



DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KENDAL



LAPORAN PENGADUAN

Tahun 2026

Triwulan I
(Januari-Maret 2026)

Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil
Kabupaten Kendal.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas memerlukan sistem pengelolaan pengaduan yang efektif sebagai sarana komunikasi antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan. Pengaduan masyarakat menjadi salah satu bentuk umpan balik yang penting untuk mengidentifikasi kendala pelayanan serta mendorong perbaikan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana pengaduan dan menindaklanjuti setiap pengaduan secara cepat, tepat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal melaksanakan pengelolaan pengaduan melalui berbagai kanal layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Setiap pengaduan yang diterima diverifikasi dan ditindaklanjuti berdasarkan mekanisme yang telah ditetapkan. Hasil pengelolaan pengaduan dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk mengukur responsivitas pelayanan, mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi masyarakat, serta mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Laporan Penanganan Pengaduan Triwulan I Tahun 2026 ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat selama periode Januari sampai dengan Maret 2026. Laporan ini memuat informasi mengenai jumlah pengaduan, jenis permasalahan, media penyampaian, serta tindak lanjut penyelesaiannya sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan pada periode berikutnya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dimaksudkan sebagai bentuk dokumentasi dan pertanggungjawaban atas pengelolaan pengaduan masyarakat selama periode Januari sampai dengan Maret 2026.

Adapun tujuan penyusunan laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Menyajikan Data Pengaduan

Menyajikan informasi mengenai jumlah pengaduan yang diterima, jenis permasalahan, media penyampaian, serta hasil tindak lanjut yang telah dilakukan selama Triwulan I Tahun 2026.

2. Mengetahui Kinerja Penanganan Pengaduan

Memberikan gambaran mengenai pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat, mulai dari penerimaan hingga penyelesaian pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Mengidentifikasi Permasalahan Pelayanan

Mengetahui permasalahan yang paling sering disampaikan oleh masyarakat sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

4. Mendukung Peningkatan Kualitas Pelayanan

Menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan pelayanan, penyempurnaan prosedur, serta peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan agar semakin sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 mencakup seluruh pengaduan masyarakat yang diterima dan ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal selama periode Januari sampai dengan Maret 2026. Pengaduan tersebut berasal dari berbagai kanal layanan resmi, meliputi pengaduan secara tatap muka, surat elektronik (email) resmi, layanan SP4N-LAPOR!, WhatsApp resmi, media sosial resmi.

Laporan ini menyajikan data mengenai jumlah pengaduan yang diterima, jenis permasalahan yang disampaikan, media penyampaian pengaduan, proses tindak lanjut, serta status penyelesaian setiap pengaduan. Seluruh data yang disajikan merupakan hasil rekapitulasi penanganan pengaduan selama Triwulan I Tahun 2026 dan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

1.4 Dasar Hukum

Penyusunan laporan ini berlandaskan pada:

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Daerah / Peraturan Kepala Daerah terkait Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) DisDisdukcapil setempat.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Layanan Aduan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DispenDisdukcapil) Kabupaten Kendal menyediakan layanan konsultasi dan penanganan aduan masyarakat, baik secara tatap muka maupun daring. Untuk layanan daring, masyarakat dapat memanfaatkan berbagai kanal resmi seperti WhatsApp pengaduan yang aktif setiap hari kerja, situs web resmi, email, serta media sosial seperti Instagram dan Facebook. Selain itu, masyarakat juga dapat mengunjungi loket pengaduan langsung di kantor DispenDisdukcapil Kendal atau bisa mengisi kotak aduan yang ada di kantor layanan DispenDisdukcapil Kendal.

2.2 Sumber Daya Manusia

Personel yang menangani pengaduan masyarakat di DispenDisdukcapil Kabupaten Kendal ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 800.1.11.1/066/DispenDisdukcapil Tahun 2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat. Susunan tim tersebut terdiri dari:

- a. Satu orang Ketua (dijabat oleh Plt. Kepala Bidang) selaku penanggung jawab penanganan pengaduan.
- b. Dua orang Anggota (dijabat oleh Subkoordinator) yang bertugas menangani pengaduan dan konsultasi permasalahan khusus secara tatap muka.
- c. Tiga orang Anggota (dijabat oleh Pejabat Fungsional) yang bertugas menangani pengaduan dan konsultasi permasalahan umum, baik secara daring maupun luring.

2.3 Sarana Pengaduan

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal menyediakan berbagai saluran Pengaduan Masyarakat yang dapat diakses melalui media berikut:

- Surat Resmi : Jl. Pramuka (Kompleks Perkantoran), Kendal, Kode Pos 51314
- WhatsApp : 0815-7882-2555
- SP4N Lapor
- E-mail : dispendukcapil@kendalkab.go.id
- Media Sosial :
 - Facebook : @DispenDisdukcapil Kendal
 - Instagram : @dispenDisdukcapil.kendalkab

- YouTube : DispenDisdukcapi Kendal
- Google Review
- Website : <https://dispenDisdukcapi.kendalkab.go.id/>

2.4 Alur Layanan Aduan

Pengaduan Masyarakat melalui Surat/Fax/E-mail/Web/Media Sosial (Twitter, Instagram, Facebook) / WhatsApp :

1. Pengaduan dialamatkan kepada DisDisdukcapi Kabupaten Kendal;
2. Petugas menerima pengaduan tersebut kemudian diagenda;
3. Surat/Pengaduan diajukan kepada Kepala Dinas;
4. Kepala Dinas mendisposisi kepada Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi
5. Kependudukan yang menangani komplain / pengaduan masyarakat;
6. Bidang yang menangani komplain / pengaduan melakukan pengkajian permasalahan;
7. Hasil dari kajian diteruskan pada Bidang sesuai dengan tugasnya untuk ditindak lanjuti;
8. Petugas yang menangani yaitu Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi
9. Kependudukan untuk menjawab dan dikirim kepada yang bersangkutan /masyarakat;



Gambar 2.1. Alur layanan pengaduan

BAB III

REKAPITULASI DAN ANALISIS DATA PENGADUAN

3.1 Statistik Jumlah Aduan

Selama periode Triwulan I Tahun 2026, Dukcapil Kendal menerima sebanyak 4 aduan yang disampaikan masyarakat melalui beberapa kanal komunikasi yang telah disediakan. Kanal tersebut menjadi sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan, kendala, maupun pengaduan terkait layanan administrasi kependudukan.

Khusus untuk pesan atau direct message (DM) yang disampaikan melalui media sosial, seperti Instagram dan Facebook, sistem secara otomatis memberikan respons awal melalui bot. Respons tersebut mengarahkan masyarakat untuk menyampaikan aduan secara lebih lanjut melalui kanal WhatsApp pengaduan yang telah disediakan, sehingga proses penanganan aduan dapat dilakukan lebih cepat dan leluasa.

Tabel 3.1. Rekap Jumlah Aduan

Bulan	Jumlah Aduan	Jumlah Ditangani	Sarana Aduan	Materi	Waktu Penyelesaian
Januari	0	0	-	-	-
Februari	1	1	Google review	Sikap petugas	+ - 14 hari (terlambat)
Maret	1	1	Whatsapp,	biaya,	1x24 jam

Berdasarkan Tabel 3.1, selama periode Januari sampai dengan Maret 2026 tercatat sebanyak 2 aduan yang diterima melalui beberapa kanal pengaduan. Seluruh aduan yang diterima telah ditangani dan diselesaikan.

Pada Januari 2026, tidak terdapat aduan yang diterima maupun ditangani. Selanjutnya, pada Februari 2026, diterima sebanyak 1 aduan melalui Google Review dengan materi aduan terkait sikap petugas. Aduan tersebut telah ditangani dan diselesaikan dengan waktu penyelesaian hingga 14 hari. Pada Maret 2026, diterima sebanyak 1 aduan melalui WhatsApp dengan materi aduan terkait biaya. Aduan tersebut telah ditangani dan diselesaikan dalam waktu 1 × 24 jam.

Waktu penyelesaian hingga 14 hari pada aduan melalui Google Review berkaitan dengan kanal tersebut yang masih merupakan media pengaduan baru bagi Dinas, sehingga belum masuk dalam pemantauan dan pengelolaan aduan melalui kanal tersebut.

Tabel 3.2. Rekap aduan berdasarkan media aduan

No	Media / Sarana Aduan	Aduan Masuk	Dalam Proses	Selesai
1	Surat	-	-	-
2	Telepon	-	-	-
3	Kotak Aduan	-	-	-
4	Whatsapp	1	-	1
5	Email	-	-	-
6	SP4N LAPOR	-	-	-
7	Media Sosial (Instagram, facebook)	-	-	-
8	Google Review	1	-	1

Berdasarkan Tabel 3.2, selama periode Januari sampai dengan Maret 2026 tercatat sebanyak 2 aduan yang diterima melalui beberapa media atau sarana pengaduan. Aduan tersebut terdiri atas 1 aduan melalui WhatsApp dan 1 aduan melalui Google Review. Sementara itu, tidak terdapat aduan yang disampaikan melalui surat, telepon, kotak aduan, email, SP4N-LAPOR!, maupun media sosial (Instagram dan Facebook).

Dari keseluruhan aduan yang diterima, seluruhnya telah direspon, yaitu 1 aduan melalui WhatsApp dan 1 aduan melalui Google Review. Dengan demikian, tingkat penyelesaian aduan selama periode Januari sampai dengan Maret 2026 mencapai 100%, dan tidak terdapat aduan yang masih dalam proses penyelesaian.

Ditinjau berdasarkan media pengaduan, WhatsApp dan Google Review masing-masing mencatat 1 aduan atau 50% dari keseluruhan aduan. Kedua media tersebut menjadi sarana yang digunakan masyarakat untuk menyampaikan aduan kepada Disdukcapil Kabupaten Kendal.



Gambar 3.1. Grafik jumlah aduan dan tindak lanjut

Berdasarkan grafik tersebut, rekapitulasi jumlah aduan dan tindak lanjut periode Januari hingga Maret menunjukkan bahwa tidak terdapat aduan maupun penanganan pada bulan Januari (0). Pada bulan Februari, tercatat 1 aduan yang telah ditangani (1). Kondisi serupa terjadi pada bulan Maret, dengan 1 aduan dan 1 tindak lanjut (1). Secara keseluruhan, seluruh aduan yang masuk selama periode tersebut telah ditindaklanjuti.

3.2 Uraian Pengaduan

1. Pengaduan Februari

- a. **Media Pengaduan:** Ulasan Google Maps
- b. **Tanggal/Waktu:** 27 Februari 2026
- c. **Nama Pelapor:** ahmad bany
- d. **Jenis Layanan:** Pelayanan Umum Dukcapil
- e. **Uraian Masalah:** Pelapor mengeluhkan sikap petugas yang dinilai tidak ramah karena kedapatan sibuk memainkan gawai (gadget) saat memberikan pelayanan.
- f. **Tanggapan Petugas:** Petugas menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut, meminta pelapor untuk merinci titik layanan serta jenis pengurusan agar dapat dikonfirmasi kepada petugas, serta menjelaskan adanya kemungkinan kesalahpahaman karena sebagian sistem pelayanan menggunakan gawai secara daring (online).
- g. **Kategori Pengaduan:** Sikap Petugas
- h. **Status Penanganan:** Selesai (telah direspon dan pembinaan kepada petugas)

2. Pengaduan Maret 1

- a. **Media Pengaduan:** Chat WhatsApp
- b. **Tanggal/Waktu:** 17 Maret 2026
- c. **Nama Pelapor:** Siti Musri'ah M
- d. **Jenis Layanan:** Pindah Domisili / Pembuatan KK & KTP
- e. **Uraian Masalah:** Pelapor mengeluhkan proses pengurusan pindah domisili dari Kabupaten Blora ke Kendal. Di balai desa, pelapor diminta meninggalkan dokumen asli (KTP, KK, buku nikah, dan ijazah asli) tanpa kepastian waktu penyelesaian serta diminta membayar biaya pembuatan. Pelapor keberatan dan khawatir terhadap keamanan dokumen aslinya, serta membandingkan dengan pengalamannya di Blora yang prosesnya gratis, cepat (sehari jadi), dan tidak perlu meninggalkan dokumen asli. Pelapor juga menyayangkan pihak desa/kecamatan yang tidak menginformasikan persyaratan, estimasi waktu, dan biaya di awal.
- f. **Tanggapan Petugas:** Petugas menanggapi dengan menyampaikan bahwa laporan telah diteruskan ke atasan, memberikan solusi alternatif pengajuan secara

mandiri melalui aplikasi Pakdalman, menjelaskan ketentuan program "PAK KADES MANTAB" (Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa, Mudah, Amanah, dan Tanpa Biaya), serta menegaskan permohonan maaf dan menyatakan bahwa seharusnya seluruh layanan Dukcapil diberikan tanpa biaya (gratis).

- g. **Kategori Pengaduan:** Penahanan Dokumen Asli / Dugaan Biaya Pembuatan di Tingkat Desa / Kejelasan Prosedur dan Informasi Layanan
- h. **Status Penanganan:** Selesai

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan isi laporan di atas dapat disimpulkan beberapa hal antara lain :

1. Volume pengaduan masyarakat terpantau relatif rendah dan terkendali, dengan seluruh aduan yang masuk melalui kanal WhatsApp dan Google Review telah berhasil ditindaklanjuti.
2. Saluran berbasis digital (chat WhatsApp dan ulasan Google Maps) menjadi media yang cukup sering digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, kritik, maupun keluhan layanan.
3. Substansi pengaduan berfokus pada dua aspek utama, yaitu aspek perilaku petugas lini depan (sikap kurang ramah akibat penggunaan gawai saat melayani) serta kendala operasional di tingkat desa (penahanan dokumen asli, kurangnya transparansi informasi persyaratan, estimasi waktu, serta dugaan pungutan biaya pengurusan dokumen).

4.2 Saran dan Rekomendasi

Sebagai upaya perbaikan berkelanjutan ke depan, direkomendasikan hal-hal berikut:

1. Peningkatan pengawasan internal dan pembinaan berkala terhadap etika kerja petugas agar senantiasa mengutamakan profesionalisme, keramahan, dan menghindari penggunaan gawai di luar keperluan saat melayani masyarakat.
2. Penguatan koordinasi, monitoring, dan pembinaan teknis secara menyeluruh kepada petugas pelayanan di tingkat kecamatan dan desa/kelurahan untuk memastikan kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), peningkatan komitmen terhadap pakta integritas.
3. Perluasan edukasi dan sosialisasi secara masif kepada masyarakat luas mengenai tata cara pengajuan mandiri melalui aplikasi resmi (Pakdalman) guna memangkas birokrasi dan meminimalisir potensi penyimpangan.

LAMPIRAN

REKAP PENGADUAN 2026							
No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media Pengadu	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi Penyelesaian (jam kerja)
FEBRUARI 2026							
1	akun google Ahmad Bany	google review	Sikap Petugas tidak ramah dan sibuk main gadget	27 Feb 2026	Meminta maaf dan konfirmasi titik layanan, serta menjelaskan kemungkinan kesalahpahaman karena layanan online sehingga terlihat menggunakan gadget(pelapor tidak mengkonfirmasi tetapi tetap dilakukan pembinaan kepada seluruh petuga pelayanan)	16 Mar 2026	+ - 14 hari (terlambat)
Jumlah Pengaduan Masuk bulan Februari 2026			: 1				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan Februari 2026			: 1				
MARET 2026							
1	Siti Musri'ah M	whastapp	Dimintai dokumen asli dan biaya pengurusan dokumen di desa tetapi tidak ada transparansi	17 Mar 2026	Mengklarifikasi bahwa layanan adminduk adlaah gratis, memberikan alternatif pengajuan mandiri, mengingatkan kembali terkait pakta integritas perjanjian kerja sama kepada agen desa	18 Mar 2026	1x24 jam
Jumlah Pengaduan Masuk bulan Maret 2026			: 1				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan Maret 2026			: 1				

1. Februari



2. Maret

Musri'ah

Mohon bantuan

Nama saya : Siti Musri'ah M

NIK : 3316164512970002

Permasalahan : hendak membuat KK & KTP, pindah domisili dari [kab.Blora](#) ke desa parakan sebaran [kec.pageruyung](#) Kendal. saat datang ke balaidesa disebutkan berkas apa aja yg dibutuhkan diantaranya ktp kk buku nikah & ijazah asli, harus ditinggal dan setelah jadi membayar biaya pembuatan ktp & kk. waktu pembuatan berapa lama jg tidak bisa menjawab. saya khawatir ttg keamanan dokumen asli saya terutama ijazah yg tidak tau berapa lama akan tinggal di kantor tersebut. pengalaman saya saat mengurus di blora, sehari lingsung jadi dan ngga perlu ditingga. semua layanan catatan kependudukan di blora gratis. apakah di kendal harus bayar? saat saya datang ke kecamatan dijawab yg bisa buat hanya pihak desa & biaya pembuatan sesuai kebijakan masing2 desa. dari bulan lalu sampai sekarang, saya belum jadi membuat kk& ktp domisili Kendal karna keberatan harus ninggal dokumen asli saya& pegawai yg melayani tidak berkenan menyebutkan diawal, lama pembuatan serta nominal biaya pembuatan.

13:31

Agent PIAK

mohon tunggu, laporan anda sudah kami sampaikan ke atasan, dan sedang menunggu jawaban

14:23

alternatif lainnya, pengajuan bisa dilakukan secara mandiri, lewat aplikasi Pakdalman.
<https://pakdalman.kendakab.go.id/>

14:24

Program kami PAK KADES MANTAB adalah Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa, Mudah, Amanah, dan Tanpa Biaya. harusnya gratis dan tanpa biaya

14:26

Mohon maaf atas ketidaknyamanannya.
seharusnya semua pelayanan dukcapil gratis
anda bisa menggunakan aplikasi pak dalman secara mandiri

14:27

A