

LAPORAN

TINDAK LANJUT PENGADUAN TRIWULAN II (APRIL - JUNI) TAHUN 2026

**Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Pacitan**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PACITAN**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan hidayahNya, sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tindak Lanjut Pengaduan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Triwulan II (April - Juni) tahun 2026.

Bahwa Laporan Tindak Lanjut Pengaduan ini merupakan dokumen implementasi dari Undang-Undang No. 14 Tahun 2004 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam rangka mempermudah gambaran secara komprehensif mengenai jumlah pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan pada April - Juni 2026. Sebagai bentuk penyaluran aspirasi masyarakat dalam layanan yang diterima dan juga sebagai bentuk evaluasi perbaikan atas layanan yang diberikan di Periode April - Juni 2026.

Demikian laporan ini dibuat dengan harapan dapat memberikan gambaran data dan informasi terhadap pengaduan masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Pacitan, 2 Juli 2026

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PACITAN



TRI MUDJIHARTO, S.Sos, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19680524 199603 1 002

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Maksud Dan Tujuan	2
BAB II GAMBARAN PENANGANAN PENGADUAN	
2.1 Sumber Informasi Pengaduan.....	3
2.2 Tindak Lanjut Pengaduan	4
BAB III PENUTUP	
Penutup	5

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Setelah Undang-undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Pelayanan Publik disahkan dan diberlakukan, penyelenggara Pelayanan Publik diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Untuk menjamin peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan. Ada 2 (dua) aspek yang dapat dilihat dari pengaduan ini, yaitu aspek kepentingan penyelenggara (*service providers*) dan aspek kepentingan penerima layanan (*costumers*). Dari aspek kepentingan penyelenggara, pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan sarana memperbaiki kualitas penyelenggara pelayanan publik. Sebaliknya dari aspek penerima pelayanan dan masyarakat merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Sebagai tindak lanjut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan masyarakat, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang perlu di tindak lanjuti oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai koordinasi, pembinaan dan pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional.

Sejalan dengan upaya peningkatan peran dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas memberikan pelayanan prima di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga melayani penanganan pengaduan dan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan perlu segera diupayakan perbaikan. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh Pemerintah akan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

Pengaduan ini merupakan bahan masukan yang sangat berarti bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Munculnya pengaduan dari masyarakat justru dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi terhadap apa yang telah dilakukan. Substansi pengaduan lebih banyak berupa permasalahan yang timbul di lapangan, sehingga dibutuhkan penanganan yang efektif, tepat waktu dan sasaran. Terselenggaranya kegiatan tersebut tidak terlepas dari peran serta pihak-pihak terkait yang berpartisipasi secara aktif dalam rangka memberikan pelayanan publik yang prima.

1.2 DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah.
4. Peraturan Bupati Pacitan Tahun 2011 Tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Publik.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud:

1. Merespon pengaduan baik dari masyarakat, instansi dan masyarakat internal sendiri.
2. Membuktikan benar atau tidaknya hal yang diajukan.
3. Menyelesaikan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme berlaku.

Tujuan:

1. Untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan publik pada Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pacitan.
2. Untuk menjawab pertanyaan masyarakat terkait Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pacitan.
3. Untuk memelihara dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan layanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pacitan.

BAB II

GAMBARAN PENANGANAN PENGADUAN

2.1 SUMBER INFORMASI PENGADUAN

Pengaduan dapat diperoleh dari beberapa sumber, antara lain : warga masyarakat, kelompok masyarakat, tokoh masyarakat, LSM, Ormas, Orsospol, aparat, konsultan, wartawan dan sebagainya serta disampaikan melalui media surat tertulis media internet dan media langsung tatap muka.

1) Media Kotak Pengaduan

Surat yang masuk akan diberikan pada bagian tata usaha untuk dilakukan penomoran surat masuk dan kemudian baru dilakukan penanganan pengaduan. Pengaduan melalui surat/tertulis akan langsung di balas melalui surat atau via telepon dengan yang bersangkutan (Pihak pengadu).

2) Media Online

Pengaduan ditujukan melalui *Instagram* : dispendukcapil_pacitan, *Website* : <https://dispendukcapil.pacitankab.go.id>, *WhatsApp* Pengaduan Pelayanan Dukcapil 089524152522, SP4N LAPOR : lapor.go.id/instansi/dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-kabupaten-pacitan/.

3) Media Langsung / Tatap Muka

Masyarakat yang mengadu akan ditemui langsung oleh petugas pengaduan. Kemudian petugas pengaduan melakukan analisa terhadap pengaduan masyarakat yang masuk berdasarkan kategori pengaduan yang ada (pengaduan ringan, sedang dan besar/berat).

Apabila pengaduan tergolong dalam kategori pengaduan ringan, maka petugas pengaduan akan menjawab secara langsung. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori sedang dan berat maka masalah-masalah yang ada perlu dikoordinasikan dengan Tim Penanganan Pengaduan dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan. Hasil keputusan dari koordinasi akan disampaikan kepada yang bersangkutan. Laporan Pengaduan Pelayanan Publik dibuat setiap tribulan. Sinergitas antar bidang dapat ditingkatkan agar pengaduan masyarakat dapat ditangani secara cepat, tepat dan akurat.

2.2 TINDAK LANJUT PENGADUAN

Pengaduan masyarakat tersebut sudah ditindaklanjuti dengan melakukan perbaikan terhadap pelayanan dan memberikan pembinaan kepada petugas pelayanan. Tindak lanjut dari pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan adalah sebagai berikut:

NO	PELAPOR	JENIS PENGADUAN	TINDAK LANJUT	KET
1.	Galuh Motor 2 Juni 2026	Pelayanan buruk, pegawai tidak ramah, saran kedepan mending dirombak aja, gak ada jaminan sekolah tinggi punya attitude yang baik.	Trimakasih atas ulasanya kak, semoga menjadi motivasi Dukcapil Pacitan untuk mewujudkan pelayanan adminduk bagi masyarakat Pacitan yang PRIMA	- Pengaduan melalui Google Review - Penanganan Selesai
2.	Anissa Nur Fadhilah 15 Juni 2026	Pelayanan g banget, seharusnya 1x24 jam jadi molor jadi 2 hari, udah gitu masih salah, gak ada perubahan sama sekali di komplain malah kek orang g peduli, gada bilang maaf kek apa kek,oon.	Mohon maaf atas keterlambatan layanan karena keterbatasan kami. Terimakasih atas atensi kakak kepada layanan dukcapil.	- Pengaduan melalui Google Review - Penanganan Selesai
3.	Dika WSP 19 Juni 2026	Kak, saya mau mendaftar akta anak, saya sudah chat via WA dari kemarin, tapi tidak ada balasan sama sekali kak. Permohonan atas nama Nyoman arka vardhana	Mohon maaf atas keterlambatan dalam kami memberikan pelayanan, baik ini kami cek kak, dan mohon untuk mengulang pendaftarannya ya mohon ditunggu kak, terimakasih	

BAB III

PENUTUP

Proses penanganan pengaduan berawal dari masyarakat memberikan pertanyaan, aduan, saran, apresiasi serta keluhan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Pacitan melalui *Website, Instagram, Google Review, WhatsApp* dan tatap muka.

Berdasarkan analisis penanganan pengaduan masyarakat Triwulan II (April - Juni) Tahun 2026 ada 3 (tiga) aduan yang masuk melalui media pengaduan yang ada serta sudah ditindaklanjuti oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan. Peningkatan layanan publik kepada masyarakat atau pelaku usaha harus terus ditingkatkan dengan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin terhadap pengaduan yang masuk.