



DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TEMANGGUNG



LAPORAN KONSULTASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT



MELAYANI DENGAN HATI,
TERCATAT UNTUK NEGERI



**TRIWULAN I
TAHUN 2026**



RESPONSIF
Tanggap terhadap setiap konsultasi dan pengaduan



TRANSPARAN
Proses jelas, informasi terbuka, mudah diakses



AKUNTABEL
Setiap laporan ditindaklanjuti secara bertanggung jawab



BERKELANJUTAN
Terus berbenah untuk pelayanan yang lebih baik

#GISA

GERAKAN INDONESIA
SADAR ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN TEMANGGUNG

LAPORAN KONSULTASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT

TRIWULAN I (JANUARI – MARET) 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 (Dindikcapil) 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. Dindikcapil Kabupaten Temanggung menyediakan beberapa kanal komunikasi bagi masyarakat, yaitu layanan pesan WhatsApp (WA), akun media sosial Instagram, akun TikTok resmi, serta layanan konsultasi/pengaduan yang disampaikan secara langsung (manual) di kantor pelayanan. Seluruh interaksi yang masuk melalui kanal-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 Dindikcapil Kabupaten Temanggung selama Triwulan I (Januari-Maret) 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, Instagram, TikTok, dan layanan tatap muka (manual) Dindikcapil Kabupaten

Temanggung pada periode Januari, Februari, dan Maret 2026, sebagaimana terekam dalam berkas rekapitulasi internal Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

1.3 Sumber dan Metode Pengolahan Data

Data bersumber dari dua berkas rekapitulasi internal yang secara keseluruhan memuat 886 catatan interaksi sepanjang Januari-Maret 2026 (857 konsultasi dan 29 pengaduan), berisi tanggal masuk, kanal komunikasi, jenis layanan, uraian permasalahan, dan tindak lanjut petugas. Karena sebagian 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 besar 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 I Tahun 2026, Dindukcapil Kabupaten Temanggung menerima total 886 interaksi masyarakat melalui kanal WhatsApp, Instagram, TikTok, dan layanan manual, terdiri atas 857 konsultasi dan 29 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	857	857	0
2	PENGADUAN	29	29	0
	JUMLAH	886	886	0

2.2 Tren Bulanan Konsultasi dan Pengaduan

Volume interaksi tertinggi terjadi pada bulan Februari (394 interaksi), sementara proporsi pengaduan tertinggi terhadap total interaksi bulanan terjadi pada bulan Maret (12 dari 113 interaksi, atau 10.6%), sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut.

NO.	BULAN	KONSULTASI	PENGADUAN	JUMLAH
1	Januari	370	9	379
2	Februari	386	8	394
3	Maret	101	12	113
	JUMLAH	857	29	886

2.3 Rekapitulasi Berdasarkan Saluran/Kanal Komunikasi

WhatsApp menjadi kanal yang paling banyak digunakan masyarakat, baik untuk konsultasi maupun pengaduan, jauh melampaui kanal-kanal lain. Sebagian besar pengaduan juga masuk melalui kanal ini, sejalan dengan tingginya volume interaksi pada kanal tersebut.

NO.	SALURAN/KANAL	KONSULTASI	PENGADUAN	JUMLAH
1	WhatsApp (WA)	545	19	564
2	Instagram	115	1	116
3	TikTok	29	1	30
4	Datang Langsung/Manual	168	8	176
	JUMLAH	857	29	886

2.4 Rekapitulasi Berdasarkan Jenis Layanan

e-KTP merupakan jenis layanan dengan jumlah konsultasi sekaligus pengaduan tertinggi (11 dari 29 pengaduan), diikuti oleh layanan-layanan lain sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut. Kategori "Lain-lain (kombinasi layanan)" mencakup uraian yang menyebut lebih dari satu jenis layanan sekaligus (misalnya KTP dan KK, atau KTP dan Surat Pindah), 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	218	11	229
2	Lain-lain (kombinasi layanan)	125	7	132
3	Kartu Keluarga (KK)	111	2	113
4	Surat Keterangan Pindah/Datang	74	2	76

NO.	JENIS LAYANAN	KONSULTASI	PENGADUAN	JUMLAH
5	KTP & KK (Layanan Gabungan)	69	2	71
6	Identitas Kependudukan Digital (IKD)	66	4	70
7	Lain-lain	50	0	50
8	Akta Pencatatan Sipil (Umum)	35	0	35
9	Informasi/Sarana Prasarana/Petugas	32	0	32
10	Akta Kelahiran	25	0	25
11	Kartu Identitas Anak (KIA)	23	0	23
12	Biodata/NIK/Sinkronisasi Data	18	1	19
13	Akta Kematian	5	0	5
14	Akta Perceraian	4	0	4
15	Akta Perkawinan	2	0	2
	JUMLAH	857	29	886

2.5 Analisis Ringkas

Beberapa temuan yang dapat digarisbawahi dari hasil rekapitulasi Triwulan I 2026 adalah sebagai berikut:

- Dari 886 interaksi, 857 (96.7%) bersifat konsultasi yaitu permintaan informasi, syarat, dan prosedur layanan. Sementara 29 (3.3%) merupakan pengaduan atas kendala nyata dalam proses layanan.
- Pengaduan paling banyak berkaitan dengan e-KTP, khususnya keluhan dokumen yang sudah lama diajukan namun belum terbit/tercetak/dikirim, diikuti oleh Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan kendala teknis aplikasi (gagal login, tidak bisa dibuka, akun belum disetujui).
- Tidak ditemukan pengaduan pada kategori: Lain-lain, Akta Pencatatan Sipil (Umum), Informasi/Sarana Prasarana/Petugas, Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Perkawinan; seluruh interaksi pada kategori-kategori tersebut bersifat konsultatif.
- Volume interaksi tertinggi terjadi pada bulan Februari (394), namun proporsi pengaduan tertinggi justru terjadi pada bulan Maret (12 dari 113 atau 10.6%).

- WhatsApp konsisten menjadi kanal utama baik untuk konsultasi maupun penyampaian pengaduan, menandakan pentingnya kanal ini sebagai lini depan layanan Dindukcapil, sementara layanan tatap muka (manual) tetap menjadi kanal penting kedua khususnya untuk masyarakat yang memerlukan penjelasan langsung.

III. LANGKAH TINDAK LANJUT

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

- Melakukan penelusuran (tracking) berkala terhadap permohonan e-KTP dan KK yang telah melewati batas waktu layak cetak, agar keluhan "belum jadi berbulan-bulan" dapat dicegah sebelum masyarakat perlu mengadu.
- Berkoordinasi dengan Tim Pengembang IKD Ditjen Dukcapil Kemendagri terkait kendala teknis yang berulang (gagal login, aplikasi tidak bisa dibuka, aktivasi akun tertunda), mengingat IKD menjadi salah satu kontributor pengaduan terbesar.
- Menyediakan panduan bergambar atau video singkat mengenai aktivasi dan penggunaan IKD untuk menekan volume konsultasi maupun pengaduan seputar aplikasi ini.
- Menjaga responsivitas kanal WhatsApp sebagai kanal utama, termasuk mempertimbangkan penambahan admin/operator pada jam-jam dengan volume pesan tinggi.
- Melengkapi dan menertibkan pencatatan pada rekap internal, khususnya kelengkapan kolom jenis layanan pada kanal online dan konsistensi periode pencatatan antara kanal online dan manual, agar pelaporan pada triwulan berikutnya tidak lagi bergantung pada klasifikasi manual berbasis teks.

IV. PENUTUP

Demikian Laporan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat Triwulan I (Januari–Maret) 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, 31 Maret 2026

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TEMANGGUNG

N. BAGUS PINUNTUN, S.Sos, M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19700719 199009 1 001