DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, DESA,
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI RIAU

LAPORAN
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

TAHUN 2026

JANUARI S.D. JUNI 2026



Bersinergi Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas

PEKANBARU
2026

DAFTAR ISI

Cover 1

Daftar Isi 2

Bab I Pendahuluan 3

Bab II Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 5

Bab III Rekapitulasi Pengaduan 6

Bab IV Analisis Substansi Pengaduan 7

Bab V Tindak Lanjut Pengaduan 8

Bab VI Analisis Pelanggaran 9

Bab VII Evaluasi Pengelolaan Pengaduan 10

Bab VIII Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan 11

Bab IX Kesimpulan 12

Bab X Penutup 13

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam pelaksanaannya, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan pengaduan, keluhan, pertanyaan, maupun aspirasi sebagai bentuk partisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu sumber informasi yang penting bagi Pemerintah Daerah untuk mengetahui berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, setiap pengaduan yang diterima perlu dikelola secara tertib, responsif, transparan, dan akuntabel, mulai dari penerimaan, pencatatan, identifikasi permasalahan, tindak lanjut sampai dengan penyelesaian.

Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau sebagai salah satu perangkat daerah Pemerintah Provinsi Riau memiliki peran dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan masyarakat dan desa serta kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan kewenangannya.

Dalam rangka memberikan ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan memperoleh informasi, Dinas menerima pengaduan melalui kanal yang tersedia, antara lain Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) dan surat elektronik (e-mail) serta sosial media.

Pengelolaan pengaduan tersebut menjadi bagian dari upaya Dinas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberikan respons terhadap permasalahan yang disampaikan masyarakat, serta menjadikan pengaduan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan penyelenggaraan pelayanan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan yang diterima, pada periode Januari sampai dengan Juni 2026 terdapat 8 (delapan) pengaduan yang tercatat dan telah dilakukan tindak lanjut. Seluruh pengaduan dalam rekapitulasi tersebut diterima melalui media e-mail.

B. Dasar Hukum

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan, antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
6. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2023 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!);
7. Ketentuan dan kebijakan Pemerintah Provinsi Riau terkait penyelenggaraan pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat; dan
8. Ketentuan internal Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau terkait pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

PermenPANRB Nomor 5 Tahun 2025 saat ini merupakan regulasi utama penyelenggaraan SP4N dan secara resmi mencabut PermenPANRB Nomor 62 Tahun 2018.

C. Maksud dan Tujuan

Laporan ini disusun sebagai bentuk dokumentasi dan pertanggungjawaban dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau.
Adapun tujuan penyusunan laporan ini adalah:

1. Mendokumentasikan pengaduan masyarakat yang diterima oleh Dinas;
2. Memberikan gambaran mengenai substansi pengaduan yang disampaikan masyarakat;
3. Mengetahui tindak lanjut yang telah dilakukan terhadap setiap pengaduan;
4. Mengetahui status penyelesaian pengaduan;
5. Mengetahui durasi penyelesaian pengaduan;
6. Mengidentifikasi pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan;
7. Menjadi bahan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik; dan
8. Menjadi bahan perbaikan dalam pengelolaan pengaduan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan meliputi pengaduan yang tercatat pada rekapitulasi pengaduan Dinas selama periode Januari sampai dengan Juni 2026, yang meliputi:

1. Nomor dan tanggal pengaduan;
2. Media pengaduan;
3. Nama pengirim/pelapor;
4. Isi pengaduan;
5. Tindak lanjut pengaduan;
6. Tanggal tindak lanjut;
7. Status tindak lanjut;
8. Durasi penyelesaian; dan
9. Kesimpulan/keterangan terkait ada atau tidaknya pelanggaran.

BAB II
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

A. Media Pengaduan

Berdasarkan rekapitulasi yang tersedia, seluruh pengaduan yang tercatat selama periode Januari sampai dengan Juni 2026 disampaikan melalui e-mail.

NO	Media Pengaduan	Jumlah	Persentase
1	e-mail	8	100%
Jumlah		8	100%

Dengan demikian, dalam rekapitulasi periode ini belum terdapat data pengaduan yang masuk melalui kanal lain.

B. Mekanisme Tindak Lanjut

Pengaduan yang diterima melalui e-mail dicatat dalam rekapitulasi pengaduan, kemudian dilakukan penelaahan terhadap substansi yang disampaikan oleh pelapor.

Terhadap pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan, beberapa pelapor diarahkan untuk memperoleh pelayanan atau melakukan penyelesaian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota sesuai domisili.

Dalam hal diperlukan informasi lebih lanjut dari pelapor, petugas meminta data atau kontak yang diperlukan untuk melakukan tindak lanjut. Apabila pelapor tidak memberikan informasi lanjutan, hal tersebut dicatat dalam keterangan penyelesaian pengaduan.

BAB III
REKAPITULASI PENGADUAN

Berdasarkan rekapitulasi pengaduan yang dilampirkan, terdapat 8 (delapan) pengaduan selama periode Januari sampai dengan Juni 2026.

A. Rekapitulasi Berdasarkan Bulan

NO	Bulan	Jumlah Pengaduan
1	Januari 2026	1
2	Februari 2026	3
3	Maret 2026	2
4	April 2026	1
5	Mei 2026	1
Jumlah		8

B. Rekapitulasi Status Tindak Lanjut

NO	Status	Jumlah	Persentase
1	Selesai	8	100%
2	Dalam Proses	0	0%
Jumlah		8	100%

C. Rekapitulasi Durasi Penyelesaian

Dalam Durasi	Jumlah	Persentase
1 Hari	6	75%
2 Hari	2	25%
Jumlah	8	100%

BAB IV
ANALISIS SUBSTANSI PENGADUAN

Berdasarkan isi pengaduan yang tercatat, sebagian besar pengaduan berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pelayanan Dukcapil, antara lain:

1. permohonan pembatalan proses pindah data kependudukan;
2. status perekaman dan pencetakan KTP-el;
3. pencetakan ulang KTP-el yang rusak;
4. keluhan mengenai jam pelayanan Dukcapil;
5. sinkronisasi NIK dengan database Dukcapil;
6. pertanyaan mengenai perpindahan penduduk;
7. permasalahan KTP yang berkaitan dengan layanan pihak lain; dan
8. permasalahan pencetakan KTP di luar domisili.

Contohnya, pengaduan pertama berkaitan dengan permohonan pembatalan proses pindah data kependudukan dan pelapor diarahkan menghubungi Dukcapil setempat.

Pengaduan lain berkaitan dengan status perekaman e-KTP dan pencetakan KTP-el, yang ditindaklanjuti dengan mengarahkan pelapor ke Dukcapil terkait.

Terdapat pula pengaduan mengenai dugaan keterlambatan pembukaan pelayanan pada Dukcapil. Dalam tindak lanjutnya, pelapor diminta memberikan informasi mengenai Dukcapil Kabupaten/Kota yang dimaksud agar dapat dilakukan koordinasi.

Dari sisi substansi, kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengaduan yang diterima Dinas tidak hanya berupa keluhan terhadap pelayanan, tetapi juga berupa permintaan informasi, konsultasi, dan permohonan arahan terkait pelayanan administrasi kependudukan.

BAB V
TINDAK LANJUT PENGADUAN

Tindak lanjut yang dilakukan terhadap pengaduan antara lain berupa:

1. Pemberian informasi dan arahan

Pelapor diberikan informasi mengenai unit pelayanan yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan permasalahan, khususnya Dukcapil Kabupaten/Kota sesuai domisili.

2. Koordinasi dengan unit pelayanan terkait

Terhadap pengaduan mengenai pelayanan Dukcapil Kabupaten/Kota, Dinas melakukan tindak lanjut sesuai informasi yang disampaikan oleh pelapor.

3. Permintaan informasi tambahan

Dalam pengaduan tertentu, pelapor diminta memberikan identitas atau nomor kontak agar permasalahan dapat diklarifikasi lebih lanjut.

4. Pencatatan hasil tindak lanjut

Setiap tindak lanjut dicatat dalam rekapitulasi, termasuk tanggal tindak lanjut, status, durasi penyelesaian, serta kesimpulan/keterangan.

Pada beberapa kasus, tidak terdapat tindak lanjut lanjutan dari pelapor setelah diberikan arahan atau diminta memberikan informasi tambahan. Kondisi tersebut dicatat dalam rekapitulasi sebagai bagian dari keterangan penyelesaian.

BAB VI
ANALISIS PELANGGARAN

Berdasarkan kolom "Kesimpulan/Keterangan (Ada/Tidak Pelanggaran)" dalam rekapitulasi, tidak terdapat keterangan yang menunjukkan adanya pelanggaran berupa gratifikasi, suap, atau pemerasan pada pengaduan yang tercatat.

Beberapa pengaduan secara eksplisit dicantumkan dengan keterangan "Tidak terdapat pelanggaran gratifikasi, suap, atau pemerasan." Dengan demikian, berdasarkan data rekapitulasi yang tersedia, tidak terdapat pengaduan yang dinyatakan sebagai pelanggaran gratifikasi, suap, atau pemerasan.

Namun demikian, kesimpulan tersebut terbatas pada jenis pelanggaran yang dicantumkan dalam kolom rekapitulasi dan tidak dapat diperluas menjadi kesimpulan bahwa tidak terdapat bentuk pelanggaran lain di luar klasifikasi tersebut.

BAB VII
EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN

Berdasarkan hasil pengelolaan pengaduan periode Januari sampai dengan Juni 2026, beberapa hal yang dapat menjadi bahan evaluasi adalah sebagai berikut.

A. Hal yang telah dilaksanakan

1. Pengaduan masyarakat telah diterima dan dicatat dalam rekapitulasi.
2. Setiap pengaduan telah diberikan tindak lanjut.
3. Seluruh pengaduan dalam rekapitulasi berstatus selesai.
4. Durasi penyelesaian tercatat antara 1 sampai dengan 2 hari.
5. Terhadap pengaduan yang bukan merupakan kewenangan pelayanan langsung Dinas, pelapor diarahkan kepada unit pelayanan yang berwenang.
6. Pengaduan yang memerlukan informasi tambahan dari pelapor ditindaklanjuti dengan meminta data/kontak yang diperlukan.

B. Hal yang perlu ditingkatkan

1. Pengelolaan data pengaduan melalui seluruh kanal perlu dilakukan secara terintegrasi.
2. Rekapitulasi perlu membedakan antara pengaduan, permintaan informasi, konsultasi, dan aspirasi, apabila memang digunakan sebagai kategori internal.
3. Setiap pengaduan perlu diberikan klasifikasi substansi yang konsisten.
4. Perlu dilakukan monitoring terhadap pengaduan yang memerlukan koordinasi dengan perangkat daerah atau pemerintah kabupaten/kota.
5. Data pengaduan yang berulang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB VIII
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

Sebagai tindak lanjut dari hasil evaluasi, Dinas dapat melakukan beberapa upaya peningkatan, antara lain:

1. Meningkatkan monitoring terhadap pengaduan yang masuk;
2. Melakukan pencatatan dan dokumentasi secara tertib terhadap setiap pengaduan;
3. Meningkatkan koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota;
4. Memberikan informasi yang jelas mengenai kewenangan pelayanan administrasi kependudukan;
5. Meningkatkan kecepatan respons terhadap pengaduan masyarakat;
6. Melakukan analisis terhadap pengaduan yang memiliki substansi serupa atau berulang;
7. Menggunakan hasil pengaduan sebagai bahan evaluasi pelayanan; dan
8. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas pengelolaan pengaduan.

BAB IX
KESIMPULAN

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau periode Januari sampai dengan Juni 2026, terdapat 8 (delapan) pengaduan yang tercatat dalam rekapitulasi.

Seluruh pengaduan yang tercantum dalam rekapitulasi diterima melalui e-mail dan seluruhnya berstatus selesai. Durasi penyelesaian tercatat antara 1 sampai dengan 2 hari, dengan rata-rata durasi penyelesaian berdasarkan data yang tersedia sebesar 1,25 hari.

Substansi pengaduan sebagian besar berkaitan dengan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan KTP-el, NIK, perpindahan penduduk, serta pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Tindak lanjut yang dilakukan antara lain berupa pemberian informasi, pengarahan kepada Dukcapil Kabupaten/Kota sesuai domisili, permintaan informasi tambahan kepada pelapor, serta koordinasi terhadap permasalahan pelayanan yang disampaikan.

Berdasarkan keterangan dalam rekapitulasi, tidak terdapat pengaduan yang dinyatakan sebagai pelanggaran gratifikasi, suap, atau pemerasan.

Secara umum, pengelolaan pengaduan pada periode laporan telah dilaksanakan melalui penerimaan, pencatatan, tindak lanjut, dan penyelesaian pengaduan. Data pengaduan selanjutnya dapat dimanfaatkan sebagai salah satu bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau.

BAB X
PENUTUP

Demikian Laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ini disusun sebagai bentuk dokumentasi pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat serta sebagai bahan monitoring dan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau.

Diharapkan pengelolaan pengaduan dapat terus ditingkatkan melalui penguatan koordinasi, pencatatan yang terintegrasi, pemantauan tindak lanjut, serta pemanfaatan data pengaduan sebagai bahan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Pekanbaru, 01 Juli 2026
Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa,
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Provinsi Riau

MHD FIRDAUS, S.E., M.M
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 196909211998031003