



LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SLEMAN

TAHUN 2025
SEMESTER I



Jalan Magelang Km 11, Beran Lor, Tridadi, Sleman,
D.I. Yogyakarta, 55511

LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

TAHUN 2025 SEMESTER I

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu urusan pemerintahan wajib yang berkaitan langsung dengan hak dasar warga negara. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sleman memiliki tugas untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan dalam pengurusan dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, serta layanan pencatatan sipil lainnya.

Dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai kendala dan tantangan yang dapat menimbulkan keluhan maupun pengaduan dari masyarakat, baik terkait prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, ketersediaan sarana-prasarana, maupun kualitas interaksi petugas dengan pemohon. Pengaduan masyarakat tersebut menjadi sumber informasi penting bagi Disdukcapil untuk mengevaluasi kinerja pelayanan serta memperbaiki sistem dan prosedur kerja.

Sebagai wujud komitmen terhadap prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, setiap pengaduan yang masuk wajib ditindaklanjuti secara cepat, tepat, dan akuntabel sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan pengaduan. Laporan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat ini disusun untuk mendokumentasikan penanganan pengaduan yang diterima selama Semester I Tahun 2025, sekaligus sebagai bahan evaluasi dan perumusan langkah perbaikan pelayanan ke depan.

Dengan tersusunnya laporan ini, diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai jenis pengaduan yang masuk, langkah penanganan yang telah dilakukan, tingkat penyelesaian, serta rekomendasi perbaikan guna mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan masyarakat.

B. Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Adapun tujuan penyusunan Laporan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang

dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Penataan Sipil Kabupaten Sleman.

C. Dasar Hukum

1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi publik;
2. Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

II. RINGKASAN HASIL PENGADUAN SEMESTER I TAHUN 2025

NO	SARANA PENGADUAN	JUMLAH PENGADUAN YANG MASUK	BELUM DIVERIFIKASI	SEDANG DIPROSES	BELUM DITINDAKLANJUTI	PENDING	DIARSIPKAN	JUMLAH PENGADUAN TERSELESAIKAN	PERSENTASE PENYELESAIAN
1	Whatsapp	68	0	0	0	0	0	68	100%
2	Instagram	58	0	0	0	0	0	58	100%
3	X/Twitter	15	0	0	0	0	0	15	100%
4	Ulasan Google	8	0	0	0	0	0	8	100%
5	Email	15	0	0	0	0	0	15	100%
6	Lapor Sleman	7	0	0	0	0	0	7	100%
7	SP4N Lapor	0	0	0	0	0	0	0	100%
8	Kotak Aduan / Saran	0	0	0	0	0	0	0	100%
9	Tatap Muka	98	0	0	0	0	0	98	100%
Total		269	0	0	0	0	0	269	100%

III. HASIL TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

Hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat Semester I Tahun 2025

NO.	RANAH PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	PENANGANAN	KETERANGAN	CATATAN
1.	WHATSAPP	Pelayanan adminduk	Permasalahan yang dilaporkan telah diselesaikan dan pelayanan telah diberikan kepada pemohon.	Selesai	Tidak ada aduan mengarah pada suap / gratifikasi.
2	Instagram	Pelayanan adminduk	Permasalahan yang dilaporkan telah diselesaikan dan pelayanan telah diberikan kepada pemohon.	Selesai	Tidak ada aduan mengarah pada suap / gratifikasi.
3	X/Twitter	Pelayanan adminduk	Permasalahan yang dilaporkan telah diselesaikan dan pelayanan telah diberikan kepada pemohon.	Selesai	Tidak ada aduan mengarah pada suap / gratifikasi
4	Ulasan Google	1. Etika Petugas saat melayani; 2. pelayanan adminduk;	1. Telah dilakukan pembinaan kepada pegawai di bagian pelayanan. 2. Permasalahan yang dilaporkan telah diselesaikan dan pelayanan telah diberikan kepada pemohon.	Selesai	Tidak ada aduan mengarah pada suap / gratifikasi
5	Email	Pelayanan adminduk	Permasalahan yang dilaporkan telah diselesaikan dan pelayanan telah diberikan kepada pemohon.	Selesai	Tidak ada aduan mengarah pada suap / gratifikasi
6	Lapor Sleman!	Pelayanan adminduk	Permasalahan yang dilaporkan telah diselesaikan dan pelayanan telah diberikan kepada pemohon.	Selesai	Tidak ada aduan mengarah pada suap / gratifikasi

7	SP4N Lapor	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada
8	Kotak Aduan/Saran	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada
9	Tatap Muka	Pelayanan adminduk	Permasalahan yang dilaporkan telah diselesaikan dan pelayanan telah diberikan kepada pemohon.	Selesai	Tidak ada aduan mengarah pada suap / gratifikasi

*detail jenis pengaduan dapat dilihat pada halaman lampiran

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Semester I Tahun 2025, seluruh pengaduan yang diterima telah diproses dan diselesaikan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Penanganan dilakukan secara cepat, tepat, dan akuntabel, sehingga setiap permasalahan yang dilaporkan mendapatkan solusi yang sesuai. Dari seluruh pengaduan yang masuk, tidak ditemukan indikasi adanya praktik suap, gratifikasi, atau pelanggaran hukum lainnya. Hal ini menunjukkan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang bersih, transparan, dan berintegritas.

V. REKOMENDASI

1. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur dan persyaratan layanan administrasi kependudukan agar meminimalkan potensi kesalahan dan pengaduan.
2. Memperkuat pemantauan dan evaluasi berkala terhadap proses penanganan pengaduan guna memastikan kualitas dan kecepatan layanan tetap terjaga.
3. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi, termasuk kanal pengaduan online, untuk mempermudah pelaporan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat.
4. Meningkatkan kompetensi dan kapasitas petugas pelayanan melalui pelatihan berkala, khususnya dalam aspek komunikasi publik dan pelayanan prima.
5. Menjaga integritas dan transparansi pelayanan sebagai upaya pencegahan terhadap potensi praktik suap atau gratifikasi.

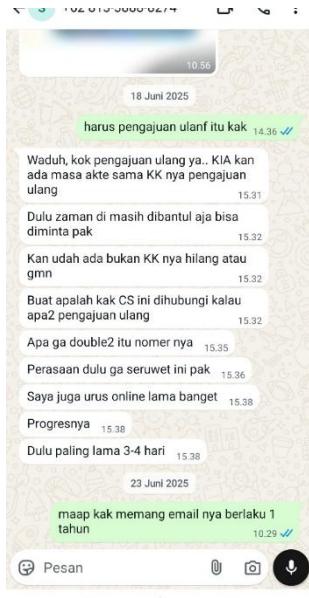
Sleman, Agustus 2025
Plt.Kepala Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil



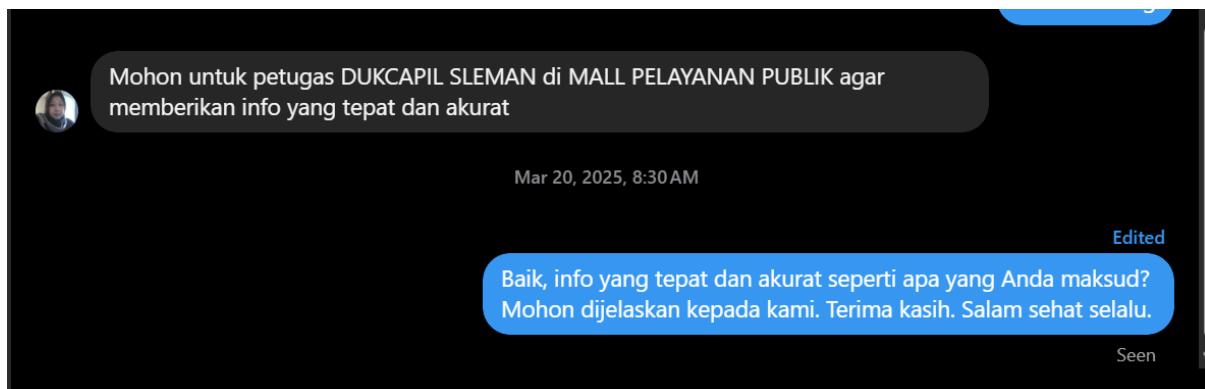
Drs. SUSMIARTO, M.M.
NIP. 19660527 199303 1 003

LAMPIRAN

Screenshot Pengelolaan Aduan Tahun 2025



Aduan melalui **Whatsapp**



Aduan melalui **Direct Message Instagram**



Aduan melalui komentar Instagram

Danish Arkananta
5 ulasan

★★★★★ sebulan lalu

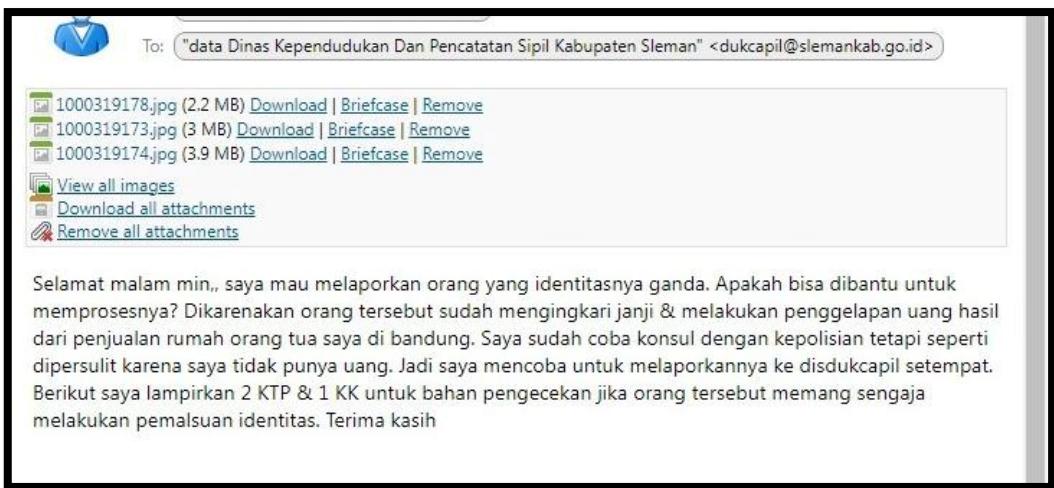
Pelayanan buruk, Petugas di bagian antrian depan tidak ramah, saya tidak dilayani dengan segera dan malah ngeliatin ibuk" di depan saya dengan pandangan yang TIDAK PANTAS (ngliatin dari atas sampai bawah dengan pandangan yg tidak mengenakan bahkan TIDAK PANTAS untuk dilakukan petugas bagian depan dekat pintu) , bahkan sempat mengabaikan saya dan bapak" di depan saya, di bagian mall juga petugas antriannya tidak ramah sama sekali. terimakasih.

1

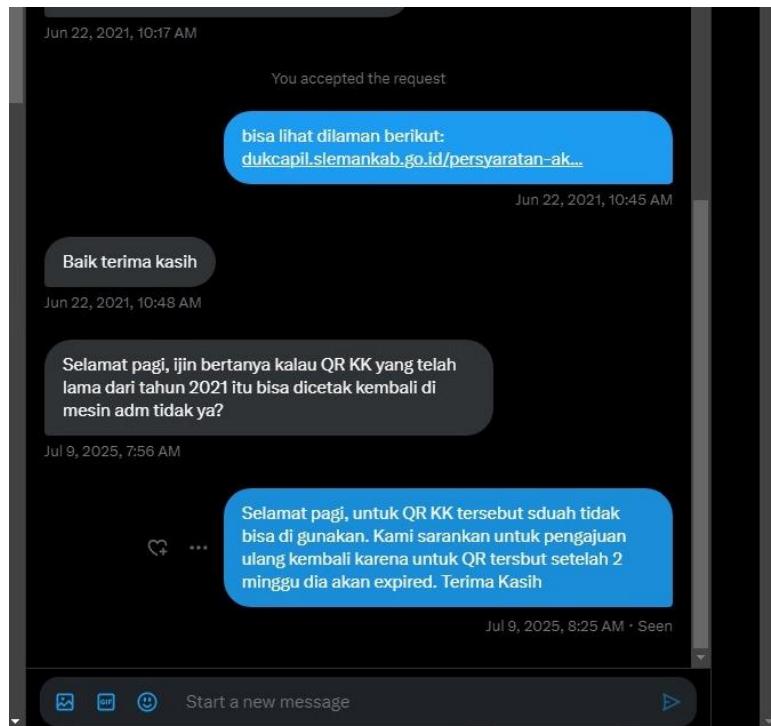
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman (Pemilik)
sebulan lalu

Pertama, kami mohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan kami. Mohon untuk dijelaskan hari, tanggal, jam, kejadian di loket berapa, dan identitas atau ciri-ciri petugas yang dimaksud. Sehingga kami dapat melakukan pembinaan, teguran kepada personil yang dimaksud. Terima kasih.

Aduan melalui Ulasan Google



Aduan melalui Email



Aduan melalui X/Twitter