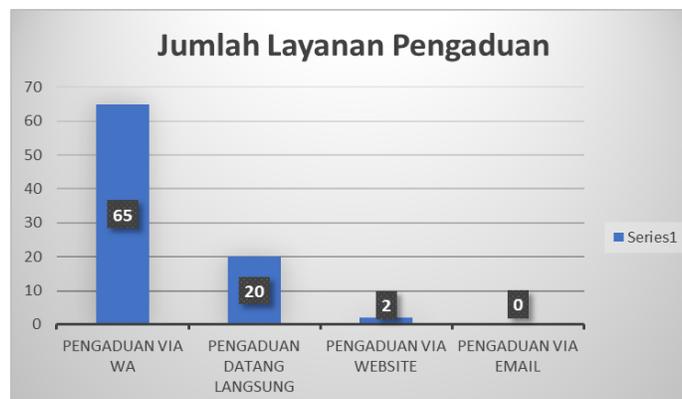
NO	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1	WA	65
2	Korespondensi / Datang Langsung Ke Dinas Disdukcapil	20
3	Website	2
4	E-mail	0
Jumlah Seluruh Pengaduan		87

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	Adinda Aisyah Cahaya Tamam	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	02-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	02-01-2025	Kasus Selesai
2	Mirza Syahputra	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan Registrasi Kartu	03-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	03-01-2025	Kasus Selesai
3	Mira Agustina	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	03-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	03-01-2025	Kasus Selesai
4	Hendry Sukamto Halim	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	06-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	06-01-2025	Kasus Selesai
5	Syahril	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	07-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	07-01-2025	Kasus Selesai
6	Fathia Althafunnisa	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	07-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	07-01-2025	Kasus Selesai

7	Muhammad Misri	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	07-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	07-01-2025	Kasus Selesai
8	Sri Ramawati	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	08-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	08-01-2025	Kasus Selesai
9	Pria Yudistira	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan PPPK	09-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	09-01-2025	Kasus Selesai
10	Seri Rusmini	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	09-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	09-01-2025	Kasus Selesai
11	Muhammad Budiman	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	10-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	10-01-2025	Kasus Selesai
12	Lilis Sunarti	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	13-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	13-01-2025	Kasus Selesai
13	Sofia Hestika	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	14-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	14-01-2025	Kasus Selesai
14	Kasran	Aktivasi KK,	16-01-2025	Data atau NIK	Operator atau ADB	16-01-2025	Kasus

		KTP, Pengurusan BANK		ditemukan di Aplikasi SIAK	melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif		Selesai
15	Mesriah	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	23-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	23-01-2025	Kasus Selesai
16	Misdi	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan REGISTRASI KARTU	24-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	24-01-2025	Kasus Selesai
17	Ardiyana	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	31-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	31-01-2025	Kasus Selesai
18	Ela Tata Lia	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan SNPMB	06-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	06-02-2025	Kasus Selesai
19	Erwan Efendi	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan EMIS	06-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	06-02-2025	Kasus Selesai
20	Putra Iqbal Tabrani	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BEASISWA	06-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	06-02-2025	Kasus Selesai
21	Sofia Ramadhani	Aktivasi KK, KTP,	12-02-2025	Data atau NIK ditemukan di	Operator atau ADB melakukan	12-02-2025	Kasus Selesai

		Pengurusan Dapodik		Aplikasi SIAK	pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif		
22	Nazirun	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	12-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	12-02-2025	Kasus Selesai
23	Nadiyah	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan EMIS	13-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	13-02-2025	Kasus Selesai
24	Tarmini	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan EMIS	13-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	13-02-2025	Kasus Selesai
25	Nurul Hidayah	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan EMIS	13-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	13-02-2025	Kasus Selesai
26	Rita	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	14-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	14-02-2025	Kasus Selesai
27	Niyah Ramadani	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan KIP	14-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	14-02-2025	Kasus Selesai
28	Imeliawati	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan	14-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di	14-02-2025	Kasus Selesai

		NPWP			aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif		
29	Muhammad Syahli	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan PKH	17-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	17-02-2025	Kasus Selesai
30	Arnis	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	17-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	17-02-2025	Kasus Selesai
31	Budiman	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	17-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	17-02-2025	Kasus Selesai
32	Farizki	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	18-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	18-02-2025	Kasus Selesai
33	Asmiati	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	18-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	18-02-2025	Kasus Selesai
34	Mhd Safuan	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	18-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	18-02-2025	Kasus Selesai
35	Robita	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	18-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan	18-02-2025	Kasus Selesai

					pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif		
36	Jamaludin	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	18-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	18-02-2025	Kasus Selesai
37	Lemelia	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	18-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	18-02-2025	Kasus Selesai
38	JULIANTA ROSALINA BR	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	19-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	19-02-2025	Kasus Selesai
39	JUNAIDI	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan IMIGRASI	20-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	20-02-2025	Kasus Selesai
40	NUR GHINA MUFFIDAT UL	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	21-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	21-02-2025	Kasus Selesai
41	WAN ZABIDI	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	24-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	24-02-2025	Kasus Selesai
42	SITI NURAINUN	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	25-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH	25-02-2025	Kasus Selesai

					data ditemukan dan dinyatakan Aktif		
43	FARIDA	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	26-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	26-02-2025	Kasus Selesai
44	MAWARNI	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	27-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	27-02-2025	Kasus Selesai
45	ARWIN	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	28-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	28-02-2025	Kasus Selesai
46	DIAN ISLAMIANA	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	03-03-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	03-03-2025	Kasus Selesai
47	SYARIFIN NUR	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	04-03-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	04-03-2025	Kasus Selesai
48	BAKRI	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	05-03-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	05-03-2025	Kasus Selesai
49	LINCE EVA KURNIWATI	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	07-03-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	07-03-2025	Kasus Selesai

50	MUL SRI ALIFAH	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	10-03-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	10-03-2025	Kasus Selesai
51	MUHAMMAD JADIR	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	11-03-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	11-03-2025	Kasus Selesai
52	SRI HANDAYANI	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	12-03-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	12-03-2025	Kasus Selesai
53	MUHAMMAD SYAPIK	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	13-03-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	13-03-2025	Kasus Selesai
54	BUDIMAN ADI ARITONANG	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	14-03-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	14-03-2025	Kasus Selesai
55	KATEMI	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	17-03-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	17-03-2025	Kasus Selesai
56	NUR HIDAYATIKA	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	18-03-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	18-03-2025	Kasus Selesai
57	NURIZAM	Aktivasi KK,	19-03-2025	Data atau NIK	Operator atau ADB	19-03-2025	Kasus

		KTP, Pengurusan LPG		ditemukan di Aplikasi SIAK	melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif		Selesai
58	INAYAH	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	19-03-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	19-03-2025	Kasus Selesai
59	IMAM SUMARI	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	20-03-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	20-03-2025	Kasus Selesai
60	IRFAN SUGIANTO	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	21-03-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	21-03-2025	Kasus Selesai
61	LINGLING	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	24-03-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	24-03-2025	Kasus Selesai
62	IRWAN	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	24-03-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	24-03-2025	Kasus Selesai
64	SURYANI	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	25-03-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	25-03-2025	Kasus Selesai
65	ORI	Aktivasi KK,	28-03-2025	Data atau NIK	Operator atau ADB	28-03-2025	Kasus

		KTP, Pengurusan PAJAK		ditemukan di Aplikasi SIAK	melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif		Selesai
--	--	-----------------------------	--	-------------------------------	---	--	---------

Pengaduan Buku Tamu (Datang Langsung)

No	Jenis Pengaduan	Permasalahan	Waktu Pengaduan	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian	Keterangan
1	Rita Kurniasari	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	02-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	02-01-2025	Kasus Selesai
2	Nurul Alira Suryani	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	03-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	03-01-2025	Kasus Selesai
3	Raden Juanda	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan SKCK	06-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	06-01-2025	Kasus Selesai
4	Rafita Dewi Rahmad	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	07-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	07-01-2025	Kasus Selesai
5	Ali	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	07-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	07-01-2025	Kasus Selesai
6	Helen Vania	Aktivasi KK, KTP,	08-01-2025	Data atau NIK ditemukan di	Operator atau ADB melakukan	08-01-2025	Kasus Selesai

		Pengurusan BANK		Aplikasi SIAK	pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif		
7	Fadlam	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan PPPK	09-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	09-01-2025	Kasus Selesai
8	Deswita	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan DAPODIK	10-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	10-01-2025	Kasus Selesai
9	Khairunizam	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	13-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	13-01-2025	Kasus Selesai
10	Mariam	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	17-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	17-01-2025	Kasus Selesai
11	Arisman Hulu	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BPJS	20-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	20-01-2025	Kasus Selesai
12	Elsa Nur Afika	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	22-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	22-01-2025	Kasus Selesai
13	Butet	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan	30-01-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di	30-01-2025	Kasus Selesai

		DAPODIK			aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif		
14	Susilawati	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	03-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	03-02-2025	Kasus Selesai
15	Mardiah	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	05-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	05-02-2025	Kasus Selesai
16	Nurul Fateha	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan BANK	10-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	10-02-2025	Kasus Selesai
17	Tri Wahyuni	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan MYASN	11-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	11-02-2025	Kasus Selesai
18	Susi Susanti	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	11-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	11-02-2025	Kasus Selesai
19	Natasa Nanda Sar	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan NPWP	11-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif	11-02-2025	Kasus Selesai
20	Yuyun Rahmafritri	Aktivasi KK, KTP, Pengurusan KIP	12-02-2025	Data atau NIK ditemukan di Aplikasi SIAK	Operator atau ADB melakukan pengecekan di aplikasi SIAK dan	12-02-2025	Kasus Selesai

					pengaktifan di DWH data ditemukan dan dinyatakan Aktif		
--	--	--	--	--	--	--	--

Pengaduan Website

No	Jenis Pengaduan	Permasalahan	Waktu Pengaduan	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian	Keterangan
1	Kusnan	Pengaduan terkait arsip KK Lama	13 Januari 2025	Dilakukan pencarian arsip lama	Operator melakukan pengecekan terakit arsip KK lama	15 Januari 2025	Kasus Selesai
2	Deno saputra	Cek NIK dan No KK	18 Februari 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 Februari 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.