



LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN PERIODE JANUARI S.D DESEMBER 2024



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUTAI BARAT**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi merupakan upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dan bersih dimana apabila diimplementasikan, maka akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit dilingkungan pemerintah Kabupaten Kutai Barat, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, dinas kependudukan dan pencatatan sipil menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan layanan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*). Badan penyelenggara pelayanan publik yang secara optimal menerapkan *good governance* dilingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik. Guna menjamin pemenuhan hak warga negara untuk memperoleh dokumen pendudukan untuk semua kebutuhan publik lainnya dan mewujudkan penyelenggaraan negara yang transparan, efektif, dan dapat dipertanggung jawabkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat memberikan pelayanan sebanyak 44 jenis pelayanan akan tetapi yang utama atau paling sering diurus oleh masyarakat adalah pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Keluarga, Surat Pindah baik keluar maupun datang, akte kelahiran, akte kematian dan akte perceraian. Pelayanan pengaduan yang diberikan adalah antara lain pelayanan terkait pengaduan Nomor Induk Kependudukan dan juga pelayanan pengaduan umum.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.
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. 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
5. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan layanan publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

- a. Maksud penyusunan laporan penanganan pengaduan masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggung jawaban pengelola pengaduan masyarakat baik terkait NIK dan pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat.
- b. Adapun tujuan penyusunan laporan penanganan pengaduan adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian pelayanan yang dilakukan oleh petugas ataupun operator pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat.

BAB II

MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau Lembaga, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi Disdukcapil, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara langsung

Pengaduan secara langsung dapat dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (*helpdesk*) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada Disdukcapil atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Disdukcapil untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

2. Pengaduan secara tidak langsung

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui: Aplikasi Whatsapp, Website/aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan online, yaitu Sistem Aplikasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR); dan kotak pengaduan.

Klasifikasi pengaduan terdiri dari:

1. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara

teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang di berikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses cetak dokumen, perekaman yang lambat, dan lain-lain;

2. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai, kode etik, pemalsuan dokumen dan lain-lain.

2.2. Asas-Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

1. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
2. Transparan 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. melaksanakan kerja sama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya 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 di pertanggung jawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
6. Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa di pengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan atau kepentingan pihak tertentu;
7. Personalitas 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 perundang-undang yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.3 Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

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

kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat. Adapun sikap yang harus di miliki adalah sebagai berikut:

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku 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 manaoun dari pihak manapun;
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi

2.4 Saluran Pengaduan Masyarakat

Saluran pengaduan yang terdapat di Disdukcapil Kutai Barat meliputi:

1. Alamat surat untuk Pengadua melalui kotak Saran dan Masukan: D/A: DISDUKCAPIL Kutai Barat Jl. Perkantoran II - Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Kutai Barat Kode Pos 75576.
2. Penanganan pengaduan umum dan khusus NIK Bermasalah di Nomor Whatsapp 0878 8182 8806.
3. Facebook : Disdukcapil Kabupaten Kutai Barat.
4. Instagram: kubar.disdukcapil@gmail.com
5. Email: Disdukcapil.kutai Barat.go.id
6. Website: <https://disdukcapil.kutai Baratkab.go.id>
7. SPAN LAPOR!
 - SMS ke 1708
 - Website: www.lapor.go.id

2.5 Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Sesuai dengan alamat undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan undang-undang No. 14 tahun 2008, tentang keterbukaan informasi publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil sebagai penyelenggara pelayanan publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan mempunyai komitmen memberikan pelayan prima kepada masyarakat. Disdukcapil telah mengimplementasikan pelayanan prima di semua bidang dan unit kerja dalam berbagai layanan kepada semua penggunanya. Komitmen ini mengharuskan semua Disdukcapil selalu meningkatkan kinerja tata Kelola dan penjaminan mutu pelayanan. Penjaminan mutu pelayanan ini sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar

mutu pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan pengguna. Aspirasi pengguna juga menggunakan salah satu instrument untuk melakukan evaluasi diri terhadap kelemahan dalam pelaksanaan penjaminan mutu pelayanan. Hal ini diperlukan sebagai salah satu Langkah percepatan tercapainya visi dan misi pemerintah daerah. Saluran informasi dan layanan pengaduan masyarakat yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutai Barat adalah wadah pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan yang di sediakan oleh Disdukcapil sebagai salah satu sarana bagi setiap pejabat/pegawai Disdukcapil sebagai pihak internal maupun masyarakat luas pengguna layanan sebagai pihak eksternal untuk melaporkan adanya dugaan pelanggaran dan/atau ketidak puasaan terhadap pelayanan yang dilakukan/diberikan oleh petugas layanan. Bentuk respon yang diberikan kepada pelapor atas pengaduan yang disampaikan berupa respon awal (Ucapan Terima Kasih telah melakukan pengaduan) dan status/tindak lanjut pengaduan paling akhir sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Waktu yang diperlukan untuk merespon atas pengaduan yang disampaikan diberikan kepada pelapor sesuai dengan pedoman materi jawaban/respon atas pengaduan yang disampaikan wajib diberikan dalam kurun waktu paling lambat 12 (Dua Belas) hari terhitung sejak pengaduan diterima. Untuk respon yang disampaikan melalui surat dapat diberikan apabila pelapor mencantumkan identitas secara jelas (nama dan alamat koresponden). Untuk respon dari pengaduan lainnya akan disampaikan dan diberikan sesuai identitas pelapor yang dicantumkan dalam media pengaduan tersebut. Pengaduan yang masuk ke Disdukcapil akan direspon dan tercantum dalam rekap aduan masyarakat dan sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Untuk dapat melihat respon yang diberikan. Sebagai catatan, pengaduan akan lebih mudah ditindak lanjuti apabila memenuhi unsur pengaduan.

Aspirasi dan pengaduan yang disampaikan akan kami sampaikan kepada unit kerja terkait melalui pimpinan Disdukcapil. Terdapat beberapa saran pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidak puasaan dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Disdukcapil, antara lain melalui desk pengaduan, whatsapp. Selama tahun 2024 mulai dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2024, sebanyak 2510 pengaduan telah selesai di tindak lanjuti. Ruang lingkup pengaduan masyarakat selama tahun 2024 meliputi:

Jenis Pengaduan dan Tindak Lanjut Penyelesaian

No.	KATEGORI ADUAN	PENJELASAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1.	Konsolidasi Data	NIK KK belum aktif (BPJS/NPWP/Bank/NPWP/Selular/Vaksin),	1. Konsolidasi Data Manual dengan SIAK KONSOLIDASI 2. WA petugas DWH Pusat apabila cek Web Portal data sudah sesuai 3. Diarahkan untuk WA Pengaduan Pusat jika masih ada masalah dengan NIK 4. Komunikasi dengan Pusat terkait dengan NIK yang tidak
2.	Pelayanan Pencatatan Sipil	Aduan meliputi : 1. File persyaratan yang diminta seperti Foto KK, KTP, Surat Keterangan Kematian dan Foto KTP - el dua orang saksi tidak terkirim ke Whatsapp 2. Belum mendapatkan notifikasi di Aplikasi Whatsapp 3. Handphone hilang/rusak sehingga tidak mengetahui notifikasi 4. NIK antara KK dan Akta berbeda 5. Kesalahan penulisan pada Akta Kelahiran 6. Tidak paham dengan maksud notifikasi	Diarahkan untuk menghubungi WA Layanan Capil di nomor : 0821 5537 9604

		7. Tidak bisa mencetak File Akta dan KK	
3.	Pelayanan KK KTP KIA	Meliputi : 1. File KK Tidak Terkirim ke email 2. Pengajuan KTP, KK dan KIA tidak di respons 3. Pengajuan KTP, KTP, KIA salah bukti pendukung 4. Nama Ibu Kandung tidak tercantum 5. WA Layanan Pendaftaran Penduduk Slow Respon 6. KK, KTP & KIA hilang, rusak dan perubahan data	Diarahkan untuk WA Layanan Pendaftaran Penduduk Disampaikan ke Kabid Dafduk : 0812 5628 4877 atau di No Whatsapp Pelayanan khusus untuk Petugas PETIR di Wa Pelayanan PETIR 0852-4719-0380
4.	Pelayanan Pindah penduduk	Meliputi : 1. Tidak ada notifikasi di layanan pindah penduduk dan permohonan tidak segera diproses 2. SKP tidak terkirim ke WA 3. WA Mutasi tidak merespon Aduan	Penyelesaian : 1. Diarahkan untuk WA Mutasi 2. Proses Pindah Datang terkadang membutuhkan waktu untuk menarik data,(diselesaikan oleh ADB) 3. Jika WA Mutasi Off maka Admin

			Pengaduan akan menyampaikan langsung ke petugas 4. Admin Pengaduan membantu mengirim SKP atau Surat Keterangan Pindah
5.	NIK	Meliputi : 1. NIK Duplicate/ganda 2. NIK tidak tidak muncul di dashboard cek NIK portal bantulkab. 3. NIK tidak tercantum di database padahal di KK tercantum	1. Pengajuan Penghapusan data 2. Konsolidasi Data 3. Entry Ulang data oleh operator siak
6.	Lain – Lain	Meliputi: 1. Persyaratan Penerbitan BPJS, perubahan biodata pada BPJS dan pengaktifan atau menonaktifkan BPJS 2. Persyaratan penerbitan NPWP, perubahan pada biodata NPWP 3. Persyaratan penerbitan kartu kuning atau kartu tanda pencari kerja	Diarahkan langsung ke kantor BPJS, kantor pajak/KP2KP dan Disnaker

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil telah menindaklanjuti permasalahan tersebut di atas dengan mengadakan perubahan-perubahan dan perbaikan sistem kerja unit, antara lain dengan merespon semua pengaduan yang masuk setiap harinya tergantung jenis pengaduan yang diterima. Untuk aktivasi atau validasi NIK dapat dikerjakan langsung akan tetapi untuk jenis pengaduan yang masuk terkait lamanya proses pelayanan yang diterima ditindaklanjuti dengan berkoordinasi dengan bidang

terkait. Dengan telah diimplementasikannya layanan informasi aspirasi dan pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat secara online, mempermudah masyarakat untuk memberikan saran/masukan, pengaduan, aspirasi, maupun permohonan informasi dari mana saja. Namun demikian, Disdukcapil masih menyediakan layanan informasi dan pengaduan secara langsung /tatap muka bagi masyarakat yang membutuhkan penjelasan/informasi mengenai layanan. Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat sampai dengan bulan Desember 2024 ini. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat.

Berdasarkan media pengaduan yang di sediakan disdukcapil dalam kurun waktu bulan Januari s.d Desember 2024 terdapat kurang lebih 2510 pengaduan. Jika dirinci berdasarkan media pengaduan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Table 1 Jumlah pengaduan masyarakat per media pengaduan

No.	Saluran Media Pengaduan Masyarakat	Jumlah
1.	Pengaduan yang disampaikan langsung	0
2.	Whatsapp (0878 8182 8806)	2508
3.	Website	0
4.	Facebook	0
5.	Instagram	0
6.	Email	0
7.	SP4N Lapor	2
	Jumlah	2510 Pengaduan

Tabel 2. Jumlah Pengaduan Tahun 2024

No.	BULAN	JUMLAH
1.	Januari	214
2.	Februari	273
3.	Maret	205
4.	April	165
5.	Mei	201
6.	Juni	215
7.	Juli	215
8.	Agustus	185
9.	September	222
10.	Oktober	248

11.	November	202
12.	Desember	167
Jumlah		2510

BAB III

HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan dalam kurun waktu Januari s.d Desember 2024, antara lain:

1. Banyaknya pengaduan yang masuk ke chat whatsapp yang tidak sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.
2. Penyampaian keluhan atau pengaduan dari masyarakat terkadang tidak direspon baik oleh operator pelayanan.
3. Banyaknya keluhan masyarakat terkait lamanya pelayanan atau proses penyelesaian berkas yang telah disampaikan melalui whatsapp pelayanan ataupun pelayanan secara tatap muka.

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

1. Melakukan validasi langsung terkait aktivasi atau validasi NIK.
2. Melakukan koordinasi langsung terkait apabila ada pengaduan terkait lamanya proses pelayanan yang melebihi dari 12 hari.
3. Melakukan koordinasi ke operator pelayanan apa saja yang menjadi hambatan terkait lamanya proses terhadap berkas yang telah masuk.
4. Menyampaikan hasil pengaduan pada rapat evaluasi kegiatan yang diadakan secara rutin ataupun pada rapat evaluasi kegiatan bidang.

BAB IV PENUTUP

Laporan penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi sarana umpan balik bagi peningkatan kerja dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh petugas pengelola pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat dimasa mendatang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggung jawaban kami terkait monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat.

Sendawar, 30 Desember 2024

Kepala Bidang PIAK dan
Pemanfaatan Data



ANASTASIUS JIMI, S.Hut, M.Si

Pembina IV/a

NIP. 19830907 200902 1 003