



PEMERINTAH KABUPATEN
TEMANGGUNG

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

DUKCAPIL
TEMANGGUNG

📍 Jl. Pahlawan No. 98
Temanggung, Jawa Tengah 56218

☎️ (0293) 491127

🌐 dukcapil.temanggungkab.go.id

L A P O R A N

KONSULTASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT

TRIWULAN II (APRIL – JUNI) TAHUN 2026



KONSULTASI



PENGADUAN



PELAYANAN PRIMA
MASYARAKAT TERLINDUNG



#GISA

GERAKAN INDONESIA
SADAR ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN



DATA AKURAT
LAYANAN CEPAT
MASYARAKAT PUAS



PROFESIONAL
INTEGRITAS
AKUNTABEL

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TEMANGGUNG**

**LAPORAN KONSULTASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN II (APRIL – JUNI) TAHUN 2026**

I. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat, mulai dari penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), akta pencatatan sipil, hingga layanan berbasis digital seperti Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Temanggung sebagai penyelenggara layanan tersebut berkewajiban membuka ruang komunikasi bagi masyarakat untuk berkonsultasi maupun menyampaikan pengaduan atas layanan yang diterima.

Kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mengelola pengaduan dan konsultasi masyarakat merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya ketentuan mengenai pengelolaan pengaduan yang wajib ditindaklanjuti dalam batas waktu tertentu serta dilaporkan secara berkala sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan.

Pada Triwulan II Tahun 2026, kanal komunikasi yang tercatat dalam berkas rekapitulasi internal Dindukcapil Kabupaten Temanggung adalah layanan pesan WhatsApp (WA) untuk interaksi daring, serta layanan konsultasi/pengaduan yang disampaikan secara langsung (manual) di kantor pelayanan. Seluruh interaksi yang masuk melalui kedua kanal tersebut dicatat dan direkapitulasi secara rutin sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelayanan.

1.1 Tujuan

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai volume, jenis, dan pola konsultasi maupun pengaduan masyarakat yang diterima Dindukcapil Kabupaten Temanggung selama Triwulan II (April–Juni) Tahun 2026, sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan mutu pelayanan administrasi kependudukan ke depan.

1.2 Ruang Lingkup

Laporan ini mencakup seluruh data konsultasi dan pengaduan masyarakat yang tercatat melalui kanal WhatsApp dan layanan tatap muka (manual) Dindukcapil Kabupaten Temanggung pada periode April, Mei, dan Juni 2026, sebagaimana terekam dalam berkas rekapitulasi internal "Konsultasi_dan_Pengaduan_T2" Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

1.3 Sumber dan Metode Pengolahan Data

Data bersumber dari empat rekapitulasi internal, yaitu "REKAP KONSULTASI ONLINE TRIWULAN II TAHUN 2026" (605 catatan), "REKAP KONSULTASI MANUAL TRIWULAN II TAHUN 2026" (102 catatan), "REKAP PENGADUAN ONLINE TRIWULAN II TAHUN 2026" (53 catatan), dan "REKAP PENGADUAN MANUAL TRIWULAN II TAHUN 2026" (5 catatan), yang secara keseluruhan memuat 765 catatan interaksi sepanjang April–Juni 2026 (707 konsultasi

dan 58 pengaduan), berisi tanggal masuk, kanal komunikasi, jenis layanan, uraian permasalahan, dan tindak lanjut petugas.

Karena sebagian besar data pada berkas konsultasi belum mencantumkan kolom jenis layanan secara eksplisit (khususnya pada data konsultasi kanal online), laporan ini menyusun pengelompokan tambahan berdasarkan analisis kata kunci pada uraian permasalahan, mengikuti kategori jenis layanan yang sudah tercatat pada sebagian data (KTP, KK, Surat Pindah, IKD, Akta, KIA, dan seterusnya). Uraian yang menyebut lebih dari satu jenis layanan sekaligus (misalnya “KTP dan KK”) dikelompokkan sebagai kategori gabungan/kombinasi tersendiri agar tidak menggandakan jumlah. Pengelompokan jenis layanan ini merupakan hasil analisis teks dan bukan label baku dari sistem pencatatan Dindukcapil, sehingga disajikan sebagai estimasi terbaik (best-effort classification) untuk kebutuhan pelaporan dan evaluasi.

II. REKAPITULASI DATA

2.1 Rekapitulasi Jumlah Konsultasi dan Pengaduan

Selama Triwulan II Tahun 2026, Dindukcapil Kabupaten Temanggung menerima total 765 interaksi masyarakat melalui kanal WhatsApp dan layanan manual, terdiri atas 707 konsultasi dan 58 pengaduan. Seluruh interaksi yang masuk telah mendapatkan tindak lanjut/tanggapan dari petugas (tidak ada yang berstatus belum ditanggapi).

NO.	KATEGORI LAPORAN	JUMLAH MASUK	DITANGGAPI	BELUM DITANGGAPI
1	KONSULTASI	707	707	0
2	PENGADUAN	58	58	0
	JUMLAH	765	765	0

2.2 Tren Bulanan Konsultasi dan Pengaduan

Volume interaksi tertinggi terjadi pada bulan Juni (302 interaksi), dan proporsi pengaduan terhadap total interaksi bulanan juga meningkat tajam sepanjang triwulan, dari 2,6% pada April (7 dari 268) menjadi 7,7% pada Mei (15 dari 195), hingga mencapai 11,9% pada Juni (36 dari 302), sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut.

NO.	BULAN	KONSULTASI	PENGADUAN	JUMLAH
1	April	261	7	268
2	Mei	180	15	195
3	Juni	266	36	302
	JUMLAH	707	58	765

2.3 Rekapitulasi Berdasarkan Saluran/Kanal Komunikasi

WhatsApp tetap menjadi kanal yang paling banyak digunakan masyarakat, baik untuk konsultasi maupun pengaduan (658 dari 765 interaksi, atau 86,0%), sedangkan layanan tatap muka/manual menyumbang 107 interaksi (14,0%). Berbeda dengan Triwulan I, berkas rekapitulasi Triwulan II tidak memuat catatan terpisah untuk kanal Instagram maupun TikTok.

NO.	SALURAN/KANAL	KONSULTASI	PENGADUAN	JUMLAH
1	WhatsApp (WA)	605	53	658
2	Datang Langsung/Manual	102	5	107
	JUMLAH	707	58	765

2.4 Rekapitulasi Berdasarkan Jenis Layanan

e-KTP tetap menjadi jenis layanan dengan jumlah konsultasi sekaligus pengaduan tertinggi (191 interaksi, 11 di antaranya pengaduan), namun secara proporsi, kategori "Informasi/Sarana Prasarana/Petugas" mencatat jumlah pengaduan tertinggi kedua bahkan melampaui e-KTP dalam angka absolut (14 dari 34 interaksi, atau 41,2%), didominasi oleh kendala teknis sistem seperti sinkronisasi data dan gangguan aplikasi Temanggung Gandem Pol. Kategori "Lain-lain (kombinasi layanan)" mencakup uraian yang menyebut lebih dari satu jenis layanan sekaligus (misalnya KTP dan KIA, atau KK dan Akta), sedangkan "Lain-lain" mencakup permintaan informasi umum yang tidak terkait langsung dengan jenis dokumen kependudukan tertentu.

NO.	JENIS LAYANAN	KONSULTASI	PENGADUAN	JUMLAH
1	e-KTP	180	11	191
2	Kartu Keluarga (KK)	84	11	95
3	Lain-lain (kombinasi layanan)	85	6	91
4	Surat Keterangan Pindah/Datang	79	2	81
5	Identitas Kependudukan Digital (IKD)	67	8	75
6	Akta Pencatatan Sipil (Umum)	51	0	51
7	KTP & KK (Layanan Gabungan)	45	1	46
8	Informasi/Sarana Prasarana/Petugas	20	14	34
9	Lain-lain	33	0	33
10	Akta Kelahiran	22	5	27
11	Kartu Identitas Anak (KIA)	19	0	19
12	Biodata/NIK/Sinkronisasi Data	10	0	10
13	Akta Kematian	8	0	8
14	Akta Perkawinan	4	0	4
	JUMLAH	707	58	765

2.5 Analisis Ringkas

- Dari 765 interaksi, 707 (92,4%) bersifat konsultasi yaitu permintaan informasi, syarat, dan prosedur layanan. Sementara 58 (7,6%) merupakan pengaduan atas kendala nyata dalam proses layanan.
- Pengaduan paling banyak berkaitan dengan kendala sistem/informasi (Informasi/Sarana Prasarana/Petugas, 14 kasus), diikuti oleh e-KTP dan Kartu Keluarga yang masing-masing mencatat 11 pengaduan, umumnya berupa dokumen yang sudah diajukan namun belum terbit/tercetak/terkirim.
- Tidak ditemukan pengaduan pada kategori: Akta Pencatatan Sipil (Umum), Lain-lain, Kartu Identitas Anak (KIA), Biodata/NIK/Sinkronisasi Data, Akta Kematian, dan Akta Perkawinan; seluruh interaksi pada kategori-kategori tersebut bersifat konsultatif.
- Proporsi pengaduan menunjukkan tren kenaikan yang konsisten dari bulan ke bulan, dari 2,6% (April) menjadi 7,7% (Mei) dan 11,9% (Juni), mengindikasikan perlunya perhatian khusus terhadap kualitas dan kestabilan layanan menjelang akhir triwulan.
- WhatsApp konsisten menjadi kanal utama baik untuk konsultasi maupun penyampaian pengaduan (86,0% dari seluruh interaksi), sementara layanan tatap muka (manual) tetap menjadi kanal penting kedua khususnya untuk masyarakat yang memerlukan penjelasan langsung atau pencetakan ulang dokumen.

III. LANGKAH TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil rekapitulasi dan analisis di atas, beberapa langkah yang dapat ditempuh Dindikcapil Kabupaten Temanggung untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada triwulan berikutnya antara lain:

- Melakukan audit teknis berkala terhadap sistem Temanggung Gadem Pol dan proses sinkronisasi data, mengingat kategori Informasi/Sarana Prasarana/Petugas menjadi kontributor pengaduan tertinggi pada triwulan ini, serta menyediakan kanal eskalasi cepat bagi kendala sistem yang berulang.
- Melakukan penelusuran (tracking) berkala terhadap permohonan e-KTP dan KK yang telah melewati batas waktu layak cetak/kirim, agar keluhan keterlambatan dapat dicegah sebelum masyarakat perlu mengadu.
- Menyelidiki penyebab kenaikan proporsi pengaduan yang konsisten dari April menuju Juni, termasuk mengevaluasi beban kerja petugas dan kapasitas sistem menjelang akhir triwulan.
- Menjaga responsivitas kanal WhatsApp sebagai kanal utama, termasuk mempertimbangkan penambahan admin/operator pada periode dengan volume pesan tinggi.

- Mengaktifkan kembali pencatatan interaksi melalui kanal Instagram dan TikTok pada rekapitulasi internal triwulan berikutnya, agar cakupan data konsultasi dan pengaduan lebih menyeluruh sebagaimana pada Triwulan I.
- Melengkapi dan menertibkan pencatatan pada rekap internal, khususnya kelengkapan kolom jenis layanan dan tanggal pada kanal online, agar pelaporan pada triwulan berikutnya tidak lagi bergantung pada klasifikasi manual berbasis teks.

IV. PENUTUP

Demikian Laporan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat Triwulan II (April–Juni) Tahun 2026 ini disusun berdasarkan data rekapitulasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, sebagai bahan monitoring dan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Temanggung.

Temanggung, 30 Juni 2026

Plt. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TEMANGGUNG



AZIS SURYAWAN, S.H., M.M.
Pembina Tingkat I / IVb
NIP. 197102171994031004