



Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil  
Kabupaten Sleman

#GISA  
GERAKAN INDONESIA SADAR  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

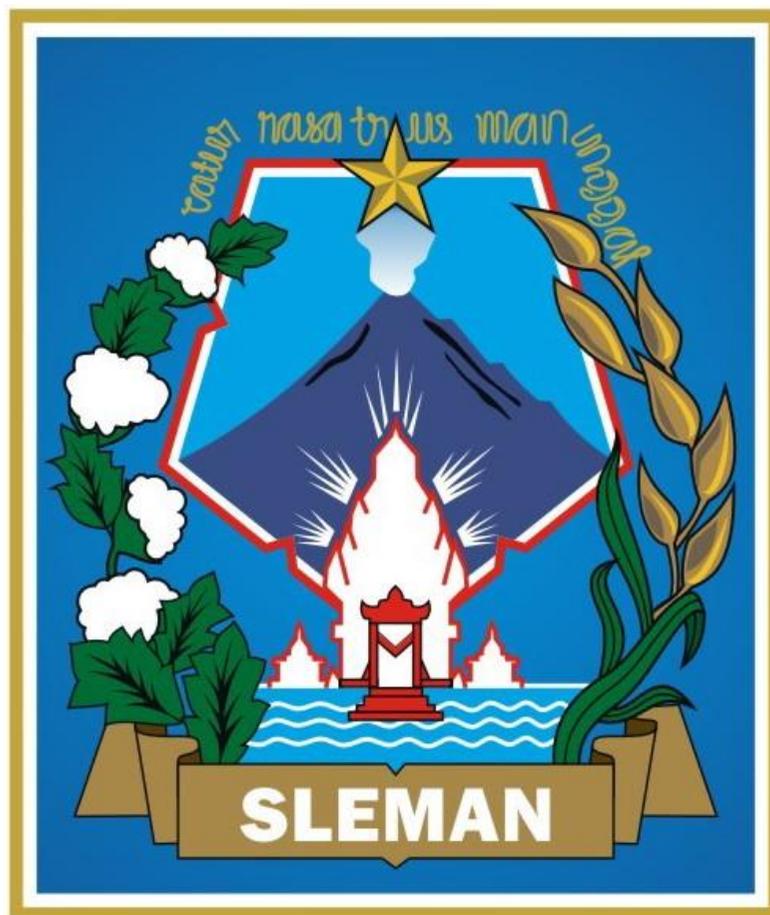
# LAPORAN PENGELOLAAN ADUAN

SEMESTER I  
TAHUN 2024

DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SLEMAN



**LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN  
SEMESTER I TAHUN 2024**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN  
TAHUN 2024**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan ridho-Nya sehingga penyusunan Laporan Hasil Pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Semester I Tahun 2024 dapat terselesaikan. Laporan ini sebagai salah satu upaya dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Sleman khususnya pada Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

Peyusunan laporan ini bertujuan menggambarkan capaian kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sebagai perangkat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun bagi masyarakat yang mendapat pelayanan. Sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) kami berupaya memberikan media pelayanan dari berbagai kanal yang dapat diakses oleh masyarakat sesuai dengan era digital saat ini. Besar harapan kami untuk dapat memberikan pelayanan terbaik dan efektif kepada masyarakat sebagai bentuk maksimalisasi pelayanan perangkat daerah.

Meskipun demikian, penyusunan laporan ini sekaligus menjadi instrumen analisa dan evaluasi atas capaian kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman untuk melakukan perbaikan pelayanan pada tahun berikutnya.

Sleman, 11 Juli 2024

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil  
Kabupaten Sleman



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

Aduan/keluhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu bentuk partisipasi atau peran serta masyarakat dalam kontrol penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara layanan dalam hal penyelenggara tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan pelaksana yang memberi pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan. Hal tersebut akan menjadi input dalam evaluasi pelayanan kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Adapun sarana pengaduan yang telah disediakan meliputi aduan secara langsung maupun tidak langsung dengan media antara lain:

1. Whatsapp
2. Instagram
3. X/Twitter
4. Ulasan Google
5. Email
6. LAPOR SLEMAN
7. SP4N LAPOR
8. Kotak aduan/saran
9. Tatap muka

Mekanisme pengelolaan aduan dari penerima pelayanan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas. Dalam hal ini, terdapat petugas khusus yang memberikan respon atas keluhan/aduan yang masuk dan melakukan koordinasi tindak lanjut kepada unit kerja yang berkaitan dengan materi aduan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan kepada masyarakat sesuai SOP penanganan aduan. Adapun jumlah aduan yang masuk dan telah ditangani dalam kurun waktu pelayanan tahun 2024 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat pada tabel berikut ini:

## RINGKASAN HASIL PENGADUAN TAHUN 2024

No	Sarana Pengaduan	Jumlah Pengaduan yang Masuk	Belum diverifikasi	Sedang diproses	Belum ditindaklanjuti	Pending	Diarsipkan	Jumlah Pengaduan Terselesaikan	Persentase Penyelesaian
1	Whatsapp	60	0	0	0	0	0	60	100%
2	Instagram	13	0	0	0	0	0	13	100%
3	X/Twitter	5	0	0	0	0	0	5	100%
4	Ulasan Google	19	0	0	0	0	0	19	100%
5	Email	6	0	0	0	0	0	6	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	63	0	0	0	0	0	63	100%
<b>Total</b>		<b>173</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>

Bukti Dukung Register Pengaduan secara lebih rinci dapat dilihat pada tabel dan lampiran di bawah ini.

REKAPITULASI PENGADUAN MELALUI **WHATSAPP**  
 DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN  
 TAHUN 2024

No	Periode (Bulan)	Jumlah Pengaduan yang Masuk	Belum diverifikasi	Sedang diproses	Belum ditindaklanjuti	Pending	Diarsipkan	Jumlah Pengaduan Terselesaikan	Persentase Penyelesaian
1	Januari								
2	Februari								
3	Maret								
4	April								
5	Mei								
6	Juni	60	0	0	0	0	0	60	100%
7	Juli								
8	Agustus								
9	September								
10	Oktober								
11	November								
12	Desember								
<b>Total</b>		60	0	0	0	0	0	60	100%

**REKAPITULASI PENGADUAN MELALUI INSTAGRAM**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN**  
**TAHUN 2024**

No	Periode (Bulan)	Jumlah Pengaduan yang Masuk	Belum diverifikasi	Sedang diproses	Belum ditindaklanjuti	Pending	Diarsipkan	Jumlah Pengaduan Terselesaikan	Persentase Penyelesaian
1	Januari	3	0	0	0	0	0	3	100%
2	Februari	2	0	0	0	0	0	2	100%
3	Maret	2	0	0	0	0	0	2	100%
4	April	3	0	0	0	0	0	3	100%
5	Mei	1	0	0	0	0	0	1	100%
6	Juni	2	0	0	0	0	0	2	100%
7	Juli								
8	Agustus								
9	September								
10	Oktober								
11	November								
12	Desember								
<b>Total</b>		13	0	0	0	0	0	13	100%

**LAPORAN PENGADUAN MELALUI X/TWITTER**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN**  
**TAHUN 2024**

No	Periode (Bulan)	Jumlah Pengaduan yang Masuk	Belum diverifikasi	Sedang diproses	Belum ditindaklanjuti	Pending	Diarsipkan	Jumlah Pengaduan Terselesaikan	Persentase Penyelesaian
1	Januari	0	0	0	0	0	0	0	-
2	Februari	2	0	0	0	0	0	2	100%
3	Maret	1	0	0	0	0	0	1	100%
4	April	0	0	0	0	0	0	0	-
5	Mei	1	0	0	0	0	0	1	100%
6	Juni	1	0	0	0	0	0	1	100%
7	Juli								
8	Agustus								
9	September								
10	Oktober								
11	November								
12	Desember								
<b>Total</b>		5	0	0	0	0	0	5	100%

**REKAPITULASI PENGADUAN MELALUI ULASAN GOOGLE**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN**  
**TAHUN 2024**

No	Periode (Bulan)	Jumlah Pengaduan yang Masuk	Belum diverifikasi	Sedang diproses	Belum ditindaklanjuti	Pending	Diarsipkan	Jumlah Pengaduan Terselesaikan	Persentase Penyelesaian
1	Januari	3	0	0	0	0	0	3	100%
2	Februari	2	0	0	0	0	0	2	100%
3	Maret	3	0	0	0	0	0	3	100%
4	April	3	0	0	0	0	0	3	100%
5	Mei	5	0	0	0	0	0	5	100%
6	Juni	3	0	0	0	0	0	3	100%
7	Juli								
8	Agustus								
9	September								
10	Oktober								
11	November								
12	Desember								
<b>Total</b>		19	0	0	0	0	0	19	100%

**REKAPITULASI PENGADUAN MELALUI EMAIL**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN**  
**TAHUN 2024**

No	Periode (Bulan)	Jumlah Pengaduan yang Masuk	Belum diverifikasi	Sedang diproses	Belum ditindaklanjuti	Pending	Diarsipkan	Jumlah Pengaduan Terselesaikan	Persentase Penyelesaian
1	Januari	2	0	0	0	0	0	2	100%
2	Februari	0	0	0	0	0	0	0	-
3	Maret	0	0	0	0	0	0	0	-
4	April	1	0	0	0	0	0	1	100%
5	Mei	2	0	0	0	0	0	2	100%
6	Juni	1	0	0	0	0	0	1	100%
7	Juli								
8	Agustus								
9	September								
10	Oktober								
11	November								
12	Desember								
<b>Total</b>		6	0	0	0	0	0	6	100%

**REKAPITULASI PENGADUAN MELALUI LAPOR SLEMAN!**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN**  
**TAHUN 2024**

No	Periode (Bulan)	Jumlah Pengaduan yang Masuk	Belum diverifikasi	Sedang diproses	Belum ditindaklanjuti	Pending	Diarsipkan	Jumlah Pengaduan Terselesaikan	Persentase Penyelesaian
1	Januari	3	0	0	0	0	0	3	100%
2	Februari	1	0	0	0	0	0	1	100%
3	Maret	1	0	0	0	0	0	1	100%
4	April	1	0	0	0	0	0	1	100%
5	Mei	0	0	0	0	0	0	0	-
6	Juni	1	0	0	0	0	0	1	100%
7	Juli								
8	Agustus								
9	September								
10	Oktober								
11	November								
12	Desember								
<b>Total</b>		7	0	0	0	0	0	7	100%

**REKAPITULASI PENGADUAN MELALUI SP4N LAPOR!**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN**  
**TAHUN 2024**

No	Periode (Bulan)	Jumlah Pengaduan yang Masuk	Belum diverifikasi	Sedang diproses	Belum ditindaklanjuti	Pending	Diarsipkan	Jumlah Pengaduan Terselesaikan	Persentase Penyelesaian
1	Januari	0	0	0	0	0	0	0	-
2	Februari	0	0	0	0	0	0	0	-
3	Maret	0	0	0	0	0	0	0	-
4	April	0	0	0	0	0	0	0	-
5	Mei	0	0	0	0	0	0	0	-
6	Juni	0	0	0	0	0	0	0	-
7	Juli								
8	Agustus								
9	September								
10	Oktober								
11	November								
12	Desember								
<b>Total</b>		0	0	0	0	0	0	0	-

**REKAPITULASI PENGADUAN MELALUI KOTAK SARAN/ADUAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN  
TAHUN 2024**

No	Periode (Bulan)	Jumlah Pengaduan yang Masuk	Belum diverifikasi	Sedang diproses	Belum ditindaklanjuti	Pending	Diarsipkan	Jumlah Pengaduan Terselesaikan	Persentase Penyelesaian
1	Januari	0	0	0	0	0	0	0	-
2	Februari	0	0	0	0	0	0	0	-
3	Maret	0	0	0	0	0	0	0	-
4	April	0	0	0	0	0	0	0	-
5	Mei	0	0	0	0	0	0	0	-
6	Juni	0	0	0	0	0	0	0	-
7	Juli								
8	Agustus								
9	September								
10	Oktober								
11	November								
12	Desember								
<b>Total</b>		0	0	0	0	0	0	0	-

**REKAPITULASI PENGADUAN MELALUI TATAP MUKA**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN**  
**TAHUN 2024**

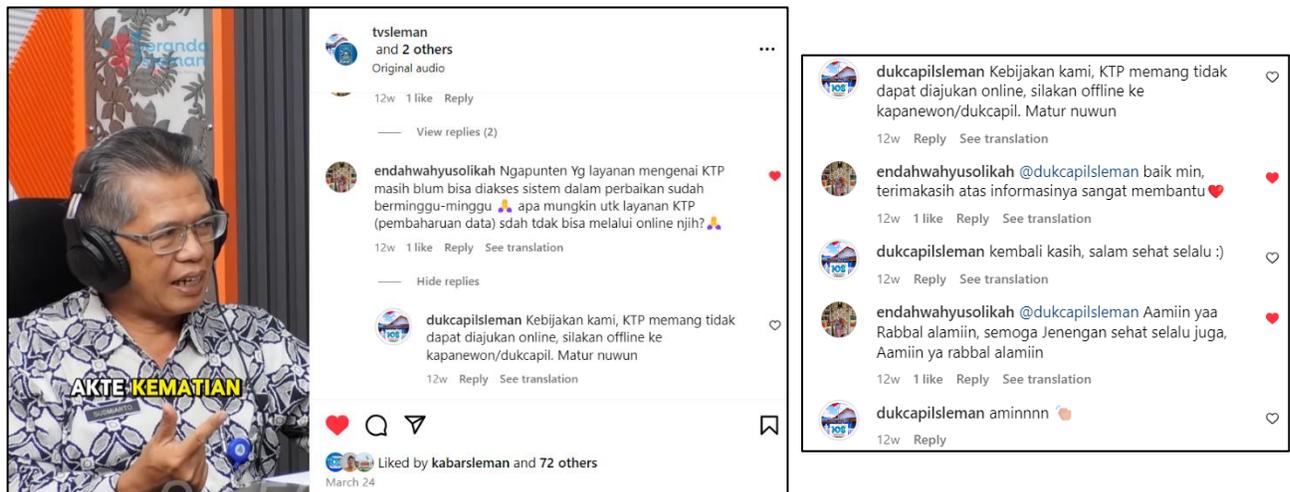
No	Periode (Bulan)	Jumlah Pengaduan yang Masuk	Belum diverifikasi	Sedang diproses	Belum ditindaklanjuti	Pending	Diarsipkan	Jumlah Pengaduan Terselesaikan	Persentase Penyelesaian
<b>1</b>	Januari	10	0	0	0	0	0	10	100%
<b>2</b>	Februari	12	0	0	0	0	0	12	100%
<b>3</b>	Maret	9	0	0	0	0	0	9	100%
<b>4</b>	April	7	0	0	0	0	0	7	100%
<b>5</b>	Mei	11	0	0	0	0	0	11	100%
<b>6</b>	Juni	14	0	0	0	0	0	14	100%
<b>7</b>	Juli								
<b>8</b>	Agustus								
<b>9</b>	September								
<b>10</b>	Oktober								
<b>11</b>	November								
<b>12</b>	Desember								
<b>Total</b>		63	0	0	0	0	0	63	100%

# ***Lampiran***

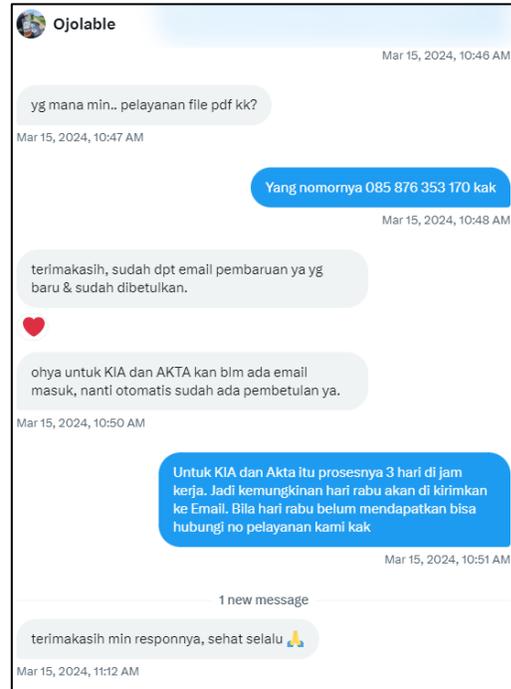
## Screenshoot Pengelolaan Aduan Tahun 2024



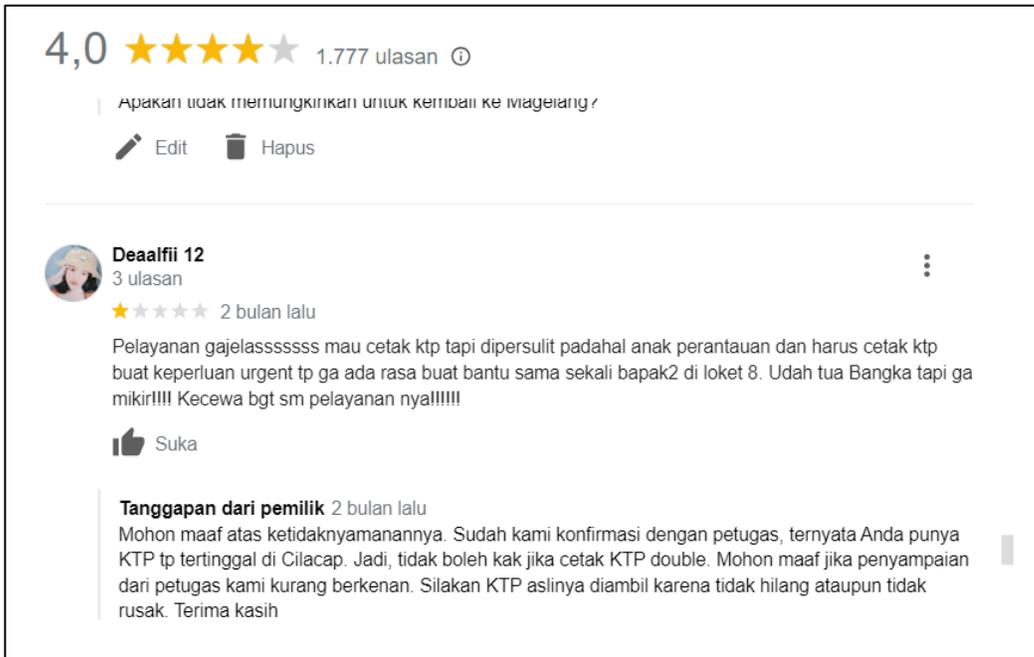
Aduan melalui **Whatsapp**



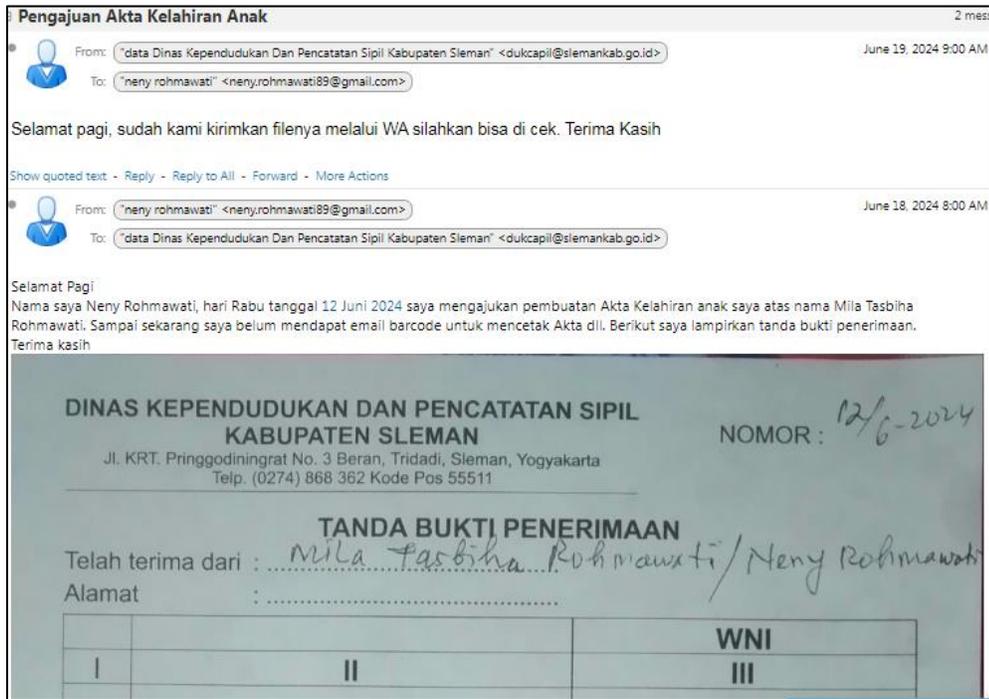
Aduan melalui **Instagram**



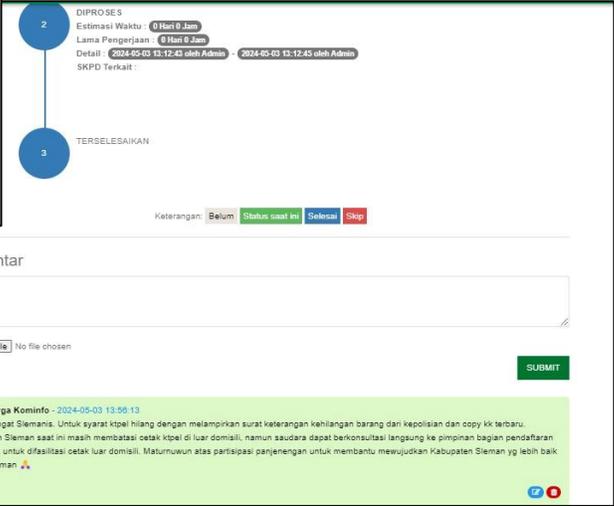
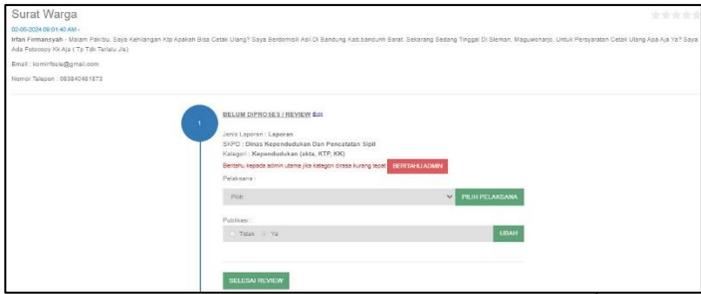
Aduan melalui X/Twitter



Aduan melalui Ulasan Google

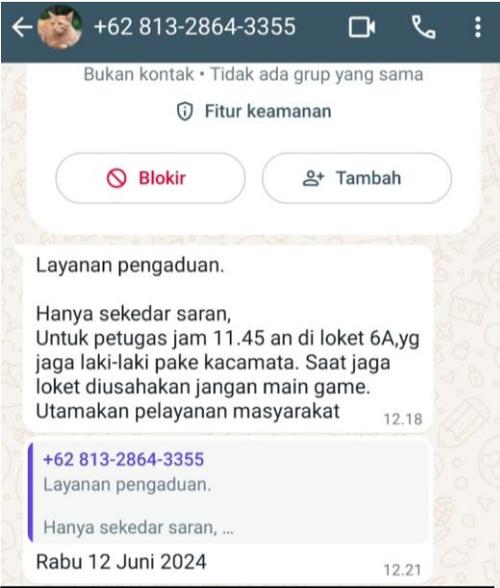


Aduan melalui Email

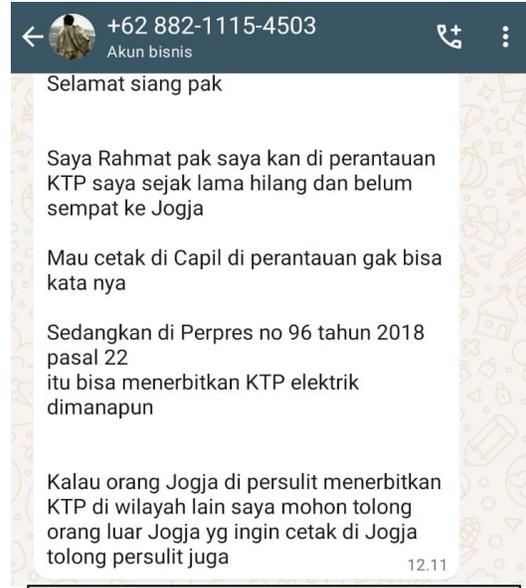


Aduan melalui Lapor Sleman

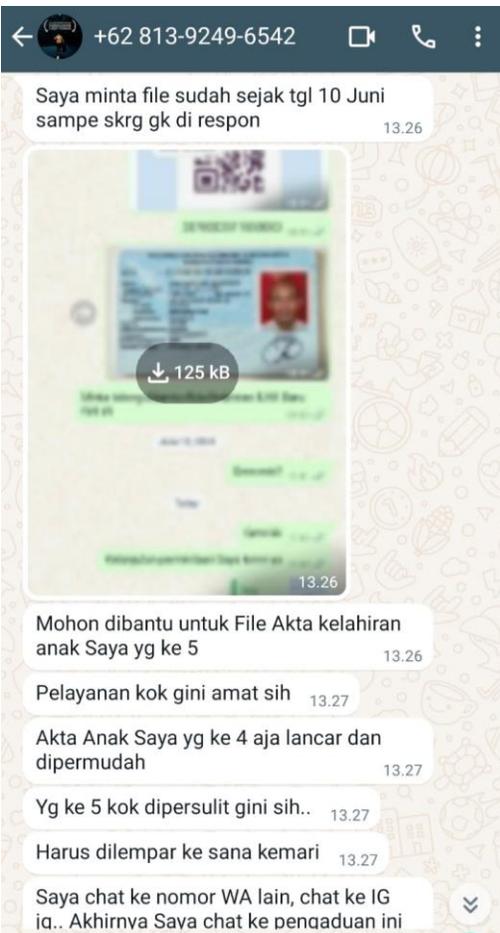
## ADUAN MELALUI WHATSAPP



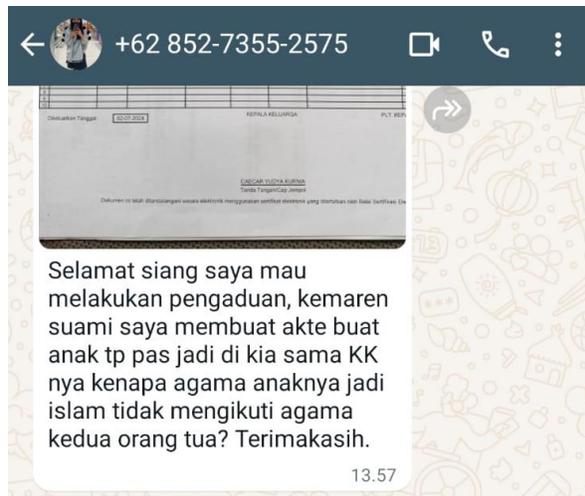
**Etika petugas dalam melayani.**



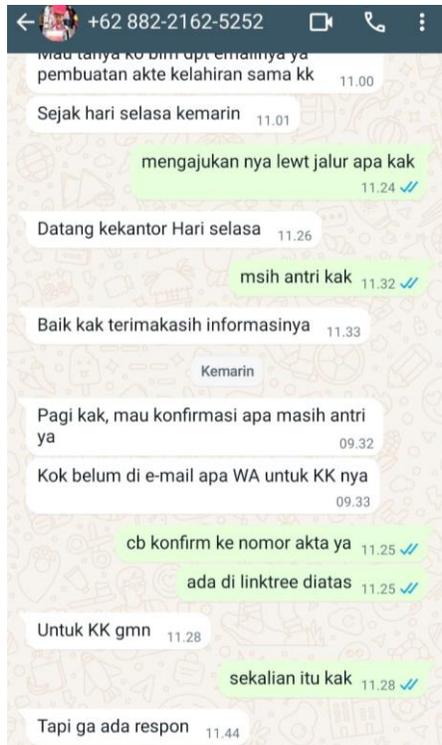
**Layanan cetak KTP-EI luar Sleman.**



**Respon layanan WA PDF KK dan akta kelahiran**



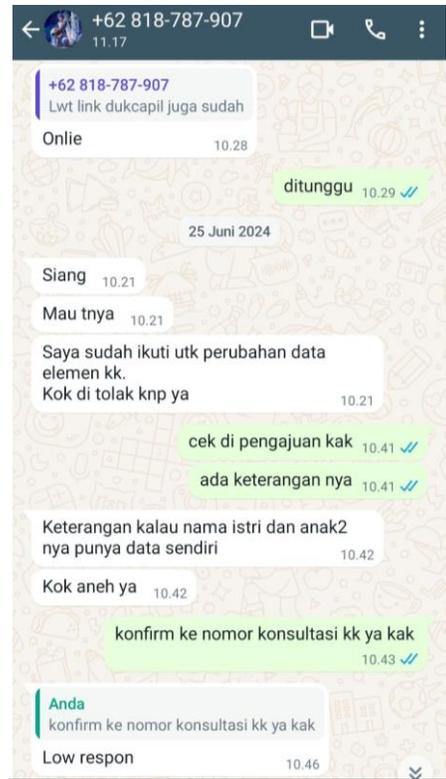
**Kesalahan entry agama pada KK dan KIA.**



**Respon layanan WA PDF KK**



**Respon layanan WA Sinkronisasi NIK**



**Respon layanan WA konsultasi KK**

## ADUAN MELALUI INSTAGRAM



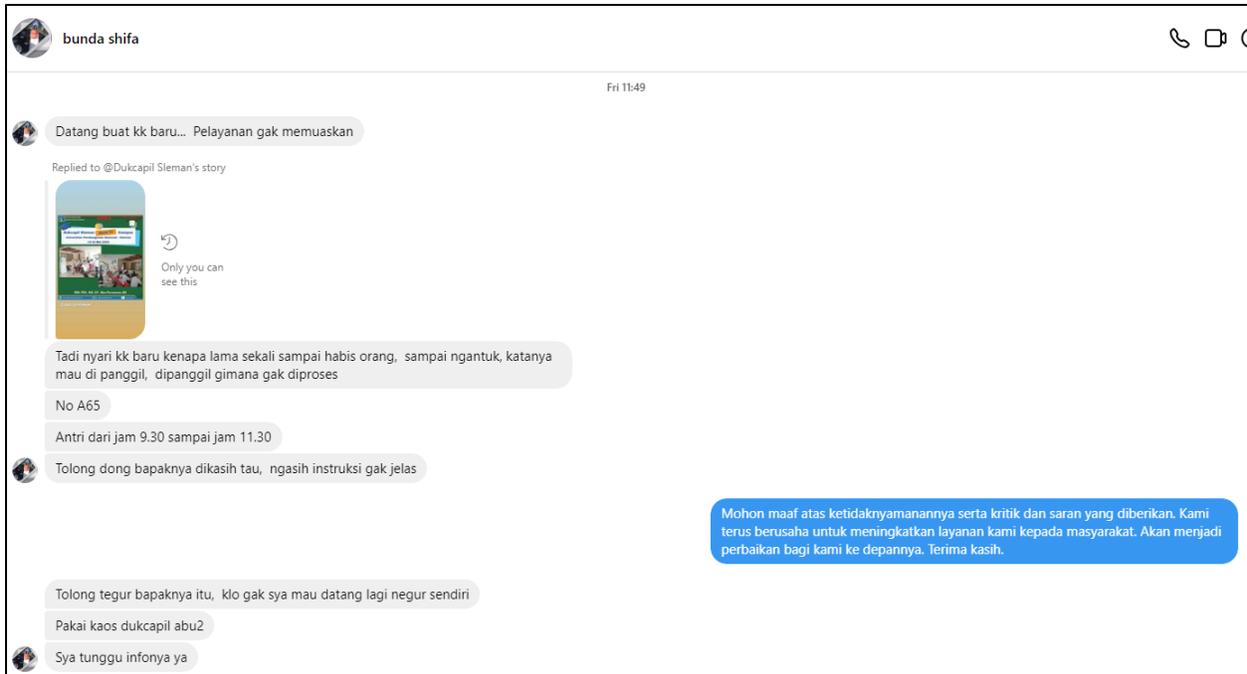
## Layanan IKD di Info Cegatan Jogja



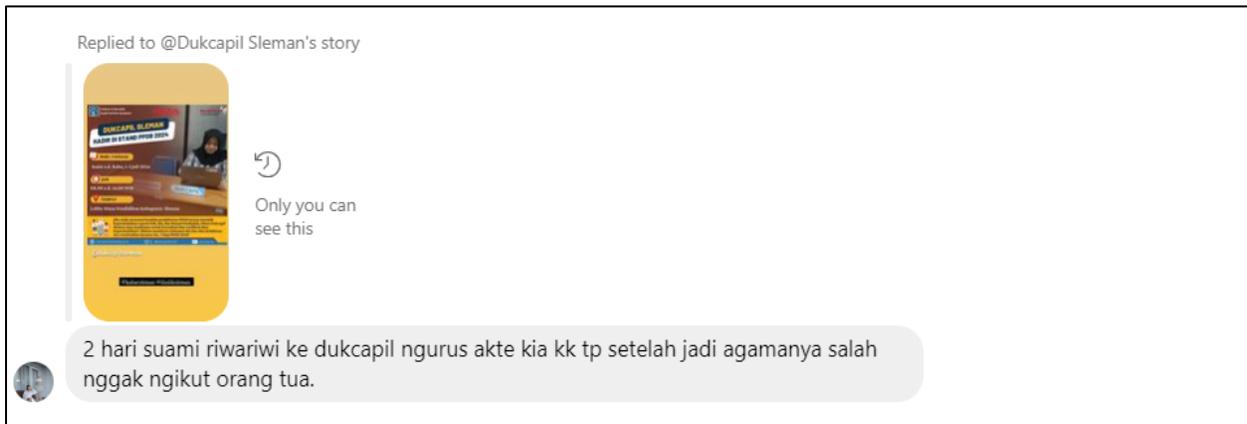
## Respon layanan WA Sinkronisasi NIK



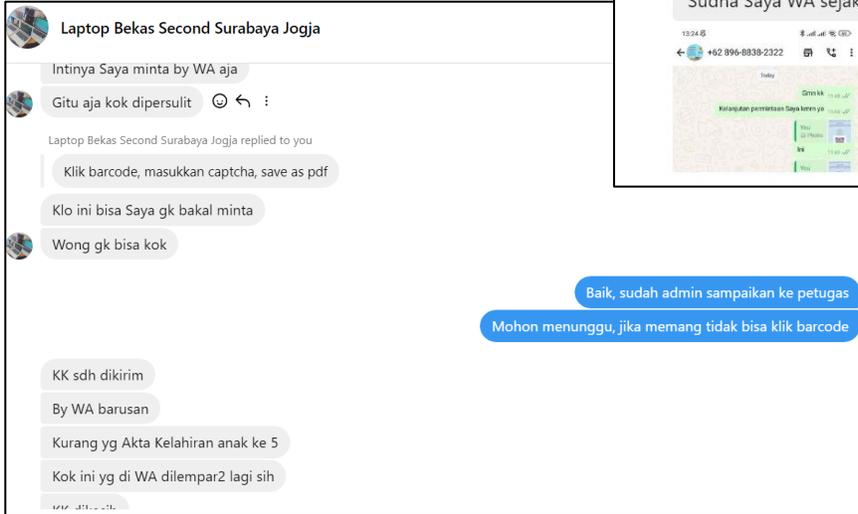
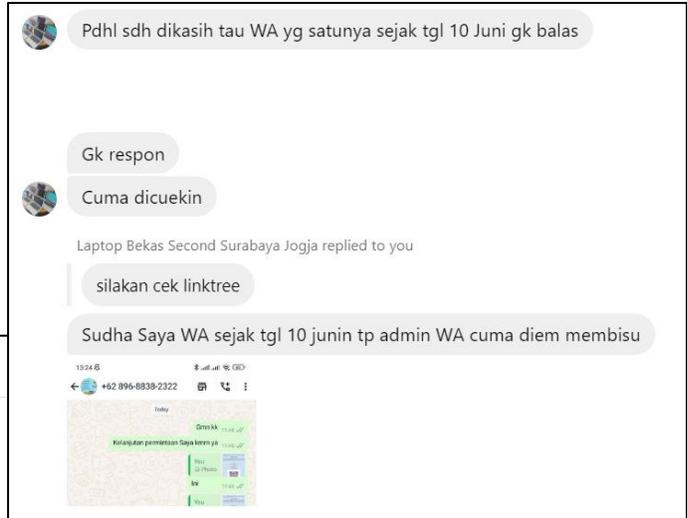
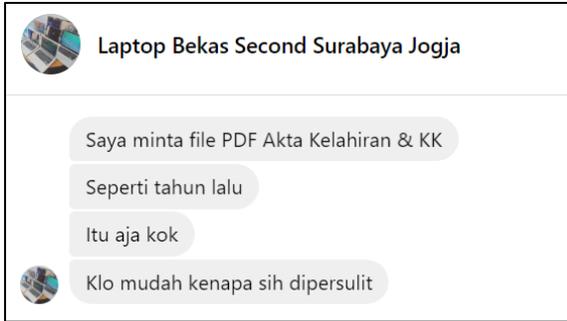
## Komentar terkait pengumpulan fotokopi KK ke RT/RW apakah wajib?



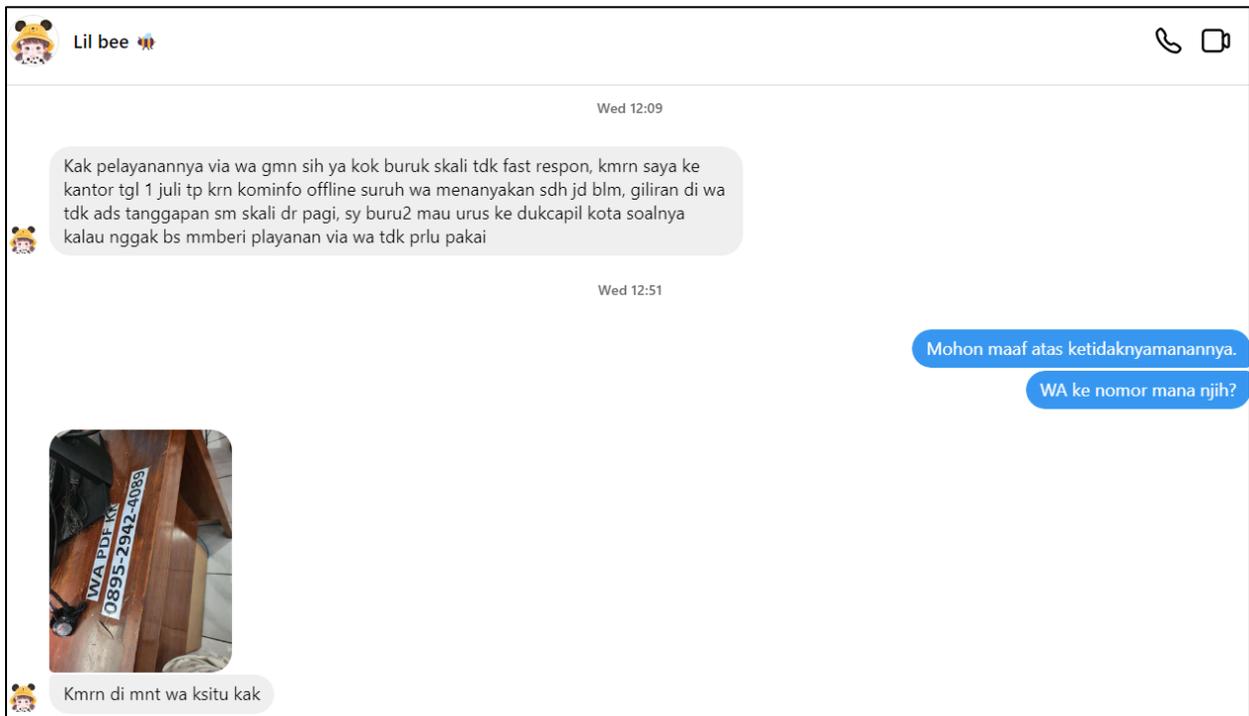
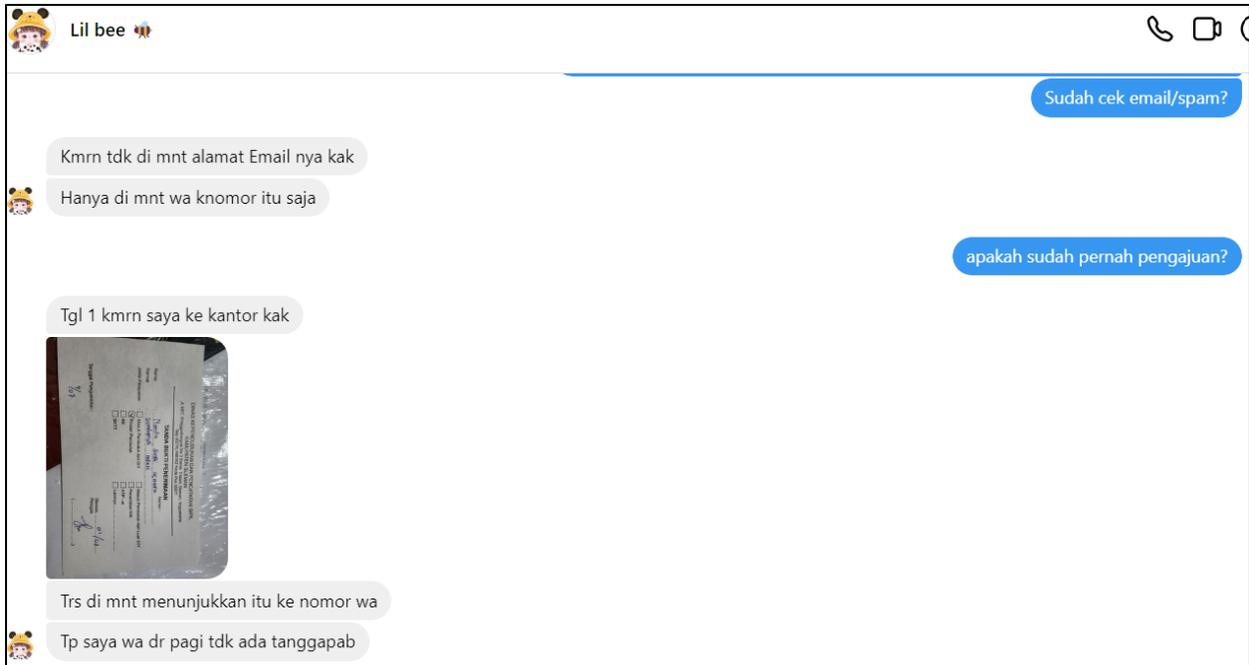
**Etika petugas dalam melayani.**



**Kesalahan entry agama pada KK dan KIA.**



**Respon layanan WA PDF KK dan akta kelahiran**



**Respon layanan WA PDF KK**

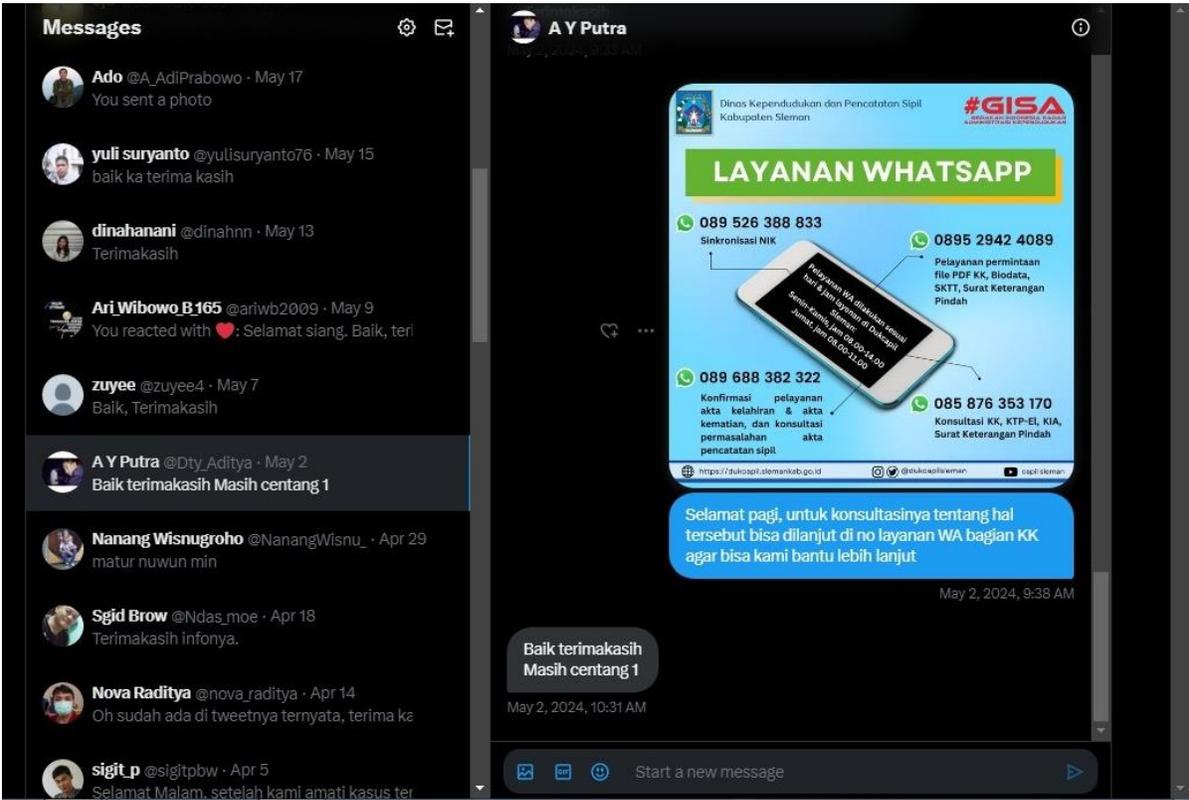


**Respon layanan WA akta kelahiran**



**Proses akta kelahiran melalui kolektif kalurahan**

**ADUAN MELALUI TWITTER/X**



**Respon layanan WA Konsultasi KK**

## ADUAN MELALUI ULASAN GOOGLE

 **Mahardhika Simbolon (M. Simbolon)**  
Local Guide • 41 ulasan • 8 foto 

★★★★☆ 3 hari yang lalu **BARU**

Petugas tidak ramah, robot saja lebih ramah! Memberi info tidak komplit, sehingga orang jadi menunggu tanpa kepastian. Saya disuruh aktivasi IKD lalu setelah selesai dibilang tinggal menunggu dipanggil di loket pengambilan KTP. Setelah satu jam nama tidak kunjung dipanggil, saya tanya lagi, jawab petugasnya ternyata saya harus ke loket sebelah isi form lagi. Sudah gitu nadanya seperti terheran sendiri. Kenapa tidak bilang dari awal kalau ada form yang harus diisi sebelum menunggu? Saya menunggu satu jam ternyata hanya buang-buang waktu. Untung saya tanya lagi, kalau tidak saya bisa tunggu seharian tanpa hasil!



**Aduan terkait layanan di loket IKD.**

 **Nina Valosa**  
8 ulasan • 2 foto 

★★★★☆ 4 hari yang lalu **BARU**

Satpam tidak ramah blas,ditanya parkir penuh ya malah jawabannya gak ngenakin ati,gausah pake bentak  
Ngomong baik2 bisa to,tolong ditingkatkan untuk satpamnya jangan mentang2 satpam maen bentak2  
2 orang yg jaga didepan hari senin pagi 1 juli

 **Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman**  
Pemilik  
4 hari yang lalu

**Aduan terkait layanan satpam.**

 **Hendra Kusmawan**  
Local Guide • 25 ulasan • 0 foto

★★★★☆ 1 minggu yang lalu **BARU**

Pelayanan publik harusnya yang sabar,sopan,ramah,bukannya sebaliknya,👤👤👤👤

 **Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman**  
Pemilik

1 minggu yang lalu

Mohon maaf atas ketidaknyamanannya serta kritik dan saran yang diberikan. Kami terus berusaha untuk meningkatkan layanan... [Lihat ulasan lengkap](#)

**Aduan terkait etika pelayanan.**

 **Danisha Sonny**  
4 ulasan • 12 foto

★★★★☆ 2 minggu yang lalu **BARU**

Mau ubah foto ktp istri dari nggak berhijab jadi berhijab nggak bisa di sini alasannya karena bukan KK Sleman harus di KK asal, padahal baca2 aturan yg ada bisa dimana aja harusnya, jadi yg mana ini yg benar

 **Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman**  
Pemilik

2 minggu yang lalu

Mohon maaf atas ketidaknyamanan layanan kami. Namun perlu kami jelaskan peraturan yang tertuang di dalam Perpres No.96... [Lihat ulasan lengkap](#)

**Aduan terkait KTP-El luar Sleman.**

 **Rizha Sofiana**  
Local Guide • 144 ulasan • 62 foto

★★★★☆ 4 minggu yang lalu **BARU**

Untuk bagian loket penerbitan KK Mase satset „mungkin Krn muda dan etos kerjanya bagus,,buat petugas yg dipencetakan KTP „kenapa pemohon sedikit dipaksa untuk menginstal aplikasi apalah „karna tidak semua pemohon punya hp yg support atau tidak semua pemohon paham penggunaan gadgetnya, untung ada BPK2 mungkin petugas senior atau gimana ,dia menawarkan winwin solution „beliau menyodorkan form pernyataan bahwa hp tidak support, buat bpknya makasih insyaallah anda mempermudah urusan orang Allah juga mempermudah orang panjenengan.  
Nb kenapa ya kebanyakann kantor layanan pemerintahan di Yogja parkir berbayar dan tanpa karcis lagi ,

 **Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman**  
Pemilik

**Aduan terkait layanan IKD dan parkir berbayar.**

 **Matna wni**  
3 ulasan • 0 foto 

★★★☆☆ 2 jam yang lalu **BARU**

Pelayanan loket gedung barat kurang ramah dan kurang jelas memberikan informasi, Mau urus online websitenya sering eror/gangguan,kalau yang baru di luar kota mau pulang gak bisa dan mau urus dokumen gimana kalau websitenya sering eror sering perbaikan terus,harus nya di sediakan layanan online via whatsApp jadi ketika website eror ada alternatif lain dgn pelayanan online via whatsApp,  
Monggo di kaji ulang pelayanan petugas dan pelayanan online nya pak kepala dinas @Drs susmiarto,

**Layanan Dukcapil Online maintenance 09 Juli 2024**