



DISPENDUKCAPIL KENDAL

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TAHUN 2025

Kompleks Perkantoran Jl. Pramuka
dispendukcapil.kendalkab.go.id

1. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), instansi penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk senantiasa memberikan layanan yang berkualitas, responsif, dan akuntabel. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal sebagai penyelenggara layanan administrasi kependudukan memiliki peran dalam memenuhi hak-hak masyarakat atas dokumen kependudukan.

Sebagai bagian dari mekanisme kontrol publik, pengaduan masyarakat merupakan salah satu instrumen penting untuk menilai kinerja pelayanan yang diberikan. Pengelolaan pengaduan yang baik tidak hanya menjadi bentuk tanggung jawab terhadap masyarakat, tetapi juga berfungsi sebagai alat evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap sistem pelayanan yang ada. Oleh karena itu, Dinas Dukcapil Kabupaten Kendal berkomitmen untuk menindaklanjuti setiap aduan secara profesional, proporsional, dan tepat sasaran.

Penyusunan laporan penanganan aduan Tahun 2025 ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai jumlah, jenis, media masuk, serta tindak lanjut terhadap aduan yang diterima selama periode tersebut. Laporan ini juga dimaksudkan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik serta sebagai dasar pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kendal.

2. Tujuan

Penyusunan laporan penanganan pengaduan masyarakat Tahun 2025 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

- a. **Mendokumentasikan data pengaduan masyarakat** yang diterima selama Tahun 2025, baik dari segi jumlah, jenis aduan, kanal penyampaian, hingga waktu dan cara penyelesaiannya.
- b. **Mengevaluasi kinerja penanganan pengaduan** sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.
- c. **Mengidentifikasi permasalahan yang sering dikeluhkan masyarakat**, guna mengetahui aspek pelayanan mana yang masih memerlukan perbaikan atau peningkatan.
- d. **Memberikan gambaran nyata tentang responsivitas dan efektivitas penanganan aduan** oleh petugas pelayanan di lingkungan Dinas Dukcapil Kendal.
- e. **Menjadi dasar perumusan strategi dan kebijakan perbaikan layanan**, baik secara teknis maupun sistemik, dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dukcapil.

3. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 tentang Petunjuk Teknis Administrasi Kependudukan;

6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!);

4. Hasil dan Rekapitulasi

“Pada Tahun 2025, persentase penyelesaian pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal adalah 100%”

Selama tahun 2025 terdapat total 3382 permintaan layanan informasi/konsultasi dan 8 aduan yang diterima Dukcapil Kendal melalui sarana aduan whatsapp (rekap terlampir). Adapun aduan yang masuk melalui media sosial (*Instagram, facebook*) secara otomatis dibalas (*by boot*) untuk diarahkan ke whatsapp pengaduan.

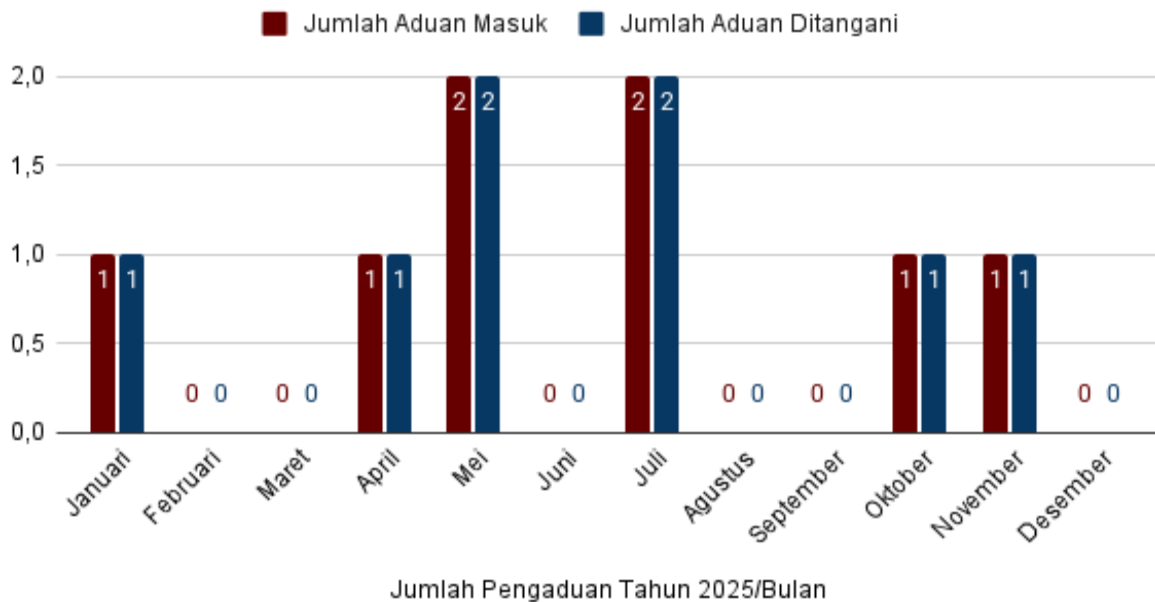
Tabel. 1.1 Jumlah Konsultasi dan Aduan

No	Bulan	Jumlah Percakapan	
		Konsultasi	Aduan
1	Januari	321	1
2	Februari	332	0
3	Maret	233	0
4	April	279	1
5	Mei	296	2
6	Juni	374	0
7	Juli	330	2
8	Agustus	204	0
9	September	212	0
10	Oktober	263	1
11	November	259	1
12	Desember	279	0
Total Konsul dan Pengaduan :		3382	8

Tabel. 1.2 Rekapitulasi Aduan

Bulan	Jumlah Aduan	Jumlah Ditangani	Media	Materi	Waktu Penyelesaian
Januari	1	1	whatsapp	Prosedur Pelayanan	<1x24 jam
Februari	0	0	whatsapp	-	<1x24 jam
Maret	0	0	whatsapp	-	<1x24 jam
April	1	1	whatsapp	Persyaratan Layanan	<1x24 jam
Mei	2	2	whatsapp	Kompetensi Petugas, Waktu Pelayanan	<1x24 jam
Juni	0	0	whatsapp	-	<1x24 jam
Juli	2	2	whatsapp	Kompetensi Petugas, Prosedur Pelayanan	<1x24 jam
Agustus	0	0	whatsapp	-	<1x24 jam
September	0	0	whatsapp	-	<1x24 jam
Oktober	1	1	whatsapp	Kompetensi Petugas	<1x24 jam
November	1	1	whatsapp	Prosedur Pelayanan	<1x24 jam
Desember	0	0	whatsapp	-	<1x24 jam

Jumlah Pengaduan Tahun 2025



Gambar 1. Grafik jumlah pengaduan tahun 2025

4. Kesimpulan

Penyusunan laporan penanganan pengaduan masyarakat Tahun 2025 pada Dinas Kependudukan

1. Sepanjang tahun 2025, jumlah pengaduan yang diterima relatif sangat kecil jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi yang masuk. Dari ribuan konsultasi yang diterima, hanya sebagian kecil yang berkembang menjadi pengaduan.
2. Pengaduan masyarakat tidak muncul secara merata setiap bulan, melainkan pada bulan-bulan tertentu saja, dengan intensitas tertinggi terjadi pada bulan Mei dan Juli.
3. Seluruh pengaduan yang masuk selama tahun 2025 dapat ditangani dan diselesaikan, tanpa terdapat pengaduan yang tertunda atau tidak ditindaklanjuti.
4. Dari sisi waktu penanganan, pengaduan dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 24 jam, sehingga respon terhadap pengaduan masyarakat tergolong cepat.

5. WhatsApp menjadi media utama penyampaian pengaduan, yang menunjukkan bahwa kanal komunikasi tersebut paling mudah diakses dan dimanfaatkan oleh masyarakat.
6. Materi pengaduan yang disampaikan masyarakat umumnya berkaitan dengan proses layanan, khususnya verifikasi, waktu layanan, persyaratan, serta penggunaan layanan berbasis aplikasi.
7. Meskipun jumlah pengaduan relatif sedikit, beberapa isu muncul lebih dari satu kali, terutama terkait konsistensi proses verifikasi, sehingga perlu tetap menjadi perhatian dalam peningkatan kualitas pelayanan.
8. Secara umum, penanganan pengaduan selama tahun 2025 telah berjalan dengan baik, mendukung pelayanan yang responsif dan memberikan kepastian kepada masyarakat.

REKAP PENGADUAN 2025							
No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media Pengadu	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi Penyelesaian (jam kerja)
JANUARI 2025							
1	Kamdanh	Chat whatsapp pengaduan	Pengajuan online sulit bikin pusing, status menunggu konfirmasi [Prosedur Pelayanan]	13/01/2025	Verifikasi langsung oleh petugas dan memandu perbaikan akun	13/01/2025	< 1 hari
Jumlah Pengaduan Masuk bulan Januari 2025			: 1				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan Januari 2025			: 1				
APRIL 2025							
1	Suranto	Chat whatsapp pengaduan	Perubahan nama anak bisa dipermudah kenapa dipersulit, pengajuan ditolak [Persyaratan Layanan]	17/04/2025	Menjelaskan perlu adanya keabsahan akta oleh dukcapil penerbit	17/04/2025	< 1 hari
Jumlah Pengaduan Masuk bulan April 2025			: 1				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan April 2025			: 1				
MEI 2025							
1	Muhammad Afan	Chat whatsapp pengaduan	Penolakan berulang kali karena verifikasi tidak menyeluruh [Kompetensi Petugas]	26/05/2024	1. Melakukan cek pengajuan, konfirmasi dengan operator dan memprioritaskan pengajuan yang sudah dibetulkan. 2. Melakukan evaluasi dan membahas terkait verifikasi pada kegiatan dukcapil skill up	26/05/2024	< 1 hari
2	Dwi Asih Cahyaningrum	Chat whatsapp pengaduan	Pengajuan sampai saat ini belum diverifikasi, slow respon, dan tidak diarahkan untuk pengajuan paket [Waktu Pelayanan]	28/05/2024	1. Melakukan cek pengajuan ybs, pengajuan baru diajukan, sudah sesuai SOP satu hari jadi. 2. Menginfokan langsung ke ybs ketika proses sudah selesai. Dokumen sesuai yang diinginkan,	28/05/2024	< 1 hari
Jumlah Pengaduan Masuk bulan Mei 2025			: 2				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan Mei 2025			: 2				
JULI 2025							
1	Elang Maulana Briliansyah	Chat whatsapp pengaduan	Pelapor tidak puas karena proses verifikasi berulang-ulang, beda verifikator, beda permintaan, tidak diinfokan secara keseluruhan dokumen apa saja yang kurang. [Kompetensi Petugas]	14/07/2025	1. Melakukan pengecekan pada pengajuan pelapor. 2. Konfirmasi dengan operator supaya verifikasi dilakukan menyeluruh. 3. Mengawasi dan memastikan pengajuan ybs selesai	14/07/2025	< 1 hari
2	Muhammad Rafka Adrian	Chat whatsapp pengaduan	Pelapor merasa pengajuan capil berbelit belit, karena saat ditanyakan desa file dokumen belum ada, tetapi keterangan capil sudah dikirim. [Prosedur Pelayanan]	21/07/2025	1. Melakukan pengecekan laporan desa terkait aduan file belum terkirim 2. Menjelaskan bahwa dokumen sudah dikirim pada tanggal 17 dan dikirim ulang tanggal 18 sesuai catatan. 3. Menghubungi desa untuk memastikan bahwa dokumen sudah masuk ke email. 4. Menginfokan ybs bahwa berdasarkan konfirmasi desa dokumen sudah diterima	21/07/2025	< 1 hari
Jumlah Pengaduan Masuk bulan Juli 2025			: 2				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan Juli 2025			: 2				
OKTOBER 2025							

REKAP PENGADUAN 2025

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media Pengadu	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi Penyelesaian (jam kerja)
1	SIYAMRIATI	Chat whatsapp pengaduan	Pelapor kecewa karena koreksi pengajuan tidak sekaligus semua, sehingga pelapor harus bolak balik ke desa untuk memperbaiki pengajuan [Kompetensi Petugas]	15/10/2025	1. Meminta maaf dan melakukan pengecekan terhadap pengajuan. 2, Memantau dan memastikan pengajuan diproses hingga selesai sesuai ketentuan	15/10/2025	< 1 hari
Jumlah Pengaduan Masuk bulan Oktober 2025			: 1				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan Oktober 2025			: 1				
NOVEMBER 2025							
1	Qiana	Chat whatsapp pengaduan	Pelapor mengeluhkan aplikasi Pakdalman yang sering error dan membandingkan dengan layanan tatap muka yang lebih cepat [Prosedur Pelayanan]	10/11/2025	1. Melakukan cek didapati aplikasi berjalan normal. 2. Memberikan alternatif pengajuan yaitu lewat desa atau melalui website pakdalman	11/11/2025	< 1 hari
Jumlah Pengaduan Masuk bulan Oktober 2025			: 1				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan Oktober 2025			: 1				