



LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NATUNA
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas ijin dan rahmat-nya Laporan Penanganan Pengaduan ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan salah satu bentuk komitmen Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dalam mendukung pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya demi terselenggaranya *good government*.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna sebagai salah satu Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Natuna yang melaksanakan Pelayanan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai Instansi Pelayanan Publik menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara dan badan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Instansi pelayanan publik yang secara optimal menerapkan *good governance* di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik. Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif dapat dipertanggungjawabkan.

Berkat dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna baik peneliti, fungsional lain dan staff maka tugas dapat terlaksana dengan baik. Semoga layanan yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dapat terlaksana lebih baik lagi dan tepat sasaran sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan *stakeholders*.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya disampaikan kepada semua pihak atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun.

Ranai, 08 Januari 2025

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NATUNA



H. ILHAM KAULI, S.Sos, M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 196912121990031005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Hukum2

1.3 Maksud Dan Tujuan 3

BAB II GAMBARAN UMUM 4

2.1 Defenisi 4

2.2 Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat 4

2.3 Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat 4

2.4 Unsur-Unsur Pengaduan 6

2.5 Bentuk Pengaduan 6

2.6 Saluran pengaduan 6

2.7 Tim Penanganan Pengaduan 7

2.8 Pemantauan Tindaklanjut Pengaduan 7

BAB III PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT 8

3.1 Perkembangan Penanganan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan
Saluran Pengaduan dan Jenis Pelanggaran 8

3.2 Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan 10

BAB IV HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN11

4.1 Hambatan 11

4.2 Upaya Penyelesaian 11

BAB III PENUTUP 12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Reformasi birokrasi yang dicanangkan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit Eselon II, III dan IV di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Namun demikian, dalam upaya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan ada pejabat/pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna yang melakukan pelanggaran sehingga menghambat proses reformasi birokrasi. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan/melaporkan setiap pelanggaran yang diketahuinya sangat diperlukan.

Dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam upaya pencegahan penyimpangan dan/atau penyalahgunaan kewenangan serta adanya kebijakan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna agar tercipta sistem pengawasan silang di kalangan pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

Dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan pelayanan sesuai dengan Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna yaitu :

Visi Pelayanan :

“Pelayanan Yang Profesional, Berkualitas Dan Membahagiakan Masyarakat”

Misi Pelayanan :

- a. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM).**
- b. Meningkatkan Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik.**
- c. Memberikan Pelayanan Yang Paripurna Kepada Masyarakat.**

Untuk itu, sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik diperlukan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah dengan Undang–Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang–Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102);
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
7. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik.
8. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2012 Nomor 2) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan(Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2019 Nomor 6); dan
10. Peraturan Bupati Natuna Nomor 23 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Minimum Pembuatan dan Perpanjangan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak dan Akta Pencatatan Sipil Gratis (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2020 Nomor 23).

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna. atas pelaksanaan program/kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Definisi

- 1) Pengaduan adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat yang mengetahui dan menginformasikan dugaan terjadinya pelanggaran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.
- 2) Pengaduan masyarakat adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat yang mengetahui dan mengadakan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan di lingkungan Dinas.
- 3) Pejabat yang berwenang menghukum adalah pejabat yang berwenang menjatuhkan hukuman disiplin sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
- 4) Tim Penanganan Pengaduan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna adalah tim yang dibentuk dalam lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna yang bekerja untuk menangani segala bentuk keluhan masyarakat dalam kepengurusan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan kemudian menindaklanjuti keluhan tersebut.

2.2 Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat.
- 2) Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas.
- 3) Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparatur terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku.
- 4) Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya.
- 5) Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya.
- 6) Obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu.
- 7) Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang.
- 8) Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.3 Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

2.3.1 Nilai-nilai Dasar Aparatur Pemerintah Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat.

Aparatur yang menangani pengaduan masyarakat wajib menunjang nilai-nilai dasar, sebagai berikut :

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat.
- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat.
- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun.
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.3.2 Kewajiban dan Larangan Aparatur Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib :
 - a. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional.
 - b. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - c. membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja.
 - d. mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja.
 - e. menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan, dan terlapor.
 - f. menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.
 - g. menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.
- 2) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang :
 - a. menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan.
 - b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat.
 - c. meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat.

- d. menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan.
- e. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

2.3.3 Etika Aparatur Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

1) Etika terhadap pelapor meliputi :

- a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan.
- b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif.
- c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor.
- e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.

2) Etika terhadap terlapor meliputi :

- a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah.
- b. menghormati hak-hak terlapor.

3) Etika terhadap sesama Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat meliputi :

- a. menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan.
- b. menggalang rasa kebersamaan.
- c. menghargai perbedaan pendapat.
- d. saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi.

2.4 Unsur-Unsur Pengaduan

Pengaduan paling sedikit memperhatikan unsur 4 W + 1H, yaitu :

- 1) *What*, apa perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui.
- 2) *Where*, di mana perbuatan dilakukan.
- 3) *When*, kapan perbuatan tersebut dilakukan.
- 4) *Who*, siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut.
- 5) *How*, bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dan sebagainya).

2.5 Bentuk Pengaduan

Pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan dengan dugaan :

- 1) penyalahgunaan wewenang.
- 2) melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat; dan/atau
- 3) tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

2.6 Saluran pengaduan

- 1) Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas *Help Desk* di Sekretariat Tim Penanganan Pengaduan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dengan alamat : Jl. Datuk Kaya Wan Mohd, Benteng – Ranai.
- 2) Pengaduan disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Tim Penanganan Pengaduan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dengan alamat: Jl. Datuk Kaya Wan Mohd, Benteng – Ranai.
- 3) Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan mengantungkan pengaduan pada Pohon Pengaduan yang tersedia di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna Jl. Datuk Kaya Wan Mohd, Benteng – Ranai.
- 4) Pengaduan disampaikan melalui media sosial yaitu :
 - a. Call Center di 0811 7750 470. Berlaku jam kerja.
 - b. SMS Center di 0811 7750 470. Berlaku 24 Jam.
 - c. Whatsapp di 0811 7750 470. Berlaku 24 Jam
 - d. Facebook atas nama DISDUK CAPIL KAB. NATUNA berlaku 24 Jam.
 - e. Instagram atas nama DISDUK CAPIL KAB. NATUNA berlaku 24 Jam.
 - f. Email atas nama disdukcappil.natuna@gmail.com, berlaku 24 Jam.
 - g. Website : <http://disdukcabil.natunakab.go.id>
 - h. SPAN Lapor Pemerintah Kabupaten Natuna.
 - i. Pohon Pengaduan.

2.7 Tim Penanganan Pengaduan

Tim Penanganan Pengaduan mempunyai tugas :

- 1) Menerima pengaduan dari masyarakat.
- 2) Mengumpulkan informasi mengenai kebenaran pengaduan.
- 3) Mengumpulkan data atau keterangan lainnya yang relevan dengan pengaduan.
- 4) Menilai ancaman atau gangguan yang sudah atau akan terjadi pada pengadu.
- 5) Melakukan telaah atas pengaduan.
- 6) Menyiapkan laporan hasil telaah untuk disampaikan kepada Kepala Satuan Kerja.

2.8 Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan

- 1) Pengarah melakukan pemantauan dan/atau evaluasi pelaksanaan tindak lanjut penyelesaian laporan pengaduan yang dilakukan oleh Tim Pengaduan.
- 2) Ketua Tim Penanganan Pengaduan melakukan pemantauan tindak lanjut penyelesaian tindak lanjut rekomendasi hasil audit investigasi atau hasil pemeriksaan.
- 3) Suatu pengaduan dinyatakan selesai jika :
 - a. Pengadu mencabut pengaduan.
 - b. Pengadu menyatakan puas atas konfirmasi Tim Penanganan pengaduan.
 - c. Pengadu tidak merespon konfirmasi hasil tindak lanjut dari Tim Penanganan pengaduan dalam 14 (empat belas) hari kalender setelah konfirmasi dilakukan.

- 4) Dalam hal Pengadu meminta penjelasan mengenai perkembangan dan/atau tindak lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan, Pengadu dapat menghubungi Tim Penanganan pengaduan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dengan menunjukan/membawa identifikasi nomor register Pengadu yang diperoleh.
- 5) Dalam rangka kegiatan pemantauan dan evaluasi serta untuk memberikan jawaban atas pertanyaan pihak Pengadu, Tim Penanganan Pengaduan menyelenggarakan sistem pemantauan setiap minggu atas pelaksanaan penanganan pengaduan.

BAB III

PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

3.1 Perkembangan Penanganan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Saluran Pengaduan dan Jenis Pelanggaran .

Berdasarkan saluran pengaduan yang ada untuk kurun waktu Tahun 2024 tidak terdapat pengaduan yang bersifat formil baik dalam kanal Media Sosial Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil maupun SPAN Lapor Pemerintah Kabupaten Natuna tetapi terdapat beberapa kritikan, diantaranya :

1. Pelayanan Penerbitan dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil masih dianggap kurang Cepat dan lambat.
Tindak lanjut : Petugas Verifikasi akan memantau dan melakukan pengecekan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat pada Operator Minimal 10 Menit sekali guna meminimalisir gangguan jaringan.
2. Petugas Pelayanan dianggap masih kurang ramah dalam memberikan pelayanan.
Tindak lanjut : sudah disampaikan pada saat Rapat Evaluasi Tim pelayanan internal Dinas.
3. Sarana dan prasarana seperti kursi untuk duduk dianggap masih kurang.
Tindak lanjut : Akan di tindaklanjuti sesuai dengan ketersediaan anggaran dan kondisi ruang pelayanan.
4. Dalam komunikasi kepada masyarakat harus lebih efektif dan perjelas penyampaian kelengkapan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil agar tidak terjadi kesalah pahaman dan salah persepsi.
Tindak lanjut : sudah ditindaklanjuti pada saat pada saat rapat pertemuan internal Dinas.
5. Menyediakan Petugas yang bertugas sebagai pemandu dalam membantu masyarakat yang tidak tau kemana arah untuk memproses dokumennya.
Tindak lanjut : Sudah disediakan.
6. Area Parkir yang masih terkesan tidak tertata dengan Rapi
Tindak Lanjut : Akan dioptimalkan Petugas Parkir.

Jika di rinci berdasarkan saluran pengaduan dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Saluran Pengaduan

NO.	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1.	Pohon Pengaduan	0
2.	Call Center	0
3.	SMS Center	0
4.	Whatsapp	0
5.	Facebook	0
6.	Instagram	0
7.	Email	0
8.	Website	0
9.	SPAN Lapor	0
	JUMLAH	0

Sumber Data : Disdukcapil Kabupaten Natuna, Diolah

Tabel 2. Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan

NO.	JENIS PENGADUAN	JUMLAH
1.	Pelanggaran disiplin	0
2.	Penyalahgunaan Wewenang	0
3.	Melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat	0
4.	Dugaan tindak pidana korupsi, kolusi dan nepotisme	0
	JUMLAH	0

Sumber Data : Disdukcapil Kabupaten Natuna, Diolah

3.2 Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

Untuk tindaklanjut terhadap pengaduan masyarakat yang bersifat formil tidak terdapat pengaduan masyarakat hanya terdapat keritikan dan saran. Dari 6 keritikan dan saran yang diterima, maka status penanganan atas keritikan dan saran tersebut s.d. 30 Desember 2024 sebagai berikut :

Tabel 3. Status Penanganan Pengaduan

NO.	STATUS PENANGANAN PENGADUAN	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Selesai	0	0 %
2.	Proses	0	0 %
	JUMLAH	0	0 %

Tabel 4. Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

NO.	STATUS TINDAK LANJUT	JUMLAH	PRESENTASE
1.	Benar	0	0 %
2.	Tidak Benar	0	0 %
3.	Pelimpahan	0	0%
4.	TDL (Tidak Dapat Ditindaklanjuti)	0	0 %
5.	Proses	0	0 %
	JUMLAH	0	0 %

BAB IV

HAMBATAN DAN UPAYA SOLUSI PENYELESAIAN

4.1 Hambatan

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan Periode Tahun 2024, antara lain :

1. Masih banyaknya masyarakat belum memahami tentang pentingnya dokumen penduduk dan pencatatan sipil.
2. Pengguna layanan tidak mau melaporkan pengaduannya secara formalitas.
2. Belum optimalnya penanganan pengaduan oleh Tim Penanganan Pengaduan.
3. Terbatasnya SDM (pegawai) yang mengelola pengaduan.
4. Pengaduan yang dilimpahkan ke Unit Eselon III *feedback*-nya relatif rendah.

4.2 Upaya Solusi Penyelesaian

Upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka peningkatan penanganan pengaduan antara lain :

1. Rapat kerja internal Tim Penanganan Pengaduan beserta pengarah dalam rangka percepatan proses penanganan pengaduan.
2. Melakukan koordinasi setiap bulan terkait validasi data yang diterima oleh masyarakat.
3. Kepala Dinas agar memberikan asistensi yang memadai kepada Tim Penanganan Pengaduan.
4. Melakukan studi banding terkait penanganan pengaduan masyarakat ke Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (pengelola web.lapor) atau ke daerah lain yang dianggap telah mampu melaksanakan pengelolaan pengaduan dengan melibatkan Tim Penanganan Pengaduan.

BAB III

P E N U T U P

Laporan penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Tim Penanganan Pengaduan yang akan datang.

LAMPIRAN



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng, Natuna, Kepulauan Riau 29777
Telpn (0773) 31490, Laman disdukcapil.natunakab.go.id, Pos-el disdukcappil@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NATUNA**

NOMOR 32 TAHUN 2024

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NATUNA,**

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat dan terwujudnya penyelenggaraan pelayanan prima, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dipandang perlu untuk membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. bahwa pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu keputusan; dan
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberap kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Provinsi kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4237);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);

4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberap kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Dilingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2012 Nomor 2) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan(Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2019 Nomor 6); dan
14. Peraturan Bupati Natuna Nomor 23 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Minimum Pembuatan dan Perpanjangan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak dan Akta Pencatatan Sipil Gratis (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2020 Nomor 23).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Tim Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Tim Pelaksana sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU bertugas :
- Menyiapkan formulir-formulir pengaduan yang diperlukan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
 - Menindaklanjuti pengaduan masyarakat baik melalui Media Sosial maupun langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.
 - Membuat laporan monitoring dan evaluasi terhadap laporan pengaduan masyarakat.
 - Melaporkan hasil monitoring, evaluasi dan tindaklanjut pengaduan masyarakat kepada Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.
- KETIGA : Segala biaya yang ditimbulkan akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Natuna; dan
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ranai
Pada Tanggal 08 April 2024

Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
Kepala Dinas



H. ILHAM KAULI, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19691212 199003 1 005

Tembusan disampaikan Kepada Yth :

- Bupati Natuna di Ranai sebagai laporan
- Arsip.



sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, dokumen ini telah di tandatangani secara elektronik yang tersertifikasi oleh Balai Sertifikatasi Elektronik (BSrE) sehingga tidak di perlukan tanda tangan dan stempel basah

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA
NOMOR 32 TAHUN 2024 TENTANG TIM
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPILKABUPATEN NATUNA

DAFTAR NAMA-NAMA TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA

NO.	NAMA DAN NIP	JABATAN DALAM TIM	KETERANGAN
1.	H. ILHAM KAULI, S.Sos, M.Si NIP. 196912121990031005	Pengarah	
2.	DARWANDI, S.Sos NIP. 197201292000031004	Penanggungjawab	
3.	SIROJUDDIN, S.Pd.I NIP. 197611042000121002	Ketua Tim	
4.	Drs. ABDUL MAZI NIP. 196610251998021002	Anggota	
5.	SASRAWATI, SH NIP. 197210012003122006	Anggota	
6.	DANI SUKRON HAMDANI, ST NIP. 199207152020121018	Anggota	
7.	BETTY PALEVI, S.IP NIP. 199008092022032001	Anggota	
8.	ROHANI, S.Sos NPHL. 152990122	Anggota	
9.	SINTA BELLA, A.Md. S.I.Ak NPHL. 152000223	Anggota	

Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
Kepala Dinas


H. ILHAM KAULI, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19691212 199003 1 005

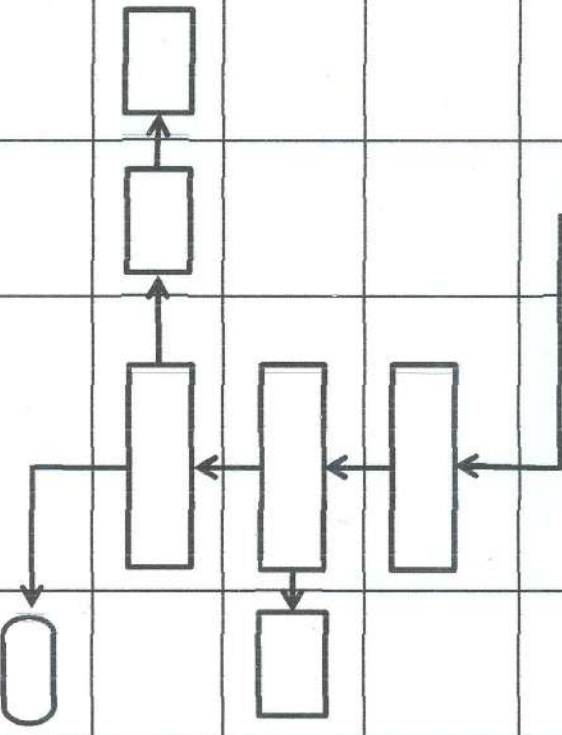


PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NATUNA

	Nomor SOP	48 /SOP/DISDUKCAPIL/2022
	Tanggal Pembuatan	28 Desember 2021
	Tanggal Revisi	31 Desember 2021
	Tanggal Efektif	13 Januari 2022
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA H. ILHAM KAUJI, S.Sos, M.Si NIP. 19691212 199003 1 005
Dasar Hukum	Nama SOP	Penanganan Pengaduan Masyarakat
Kualifikasi Pelaksana		
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia; 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2012 tentang Perubahan Ketiga Atas peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang SOP di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 68 Tahun 2012 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Non Permanen; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan 1. Pendidikan minimal SLTA/D3/S1 2. Menguasai peraturan perundang-undangan yang berlaku, 3. Memahami tugas pokok dan fungsi, 4. Memahami konsep dasar pelayanan, 5. Memahami tataaksana administrasi kependudukan, 6. Memahami konsep dasar sistem operasi komputer.		

Administrasi Kependudukan Daring; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 tentang Sistem Administrasi Kependudukan; 17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2019 tentang Pemberian Hak Akses Dan Pemanfaatan Data Kependudukan; 18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan; 19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 21. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2019 Nomor 6); 22. Peraturan Bupati Natuna Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Pendaftaran Penduduk Non Permanen (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2020 Nomor 22); dan 23. Peraturan Bupati Natuna Nomor 23 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Minimum Pembuatan dan Perpanjangan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak dan Akta Pencatatan Sipil Gratis (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2020 Nomor 23).		
Keterkaitan 1. SOP Sekretariat. 2. SOP Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk. 3. SOP Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil. 4. SOP Bidang PIK dan Pemanfaatan Data.	Peralatan/Kelengkapan 1. Data pengaduan 2. Komputer/ Laptop, Printer 3. Disposisi dan ATK	
Peringatan Apabila pelaksanaan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat ini tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, maka akan berakibat pada kinerja OPD.	Pencatatan danPendataan 1. Layanan Pengaduan 2. Disposisi 3. Data Pengaduan Masyarakat	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Operator/ Front Office	Tim Penanganan Pengaduan	Kadis	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima Pengaduan Masyarakat Langsung maupun tidak langsung					Data Pengaduan	40 Menit	Dicatat dibuku agenda Pengaduan	
2	Analisa Permasalahan					Data Pengaduan	1 Hari	Analisis Permasalahan	
3	Penetapan Tindakan					Data Pengaduan	1 Hari	Tim Penanganan Pengaduan dan Kepala Dinas	
4	Memberikan Informasi pada Pemohon Pengaduan					Data Pengaduan	40 Menit	Hasil Analisa Permasalahan	
5	Verifikasi dan Laporan					Data Pengaduan	60 Menit	Laporan	



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng Telp. (0773) 31490, Fax. (0773) 31351

Email : disdukcappil.natuna@gmail.com

R A N A I

NOTULEN RAPAT

SIDANG / RAPAT

- : Sosialisasi Tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, Penerapan Pelayanan Publik, Gratifikasi, Zona Integritas, Wistleblower Sistem, Benturan Kepentingan, Penanganan Pengaduan dan Budaya Pelayanan Prima.
- Hari / Tanggal : Rabu, 10 Januari 2024
- Jam : 14.30 WIB s/d Selesai

PIMPINAN SIDANG / RAPAT

- Ketua : H. ILHAM KAULI, S.Sos, M.Si
- Sekretaris : SIROJUDDIN, S.Pd.I
- Peserta Sidang / Rapat : Seluruh Staf Disdukcappil Kab. Natuna

KEPUTUSAN YANG DIDAPAT :

1. Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna berkomitmen untuk melaksanakan Reformasi Birokrasi dan Penataan Pelayanan Publik lebih cepat, lebih aman dan lebih mudah dijangkau oleh masyarakat.
2. Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna berkomitmen untuk tidak menerima gratifikasi dalam bentuk apapun.
3. Meningkatkan Komitmen seluruh jajaran pimpinan dan pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna untuk membangun Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).
4. Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna berkomitmen untuk melaksanakan Maklumat Pelayanan, Kode Etik Pelayanan dan kode etik Aparatur Sipil Negara dan mementingkan kepentingan negara diatas kepentingan pribadi dan golongan.
5. Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna sedapat mungkin menghindari terjadinya pelanggaran Disiplin, penyalahgunaan wewenang, perilaku amoral, korupsi, pungutan liar, percaloan dan Narkoba serta menimbulkan konflik kepentingan yang memanfaatkan kedudukan untuk kepentingan pribadi, keluarga dan golongan sehingga tugas yang diamanatkan tidak dapat dilaksanakan secara obyektif.
6. Diharapkan kepada Tim Penanganan Pengaduan yang telah dibentuk untuk dapat segera menindaklanjuti segala bentuk keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna, sehingga persoalan yang dihadapi oleh masyarakat dapat teratasi.
7. Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna harus selalu siap melayani masyarakat sesuai dengan Visi, Misi dan Motto Pelayanan dan melaksanakan Pelayanan Prima.
8. Bekerja dengan penuh tanggungjawab, profesionalisme dan siap menerima hukuman sesuai dengan peraturan perundang-undangan.



PIMPINAN SIDANG / RAPAT

KEPALA DINAS,

H. ILHAM KAULI, S.Sos, M.Si

PEMBINA UTAMA MUDA

NIP. 19691212 199003 1 005

**FOTO PELAKSANAAN RAPAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA
TAHUN 2024**



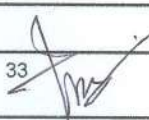
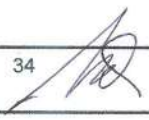
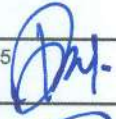
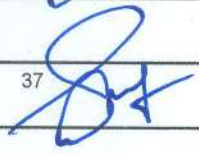
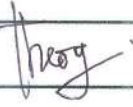
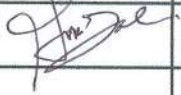
DAFTAR HADIR RAPAT SOSIALISASI PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI, PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK, GRATIFIKASI, ZONA INTEGRITAS, WBS, BENTURAN KEPENTINGAN, PENANGANAN PENGADUAN DAN BUDAYA PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN KABUPATEN NATUNA

TAHUN 2024

HARI : Rabu
TANGGAL : 10-01-2024

WAKTU : 19.30 WIB & Selesai
TEMPAT : Psdudicapil

NO.	NAMA / NIP	JABATAN	TANDA TANGAN
1	2	3	
1	ILHAM KAULI, S.Sos, M.Si NIP. 19691212 1990031005	Kepala Dinas	1
2	DARWANDI, S.Sos NIP. 197201292000031004	Sekretaris Dinas	2
3	Drs. ABDUL MAZI NIP. 196610251998021002	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	3
4	SIROJUDDIN, A.Md NIP. 197611042000121002	Kabid Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	4
5	SASRAWATI, SH NIP. 197210012003122006	Administrator Data Base Kependudukan	5
6	ZAINUL ADRI, S.Sos, MM NIP. 196912012000031007	Administrator Data Base Kependudukan	6
7	Hj. HALIMAH TUSSAKDIAH, S.Ag NIP. 196702052007012028	Administrator Data Base Kependudukan	7
8	UTAMI, S.Sos NIP. 197501212009032004	Kasubbag Perencanaan Dan Keuangan	8
9	AHMAD YANI, SE NIP. 198006212000121002	Administrator Data Base Kependudukan	9
10	YULIANDA, SE NIP. 198408252007012004	Administrator Data Base Kependudukan	10
11	IRSAN LESMANA, S.Sos NIP. 198305302011011002	Administrator Data Base Kependudukan	11
12	SURYATI, S.IP NIP. 197807242000122004	Kasubbag Umum Dan Kepegawaian	12
13	SALIKIN, SE.Sy NIP. 197908142002121010	Analisis Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	13
14	EKA PUTRA NASRI, S.STP NIP. 199512242018081004	Analisis Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	14
15	DANI SUKRON HAMDANI, ST NIP. 199207152020121018	Pranata Komputer Pertama	15
16	BETTY PALEVI, S.IP NIP. 199008092022032001	Analisis Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	16
17	PURWANTO TRI HARTONO, A.Md NIP. 198009032014031001	Pranata Komputer Pelaksana	17
18	AZMAL AKBAR NIP. 197411272006041018	Bendahara	18
19	ANDRIZAL NIP. 198208092006041013	Pengadministrasi Kependudukan	19
20	BUSTAMI NIP. 196809112007011022	Pengadministrasi Keuangan	20
21	THAMRIN NPTT. 05091017	Pengadministrasi Perencanaan Dan Program	21
22	JULIDA, S.Sos NPTT. 05092010	Analisis Pelayanan Publik	22
23	DIAH HASTITI NPTT. 01092139	Pemeriksa Kependudukan	23
24	R I K A NPTT. 05092014	Pengadministrasi Umum	24
25	GIYANTO NPTT. 05092005	Pengadministrasi Perkawinan, Pengakuan, Pengangkatan Dan Pengesahan Anak	25
26	INDRA NPTT. 05091008	Pengadministrasi Umum	26
27	APRIANTO, SE.Sy NPTT. 05091003	Analisis Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	27
28	HERLINA NPTT. 05102007	Pengelola Mutasi Penduduk	28
29	RIA KUSUMANINGSIH NPTT. 05092013	Pengadministrasi Akta Kelahiran Dan Kematian	29
30	AGUS SYAHRIZAL NPTT. 05101001	Pengadministrasi Umum	30
31	ANNA YULISA, S.Sos NPTT. 05102002	Analisis Tata Usaha	31
32	HERMAN NPTT. 22182017	Petugas Kebersihan Luar Kantor	32

1	2	3	4	
33	TINA MAHARANI NPHL. 152010818	Front Office	33	
34	IDLAN, SE.I NPHL. 151800319	Front Office		34 
35	MUSLIMIN, S.IP NPHL. 151910619	Front Office	35	
36	RISA BINA LESTARI, SH NPHL. 152970120	Front Office		36 
37	SUPRIZAL, SH NPHL. 151960120	Front Office	37	
38	DWITA SYAFITRI NPHL. 132001221	Front Office		38 
39	AHMAD HAIDAR NPHL. 531010521	Front Office	39	
40	THEO YOHANES N NPHL. 351990822	Front Office		40 
41	AHMAD RIZAL NPHL. 631761120	Front Office	41	
42	NONI YUDAR FITRI NPHL. 432000822	Petugas Kebersihan		42 

Ranai, 10 Januari 2024
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NATUNA



H. ILHAM KAULI, S.Sos. M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19691212 1990031005



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng Telp. (0773) 31490, Fax. (0773) 31351

Email : disdukcapil.natuna@gmail.com

R A N A I

NOTULEN RAPAT

SIDANG / RAPAT : Pengelolaan Pengaduan .
Hari / Tanggal : Rabu, 16 April 2024
Jam : 10.30 WIB s/d Selesai

PIMPINAN SIDANG / RAPAT :
Ketua : H. ILHAM KAULI, S.Sos, M.Si
Sekretaris : SIROJUDDIN, S.Pd.I
Peserta Sidang / Rapat : Tim Penanganan Pengaduan

KEPUTUSAN YANG DIDAPAT :

1. Tim Penanganan Pengaduan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna berkomitmen untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat secara berkala.
2. Membuat laporan Pengaduan masyarakat dalam bentuk rekapan baik dari Pohon Pengaduan dan kanal-kanal media Sosial.
3. Mengarahkan masyarakat pengguna layanan jika terdapat keluhan-keluhan terhadap pelaksanaan pelayanan baik melalui tatap muka atau melalui kanal-kanal media social dengan mengisi format yang telah disediakan..
4. Segera melakukan tindak lanjut dan konfirmasi terhadap aduan masyarakat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah dibuat.
5. Membuat hasil tindak lanjut terhadap aduan masyarakat dan menyampaikan kepada Kepala Dinas.
6. Bekerja dengan penuh tanggungjawab, profesionalisme dan sesuai dengan Moto Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.



PIMPINAN SIDANG / RAPAT

KEPALA DINAS,

H. ILHAM KAULI, S.Sos, M.Si

PEMBINA UTAMA MUDA

NIP. 19691212 199003 1 005

**FOTO PELAKSANAAN RAPAT PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA
TAHUN 2024**



**DAFTAR HADIR RAPAT PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATARAN KABUPATEN NATUNA
TAHUN 2024**

HARI : Rabu
TANGGAL : 16-04-2024

WAKTU : 10.30 WIB & Selesai
TEMPAT : Dandubcapd

NO.	NAMA / NIP	JABATAN DALAM TIM	TANDA TANGAN
1	2	3	4
1	ILHAM KAULI, S.Sos, M.Si NIP. 19691212 1990031005	Pengarah	1
2	DARWANDI, S.Sos NIP. 197201292000031004	Ketua Tim	2
3	Drs. ABDUL MAZI NIP. 196610251998021002	Anggota	3
4	SIROJUDDIN, A.Md NIP. 197611042000121002	Anggota	4
5	SASRAWATI, SH NIP. 197210012003122006	Anggota	5
6	YULIANDA, SE NIP. 198408252007012004	Anggota	6
7	IRSAN LESMANA, S.Sos NIP. 198305302011011002	Anggota	7
8	EKA PUTRA NASRI, S.STP NIP. 199512242018081004	Anggota	8
9	DANI SUKRON HAMDANI, ST NIP. 199207152020121018	Anggota	9
10	BETTY PALEVI, S.IP NIP. 199008092022032001	Anggota	10
11	PURWANTO TRI HARTONO, A.Md NIP. 198009032014031001	Anggota	11
12	ROHANI, S.Sos NPHL. 152990122	Anggota	12
13	SINTA BELLA, A.Md, S.I.Ak NPHL. 152000223	Anggota	13

Ranai, 16 April 2024
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATARAN SIPIL
KABUPATEN NATUNA



H. ILHAM KAULI, S.Sos, M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19691212 1990031005



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng Telp. (0773) 31490, Fax. (0773) 31351

Email : disdukcapil.natuna@gmail.com

R A N A I

NOTULEN RAPAT

SIDANG / RAPAT : Pengelolaan Pengaduan
Hari / Tanggal : Kamis, 10 Oktober 2024
Jam : 09.00 WIB s/d Selesai

PIMPINAN SIDANG / RAPAT :
Ketua : H. ILHAM KAULI, S.Sos, M.Si
Sekretaris : SIROJUDDIN, S.Pd.I
Peserta Sidang / Rapat : Tim Penanganan Pengaduan

KEPUTUSAN YANG DIDAPAT :

1. Tim Penanganan Pengaduan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna berkomitmen untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat secara berkala.
2. Membuat laporan Pengaduan masyarakat dalam bentuk rekapan baik dari Pohon Pengaduan dan kanal-kanal media Sosial.
3. Empati terhadap persoalan – persoalan masyarakat yang datang untuk mencari solusi terhadap persoalan dokumen yang dihadapi serta menjelaskan dan memberi solusi terhadap persoalan dokumen pengadu.
4. Mengarahkan masyarakat pengguna layanan jika terdapat keluhan-keluhan terhadap pelaksanaan pelayanan baik melalui tatap muka atau melalui kanal-kanal media social dengan mengisi format yang telah disediakan..
5. Segera melakukan tindak lanjut dan konfirmasi terhadap aduan masyarakat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah dibuat.
6. Membuat hasil tindak lanjut terhadap aduan masyarakat dan menyampaikan kepada Kepala Dinas.
7. Bekerja dengan penuh tanggungjawab, profesionalisme dan sesuai dengan Moto Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.



PIMPINAN SIDANG / RAPAT

KEPALA DINAS,

H. ILHAM KAULI, S.Sos, M.Si

PEMBINA UTAMA MUDA

NIP. 19691212 199003 1 005

**FOTO PELAKSANAAN RAPAT PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA
TAHUN 2024**



**DAFTAR HADIR RAPAT PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN KABUPATEN NATUNA
TAHUN 2024**

HARI : Kamis
TANGGAL : 10-10-2024

WAKTU : 09-00 Dn6 sd soreni
TEMPAT : Dnsdukapi L

NO.	NAMA / NIP	JABATAN DALAM TIM	TANDA TANGAN	
1	2	3	4	
1	ILHAM KAULI, S.Sos, M.Si NIP. 19691212 1990031005	Pengarah	1	
2	DARWANDI, S.Sos NIP. 197201292000031004	Ketua Tim		2
3	Drs. ABDUL MAZI NIP. 196610251998021002	Anggota	3	
4	SIROJUDDIN, A.Md NIP. 197611042000121002	Anggota		4
5	SASRAWATI, SH NIP. 197210012003122006	Anggota	5	
6	DANI SUKRON HAMDANI, ST NIP. 199207152020121018	Anggota		6
7	BETTY PALEVI, S.IP NIP. 199008092022032001	Anggota	7	
8	ROHANI, S.Sos NPHL. 152990122	Anggota		8
9	SINTA BELLA, A.Md, S.I.Ak NPHL. 152000223	Anggota	9	

Ranai, 10 Oktober 2024
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NATUNA



H. ILHAM KAULI, S.Sos, M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19691212 1990031005

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA
TAHUN 2024**

