



LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN I TAHUN 2026



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUBU RAYA
TAHUN 2026**

BAB I

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu bentuk komitmen pemerintah dalam memenuhi hak masyarakat atas pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Sebagai penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyediaan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif.

Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, masukan, saran, maupun apresiasi terhadap pelayanan yang diberikan. Setiap pengaduan yang diterima menjadi bahan evaluasi dalam rangka perbaikan pelayanan secara berkelanjutan serta peningkatan kinerja aparatur.

Laporan Penanganan Pengaduan Triwulan I Tahun 2026 ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat pada periode Januari sampai dengan Maret 2026. Laporan ini memuat informasi mengenai informasi penanganan pengaduan, media penyampaian pengaduan, jumlah pengaduan yang diterima, data dan rekapitulasi penanganan pengaduan, serta hasil penyelesaian pengaduan.

Melalui penyusunan laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas penanganan pengaduan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya serta menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

BAB II

TIM PENANGANAN PENGADUAN

A. Tim Penanganan Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya

Dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya membentuk Tim Pengelola Pengaduan yang ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya nomor 21 Tahun 2026 tentang Tim Pengelola Pengaduan dan Mekanisme Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya. Tim ini bertugas mengelola, mengoordinasikan, menindaklanjuti, serta melakukan pemantauan terhadap penyelesaian pengaduan masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Susunan Tim Pengelola Pengaduan terdiri atas:

1. Ketua
2. Sekretaris Pengaduan
3. Petugas Pengaduan

Adapun rincian tugas masing-masing anggota tim penanganan pengaduan adalah sebagai berikut:

1. Ketua
 - a. Memimpin, mengoordinasikan, dan mengendalikan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
 - b. Menetapkan arah kebijakan dan memberikan arahan dalam penyelesaian pengaduan.
 - c. Melakukan pembinaan, pengawasan, serta evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan.
 - d. Memastikan setiap pengaduan ditindaklanjuti sesuai ketentuan dan standar pelayanan.
 - e. Melaporkan hasil pelaksanaan pengelolaan pengaduan kepada Kepala Dinas.
2. Sekretaris Pengaduan
 - a. Membantu Ketua dalam mengoordinasikan pelaksanaan pengelolaan pengaduan.

- b. Menyiapkan administrasi, dokumentasi, dan arsip pengaduan.
- c. Menghimpun, merekapitulasi, dan menyusun laporan pengelolaan pengaduan secara berkala.
- d. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam proses tindak lanjut pengaduan.
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Ketua sesuai dengan bidang tugasnya.

3. Petugas Pengaduan

- a. Menerima, mencatat, memverifikasi, dan mengklasifikasikan setiap pengaduan masyarakat yang diterima melalui seluruh kanal pengaduan, baik secara langsung maupun melalui media elektronik.
- b. Memberikan informasi awal dan pelayanan kepada masyarakat terkait pengaduan yang disampaikan.
- c. Meneruskan pengaduan kepada unit kerja atau pejabat yang berwenang untuk ditindaklanjuti.
- d. Memantau proses penyelesaian pengaduan serta melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait.
- e. Menyampaikan hasil tindak lanjut atau penyelesaian pengaduan kepada pelapor sesuai ketentuan yang berlaku.
- f. Mengelola data, dokumentasi, dan arsip pengaduan sebagai bahan evaluasi dan pelaporan.
- g. Menjaga kerahasiaan data pelapor dan informasi yang berkaitan dengan pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Ketua atau Sekretaris Pengaduan sesuai dengan bidang tugasnya.

BAB III

WAKTU DAN MEDIA PENGADUAN

A. Waktu Penanganan Pengaduan

Waktu penanganan pengaduan dilaksanakan setiap hari kerja mulai bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2026

B. Media Pengaduan

Adapun bentuk penyampaian aduan atau konsultasi dari masyarakat atas permasalahan administrasi kependudukan dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Tatap muka

Dilakukan secara langsung kepada pengelola pengaduan di ruang pengaduan.

2. Tertulis

Disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Jl. Adi Sucipto, km. 14,5, Kecamatan Sungai Raya.

3. Surat Elektronik

Disampaikan melalui surat elektronik resmi milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dukcapil@kuburayakab.go.id.

4. Media Sosial

Pengaduan dapat disampaikan dengan menghubungi secara langsung melalui fitur pesan (*direct message*) pada media sosial Facebook dan Instagram resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.

5. Kanal *Website* Halobupwabup.com

Layanan HaloBupWabup.com melalui laman *website* yang dikelola oleh masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kubu Raya.

6. Aplikasi SP4N LAPOR!

Kanal pengaduan ini bersifat nasional melalui laman *website* dan aplikasi yang dapat di *download* di *Playstore* dan *Appstore*.

BAB IV
LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Data Pengaduan

Data pengaduan masyarakat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu:

1. Pengaduan

Penyampaian keluhan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang diterima.

2. Konsultasi

Permintaan informasi, penjelasan, atau saran mengenai pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.

Berikut merupakan data pengaduan yang telah diterima periode bulan Januari sampai dengan Maret Tahun 2026.

Tabel 1. Data Pengaduan

No	Media Pengaduan	Pengaduan	Keterangan	
			Proses	Selesai
1	Pengaduan yang disampaikan langsung	0	0	0
2	Kotak Pengaduan	0	0	0
3	Surat Elektronik	0	0	0
4	Media Sosial Instagram	0	0	0
5	Media Sosial Facebook	0	0	0
6	<i>Website</i> Halobupwabup.com	3	0	3
7	SP4N-Lapor!	0	0	0
Jumlah		3	0	3

Tabel 2. Data Konsultasi

No	Media Pengaduan	Pengaduan	Keterangan	
			Proses	Selesai
1	Pengaduan yang disampaikan langsung	9	0	9
2	Kotak Pengaduan	0	0	0
3	Surat Elektronik	4	0	4
4	Media Sosial Instagram	8	0	8

No	Media Pengaduan	Pengaduan	Keterangan	
			Proses	Selesai
5	Media Sosial Facebook	5	0	5
6	<i>Website</i> Halobupwabup.com	0	0	0
7	SP4N-Lapor!	0	0	0
Jumlah		26	0	26

B. Rekapitulasi Penanganan Pengaduan

Jumlah pengaduan masyarakat berdasarkan media pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dalam kurun waktu bulan Januari sampai dengan bulan Maret Tahun 2026 disajikan dalam tabel Matriks Rekapitulasi Pengaduan dan Konsultasi.

Tabel 3. Matriks Rekapitulasi Pengaduan dan Konsultasi

No	Waktu Aduan Masuk	Media	Jenis Aduan	Rincian	Tindak Lanjut	Waktu Respon	Penanggung Jawab
1	Januari 2026	Tatap muka	Konsultasi	Salah Foto	Koordinasi dan Penanganan dokumen sesuai SOP	Januari 2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
2	Januari 2026	Tatap muka	Konsultasi	Salah Foto	Koordinasi dan Penanganan dokumen sesuai SOP	Januari 2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
3	Januari 2026	Tatap muka	Konsultasi	<i>Missing Biometric Exception</i>	Koordinasi dan Penanganan dokumen sesuai SOP	Januari 2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
4	9-1-2026	Surat Elektronik	Konsultasi	Permintaan Informasi alur pembuatan KK dan kontak person	Memberikan informasi alur pembuatan KK dan kontak person	9-1-2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
5	9-1-2026	Surat Elektronik	Konsultasi	Permintaan Informasi alur pembuatan akta perkawinan	Memberikan informasi alur pembuatan akta perkawinan	9-1-2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
6	28-1-2026	Surat Elektronik	Konsultasi	Permintaan Informasi jam pelayanan	Memberikan informasi jam kerja dan pelayanan	28-1-2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
7	9-1-2026	Media sosial Instagram	Konsultasi	Permintaan Informasi alur pembuatan surat keterangan pindah WNI	Memberikan informasi alur surat keterangan pindah WNI	9-1-2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
8	14-1-2026	Media sosial Instagram	Konsultasi	Permintaan Informasi jam pelayanan	Memberikan Informasi jam kerja dan jam pelayanan	14-1-2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
9	2-1-2026	Media sosial Instagram	Konsultasi	Permintaan alur pengambilan dokumen adminduk	Memberikan informasi alur pengambilan dokumen adminduk	2-1-2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan

No	Waktu Aduan Masuk	Media	Jenis Aduan	Rincian	Tindak Lanjut	Waktu Respon	Penanggung Jawab
10	6-1-2026	Media Sosial Facebook	Konsultasi	Permintaan formulir KIA	Memberikan <i>file</i> Formulir KIA	6-1-2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
11	14-1-2026	Media Sosial Facebook	Konsultasi	Permintaan alur pembuatan akta lahir hilang	Memberikan informasi alur pembuatan akta lahir hilang	14-1-2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
12	9-1-2026	Website halobupwabup.com	pengaduan	Usulan peningkatan akses pelayanan administrasi kependudukan	Koordinasi, pembahasan, dan konfirmasi kepada pihak terkait mengenai permasalahan yang disampaikan	14-1-2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
13	Februari 2026	Tatap muka	Konsultasi	Salah Foto	Koordinasi dan Penanganan dokumen sesuai SOP	Januari 2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
14	Februari 2026	Tatap muka	Konsultasi	Salah Foto	Koordinasi dan Penanganan dokumen sesuai SOP	Januari 2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
15	Februari 2026	Tatap muka	Konsultasi	Salah Foto	Koordinasi dan Penanganan dokumen sesuai SOP	Januari 2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
16	19-2-2026	Surat Elektronik	Konsultasi	Permintaan Informasi lupa <i>password</i> IKD	Memberikan informasi alur dan tata cara reset <i>password</i> IKD	19-2-2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
17	11-2-2026	Media Sosial Instagram	Konsultasi	Permintaan informasi alur cetak ulang KTP-el	Memberikan informasi alur cetak ulang KTP-el	11-2-2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
18	17-2-2026	Media Sosial Instagram	Konsultasi	Permintaan alur pembuatan KIA	Memberikan informasi alur pembuatan KIA	17-2-2026	Ketua Tim Pengelola

No	Waktu Aduan Masuk	Media	Jenis Aduan	Rincian	Tindak Lanjut	Waktu Respon	Penanggung Jawab
							Pengaduan
19	20-2-2026	Media Sosial Facebook	Konsultasi	Permintaan alur mengganti foto KTP-el	Memberikan informasi alur mengganti foto KTP-el	20-2-2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
20	27-2-2026	Media Sosial Facebook	Konsultasi	Permintaan alur daftar Sipemuda Online	Memberikan informasi alur mendaftar Sipemuda Online	27-2-2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
21	5-2-2026	Website halobupwabup.com	pengaduan	Keluhan terkait kualitas suara pemanggilan nomor antrean yang kurang jelas pada loket pengambilan berkas	Perangkat suara (<i>sound system</i>) pemanggilan antrean sedang dalam proses perbaikan dan sementara menggunakan perangkat pengganti agar pelayanan tetap berjalan	6-2-2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
22	Maret 2026	Tatap muka	Konsultasi	<i>Duplicate Record</i>	Koordinasi dan Penanganan dokumen sesuai SOP	Januari 2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
23	Maret 2026	Tatap muka	Konsultasi	<i>Missing Biometric Exception</i>	Koordinasi dan Penanganan dokumen sesuai SOP	Januari 2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
24	Maret 2026	Tatap muka	Konsultasi	Salah Foto	Koordinasi dan Penanganan dokumen sesuai SOP	Januari 2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
25	4-3-2026	Media sosial Instagram	Konsultasi	Permintaan informasi penolakan pengajuan di Sipemuda Online	Memberikan informasi berkas yang kurang dalam pengajuan Sipemuda Online	4-3-2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan

No	Waktu Aduan Masuk	Media	Jenis Aduan	Rincian	Tindak Lanjut	Waktu Respon	Penanggung Jawab
26	9-3-2026	Media sosial Instagram	Konsultasi	Permintaan informasi pengajuan cetak ulang KTP-el karena rusak	Memberikan informasi alur pengajuan cetak ulang KTP-el karena rusak	9-3-2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
27	16-3-2026	Media sosial Instagram	Konsultasi	Permintaan informasi lokasi Disdukcapil Kab. Kubu Raya	Memberikan informasi lokasi Disdukcapil Kab. Kubu Raya	16-3-2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
28	27-3-2026	Media Sosial Facebook	Konsultasi	Permintaan alur perpanjangan KIA	Memberikan informasi alur perpanjangan KIA	27-3-2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan
29	13-3-2026	Website halobupwabup.com	pengaduan	Keluhan penutupan loket terlalu awal	Menginformasikan jam pelayanan selama Bulan Ramadan telah disesuaikan dan diinformasikan melalui media resmi. Masyarakat diimbau menyesuaikan waktu kedatangan dengan jam pelayanan yang berlaku	13-3-2026	Ketua Tim Pengelola Pengaduan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya selama Triwulan I Tahun 2026 (Januari–Maret 2026), dapat disimpulkan bahwa seluruh pengaduan dan konsultasi yang diterima telah ditindaklanjuti dan diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pada periode tersebut diterima 3 pengaduan dan 26 konsultasi melalui berbagai media layanan, meliputi tatap muka, surat elektronik, media sosial, dan *website* Halobupwabup.com.

Sebagian besar aduan yang diterima berupa konsultasi mengenai prosedur pelayanan administrasi kependudukan, seperti tata cara pembuatan dokumen, jam pelayanan, penggunaan layanan daring, serta penyelesaian kendala teknis dokumen kependudukan. Sementara itu, pengaduan yang diterima berkaitan dengan usulan peningkatan akses pelayanan, kualitas sarana pendukung pelayanan, dan pelaksanaan jam pelayanan selama Bulan Ramadan.

Seluruh pengaduan telah ditindaklanjuti melalui pemberian informasi, koordinasi dengan unit terkait, penanganan sesuai standar operasional prosedur, serta penyampaian klarifikasi kepada masyarakat. Tidak terdapat pengaduan yang masih dalam proses penyelesaian hingga akhir Triwulan I Tahun 2026.

Hasil pengelolaan pengaduan ini menunjukkan bahwa mekanisme penanganan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya telah berjalan dengan baik.

B. Saran

Berdasarkan hasil pengelolaan pengaduan masyarakat selama Triwulan I Tahun 2026, terdapat beberapa saran sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Meningkatkan sosialisasi mengenai persyaratan, prosedur, dan jam pelayanan administrasi kependudukan melalui berbagai media informasi agar masyarakat memperoleh informasi yang benar dan mudah diakses.

2. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pendukung pelayanan, termasuk memastikan perangkat pemanggilan antrean dan fasilitas pelayanan lainnya berfungsi dengan baik.
3. Terus memperkuat koordinasi dan responsivitas dalam penanganan pengaduan agar setiap pengaduan dan konsultasi masyarakat dapat ditindaklanjuti secara cepat, tepat, dan sesuai dengan standar pelayanan.
4. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai bahan perbaikan berkelanjutan dalam rangka mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sungai Raya, 8 April 2026

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya,



Ir. Nurmarini, M.Si.
Pemuda Utama Muda (IV/c)
NIP. 196803021993032006