

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2025

8 APRIL 2025

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN NGAWI
Unit Pengelola Pengaduan



disdukcapil
DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NGAWI

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGAWI TRIWULAN I TAHUN 2025

1. GAMBARAN UMUM

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai upaya secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduan atas pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 1 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, pengaduan merupakan upaya penyampaian keluhan yang disampaikan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik. Melalui definisi tersebut, dapat dipahami bahwa pengaduan merupakan salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan amanat Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa masyarakat adalah salah satu pengawas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena pengaduan publik memiliki peran yang sangat vital dan strategis, pengelolaan pengaduan harus dilaksanakan dengan baik, melalui penyediaan sarana dan media pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, serta senantiasa menangani dan menindaklanjuti pengaduan.

Untuk itu, sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan publik, disusunlah laporan empat bulanan ini. Selain itu, laporan empat bulanan ini juga bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian pengelolaan pengaduan masyarakat agar selanjutnya dapat dilaksanakan lebih baik lagi.

2. LAYANAN UMUM PENGADUAN

2.1 BENTUK PENGADUAN

Sesuai dengan Pasal 1 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan tentang:

- a) Pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- b) Pengabaian kewajiban penyelenggara pelayanan.
- c) Pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.2 SALURAN PENGADUAN

Terdapat beberapa sarana dan media yang disediakan bagi masyarakat untuk dapat menyalurkan pengaduan yang ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi yaitu :

- a) Melalui kotak aduan
- b) Melalui Email : dispenduk@ngawikab.go.id
- c) Melalui website : www.dukcapil.ngawikab.go.id
- d) Melalui instagram : [@disdukcapil_ngawi](https://www.instagram.com/disdukcapil_ngawi)
- e) Secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- f) Melalui nomor whatsapp : 08113784355 (chat)

3. LAYANAN UMUM PENGADUAN

Pada prosesnya, pengelolaan pengaduan publik dijalankan oleh unit pengelola pengaduan masyarakat yang ditunjuk sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi Nomor: 188/002b/404.311/2022 tentang unit Pengelola Pengaduan Masyarakat. Unit pengelola pengaduan masyarakat tersebut mempunyai tugas yaitu:

- a) Menerima dan mengidentifikasi laporan pengaduan masyarakat
- b) Melakukan klarifikasi terhadap pengaduan masyarakat
- c) Membuat telaah terhadap pengaduan masyarakat
- d) Mendata dan merekap laporan pengaduan masyarakat dan melakukan tindak lanjut
- e) Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada atasan langsung

4. PERKEMBANGAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

4.1 REKAPITULASI PENGADUAN

Pada periode Triwulan I bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2025, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menerima sebanyak 5 (Lima) pengaduan melalui media sosial instagram, whatsapp, dengan rincian sebagai berikut :

No	Identitas Pelapor	Sarana Penyampaian	Tanggal Penerimaan	Kelengkapan Berkas	Kronologi
1	NITA LESTARI @nitalestari1204	instagram	14 Januari 2025	Pengajuan E-office dari Kabupaten Konawe Selatan, Sulawesi Tenggara	Pemohon Mengajukan Bantuan Pindah dari Ngawi Ke Konsel melalui dukccapil Konsel menggunakan E-office, namun belum di proses oleh Ngawi
2	Aline @alinlinfitria	instagram	31 Januari 2025	Pengajuan Keabsahan	Pengajuan Keabsahan Dokumen Kependudukan lewat Dukcapil Bandung, namun belum di proses oleh Ngawi
3	Nama : YATI HP. 085357xxxxx	Whatsapp	24 Februari 2025	SKPWN lama/kadaluwarsa	Mau kedatangan di tansel, ternyata SKPWN sudah kadaluwarsa
4	NIA SUPREHATIN hp. +085230xxxxxx	Whatsapp	26 Februari 2025	-	Mau daftar NPWP, ternyata KK tidak valid
5	Nama : DODIK SUSANTO HP. 082xxxxxxx	Whatsapp	26 Februari 2025	KK, KTP, WA	Mengurus pindah di kec Gerih, dan ditanyakan di MPP

4.2 TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Seluruh pengaduan atau permasalahan yang masuk sepenuhnya telah terselesaikan secara keseluruhan, dengan rincian penyelesaian sebagai berikut :

1. Pemohon mengajukan permohonan bantuan pindah domisili dari Kabupaten Ngawi ke Kabupaten Konawe Selatan (Konsel) melalui Dinas Dukcapil Konsel dengan memanfaatkan sistem E-Office sebagai media fasilitasi pengajuan antar daerah. Awalnya, permohonan tersebut belum mendapatkan respon atau pemrosesan dari pihak Dinas Dukcapil Ngawi. Namun setelah dilakukan

koordinasi dan tindak lanjut, pengajuan akhirnya diproses oleh pihak Ngawi. Sebagai hasil dari proses tersebut, SKPWN (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia) berhasil diterbitkan dan saat ini telah tersedia untuk digunakan dalam proses kedatangan pemohon di wilayah tujuan, yaitu Kabupaten Konawe Selatan tanggal 15 Januari 2025.

2. Pemohon mengajukan permohonan keabsahan dokumen kependudukan melalui Dinas Dukcapil Kota Bandung sebagai fasilitator layanan, dengan tujuan agar dokumen yang dimiliki dapat diverifikasi dan dinyatakan sah secara administrasi. Namun, pada saat pengajuan dilakukan, proses dari pihak Dinas Dukcapil Kabupaten Ngawi sempat belum berjalan atau belum memberikan tindak lanjut. Setelah dilakukan koordinasi, permohonan akhirnya diproses, dan keabsahan dokumen berhasil diselesaikan pada tanggal 31 Januari 2025. Dokumen yang dimaksud kini telah dinyatakan sah dan dapat digunakan untuk keperluan administrasi lebih lanjut.
3. YBS berencana melakukan kedatangan ke Tangsel, namun diketahui bahwa SKPWN yang dimilikinya telah kedaluwarsa. Sesuai ketentuan, YBS harus melakukan proses pindah ulang dari Ngawi, sedangkan posisi YBS saat ini sudah berada di Tangsel. Saat ini, proses pembatalan pindah dan pengajuan pindah ulang sedang dalam pengurusan, dengan status terakhir tercatat pada tanggal 25 Februari 2025.
4. Pemohon mengalami kendala saat mendaftar NPWP karena KK tidak valid. Setelah ditelusuri, diketahui bahwa telah diterbitkan KK baru akibat adanya perubahan anggota keluarga. KK terbaru telah dimutakhirkan dan saat ini data kependudukan sudah sesuai. Dengan demikian, proses pendaftaran NPWP dapat dilanjutkan menggunakan KK yang valid.
5. Pemohon sedang mengurus proses pindah domisili di Kecamatan Gerih dan sempat melakukan pengecekan terkait proses tersebut di MPP. Saat ini, pengajuan SKPWN sudah dilakukan, namun masih terdapat kekurangan dokumen berupa blangko F-1.03 dan Kartu Keluarga (KK) yang belum diunggah ke sistem, sehingga perlu dilengkapi untuk memproses lebih lanjut dan sudah selesai 1 Maret 2025.

Seluruh pengaduan yang masuk, baik melalui WhatsApp maupun Instagram, mendapatkan respon yang cepat dan tanggap dari Unit Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Mayoritas pengaduan berhasil direspons dalam waktu kurang dari 2x24 jam, sebagai bentuk komitmen terhadap pelayanan prima yang responsif, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Respon cepat ini tidak hanya sebatas memberikan jawaban awal, namun juga disertai dengan tindak lanjut konkret, seperti berkoordinasi dengan daerah asal pemohon,

memverifikasi dokumen, serta memberikan panduan langkah-langkah yang harus dilakukan oleh pemohon secara jelas dan mudah dipahami.

Kinerja Unit Pengaduan ini menjadi cerminan nyata dari semangat reformasi birokrasi dan pelayanan publik yang humanis, di mana setiap laporan masyarakat ditanggapi secara serius tanpa memandang lokasi atau jenis pengaduan. Dengan adanya sistem pengaduan berbasis media sosial dan pesan instan, jangkauan layanan menjadi lebih luas dan cepat, sehingga masyarakat tidak lagi merasa kesulitan dalam mencari solusi atas hambatan administrasi kependudukan. Responsivitas yang tinggi ini diharapkan mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan publik, serta meningkatkan citra positif lembaga di mata pengguna layanan.

5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Laporan pengaduan Triwulan I Tahun 2025 terdiri dari lima pengaduan yang sudah diselesaikan sesuai dengan Peraturan dan Perundang-undangan yang ada dengan demikian Unit Pengaduan sudah menjalankan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi

Seluruh pengajuan yang tercantum merupakan bentuk pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, khususnya melalui layanan pengaduan online seperti WhatsApp dan media sosial Instagram. Pengaduan ini mencerminkan berbagai kendala yang dihadapi masyarakat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, antara lain KK tidak valid saat mendaftar NPWP, SKPWNI yang sudah kedaluwarsa ketika hendak melakukan kedatangan, kelengkapan dokumen seperti blangko F-103 dan KK yang belum diunggah dalam pengajuan SKPWNI, permohonan pindah yang belum diproses oleh daerah asal, hingga proses verifikasi keabsahan dokumen yang sempat tertunda.

Permasalahan-permasalahan tersebut umumnya terjadi akibat perubahan data yang belum diperbarui, dokumen yang sudah melewati masa berlaku, serta ketidaksesuaian atau ketidakterpenuhinya dokumen persyaratan. Selain itu, keterlambatan juga disebabkan oleh belum adanya proses tindak lanjut dari daerah asal, meskipun pengajuan telah dilakukan oleh daerah tujuan melalui sistem resmi seperti E-Office.

Meskipun demikian, setelah adanya tindak lanjut dari petugas melalui koordinasi lintas daerah dan pemenuhan kelengkapan dokumen oleh pemohon, seluruh pengaduan yang masuk akhirnya dapat diselesaikan. SKPWNI berhasil diterbitkan, pembatalan dan pengajuan ulang pindah dapat dilakukan, dan dokumen yang semula belum sah kini telah tervalidasi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan pengaduan melalui WhatsApp dan Instagram sangat membantu dalam menjembatani komunikasi masyarakat dengan Dinas, serta mempercepat proses penyelesaian layanan. Di sisi lain, kerja sama antar instansi dan kesadaran pemohon untuk melengkapi dokumen menjadi kunci utama

dalam mendukung kelancaran pelayanan administrasi kependudukan secara menyeluruh.

Demikian laporan Triwulan I Tahun 2025 tentang pengelolaan pengaduan Masyarakat ini disusun untuk memenuhi ketentuan Pasal 9 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan sebagai bentuk pertanggungjawaban Unit Pengelola Pengaduan atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan.

Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Ngawi

KETUA

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ahmad Budi Susanto', is written over a circular official stamp. The signature is fluid and cursive.

AHMAD BUDI SUSANTO, SH, M.M

PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
REKAP PENGADUAN TRIWULAN I TAHUN 2025

No	Identitas Pelapor	Sarana Penyampaian	Tanggal Penerimaan	Kelengkapan Berkas	Penelaahan			Status Penanganan		Penyelesaian	
					Kronologi	Substansi Masalah	Bukti	Ditangani	Disalurkan	Status	Tanggal Penyelesaian
1	NITA LESTARI @nitalestari1204	Instagram	14 Januari 2025	Pengajuan E-office dari Kabupaten Konawe Selatan, Sulawesi Tenggara	Pemohon Mengajukan Bantuan Pindah dari Ngawi ke Konseil melalui dukccapil Konseil menggunakan E-office, namun belum di proses oleh Ngawi	Pemohon mengajukan pindah dari Ngawi ke Konseil melalui Dukcapil Konseil via E-Office, namun belum di proses oleh Dukcapil Ngawi sehingga SKPWNI tertunda dan pemohon tidak dapat melanjutkan proses kedatangan	Narasi dan screenshot HP	√		Selesai	14 Januari 2025
2	Aline @alinlinifitria	Instagram	31 Januari 2025	Pengajuan Keabsahan	Pengajuan Keabsahan Dokumen Kependudukan lewat Dukcapil Bandung, namun belum di proses oleh Ngawi	Pemohon mengajukan permintaan keabsahan dokumen kependudukan melalui Dukcapil Bandung, namun belum mendapat tindak lanjut dari Dukcapil Ngawi sebagai daerah asal sehingga proses verifikasi dokumen menjadi terhambat.	Narasi dan screenshot HP	√		Selesai	31 Januari 2025
3	Nama : YATI HP. 08535XXXXXX	Whatsapp	24 Februari 2025	SKPWNI lama/kadaluwarsa	Mau kedatangan di tangsel, ternyata SKPWNI sudah kadaluwarsa	SKPWNI sudah kadaluwarsa, dan harus pindah ulang dari ngawi, sedangkan YBS posisi sudah di Tangsel	SKPWNI	√		Selesai	25 Februari 2025 (Mesih mengurus batal pindah dan pindah ulang)

No	Identitas Pelapor	Sarana Penyampaian	Tanggal Penerimaan	Kelengkapan Berkas	Penelaahan			Status Penanganan		Penyelesaian	
					Kronologi	Substansi Masalah	Bukti	Ditangani	Disalurkan	Status	Tanggal Penyelesaian
4	NIA SUPREHATIN hp. +0852xxxxxx	Whatsa	26 Februari 2025	-	Mau daftar NPWP, ternyata KK tidak valid..	Sudah terbit kk baru, setelah terbit ada perubahan anggota dalam kk	KK sudah dimuhtahirkan, dan pengajuan kk terbaru	√		Selesai	26 Februari 2025
5	Nama : DODIK SUSANTO HP. 08233xxxxxxxxxx	Whatsapp	26 Februari 2025	KK, KTP, WA	Mengurus pindah di kec Gerih, dan ditanyakan di MPP	Sudah pengajuan SKPWNI, tetapi blangko F103 dan kk belum diupload	KK dan screenshot dari HP	√		Selesai	01 Maret 2025

Ngawi, 8 April 2025
 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
 NGAWI





