



**LAPORAN
EVALUASI PENGADUAN**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIK KABUPATEN OGAN ILIR
TAHUN 2021**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dicanangkan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean government) dan baik (good government) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir, 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 pelayanan 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 di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik. Guna menjamin pemenuhan hak warga Negara untuk memperoleh dokumen kependudukan untuk semua kebutuhan publik lainnya dan mewujudkan penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif dapat dipertanggungjawabkan, pada tahun 2008 pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Selanjutnya di tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik,

diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. UU KIP tersebut tidak hanya mengatur keterbukaan informasi pada lembaga Negara saja, tetapi juga pada organisasi non pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari dana publik, baik APBN/APBD, sumbangan masyarakat, maupun sumber luar negeri.

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. 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

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten ogan Ilir

Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten ogan Ilir

BAB II

Monev 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 ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi Disdukcapil, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai Disdukcapil, dan/atau keluhan kepada Disdukcapil atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Disdukcapil. Adapun Bentuk Pengaduan Masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara langsung

Pengaduan secara langsung 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: a. Short Message Service (SMS); b. Surat; c. Faximili; d. E-mail e. Telepon; f. 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 diberikan, 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

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; melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya 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) Objektivitas 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 Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat 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. Adapun sikap yang harus dimiliki 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 apapun dan dari pihak manapun;
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.4 Saluran Pengaduan Masyarakat

Saluran pengaduan yang terdapat di Universitas Negeri Semarang meliputi :

1. Pengaduan disampaikan melalui Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir
<http://dukcapil.oganilirkab.go.id>
2. Layanan Aplikasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)
www.lapor.go.id
3. Email Dinas
dispendukcapiloganilir@gmail.com
4. Facebook Message
Dinas Dukcapil Ogan Ilir
5. Direct Message Instagram
Disdukcapil_oganilir
6. WA Hotline dinomor 0895 3462 49816
7. Youtube

2.5 Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Sesuai dengan amanat 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 diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan mempunyai komitmen memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Disdukcapil telah mengimplementasikan pelayanan prima di semua bidang dan unit kerja dalam berbagai layanan kepada semua penggunanya.

Komitmen ini mengharuskan Disdukcapil selalu meningkatkan kinerja tata kelola dan penjaminan mutu pelayanan. Penjaminan mutu (quality assurance) pelayanan ini sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan pengguna. Aspirasi pengguna juga merupakan salah satu instrumen 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 adalah wadah pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan yang disediakan oleh Disdukcapil sebagai salah satu sarana bagi setiap pejabat/pegawai Disdukcapil sebagai pihak internal maupun masyarakat luas pengguna layanan sebagai pihak eksternal untuk melaporkan dugaan adanya pelanggaran dan/atau ketidakpuasan 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 Menteri jawaban/respon atas pengaduan yang disampaikan wajib diberikan dalam kurun waktu paling lambat 30 (tiga puluh) 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 media 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 Anda akan lebih mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur pengaduan. Hal lebih lanjut/lengkap terkait dengan unsur pengaduan dapat dilihat pada laman <http://dukcapil.oganilirkab.go.id> dan wa hotline di nomor 0895 3462 49816

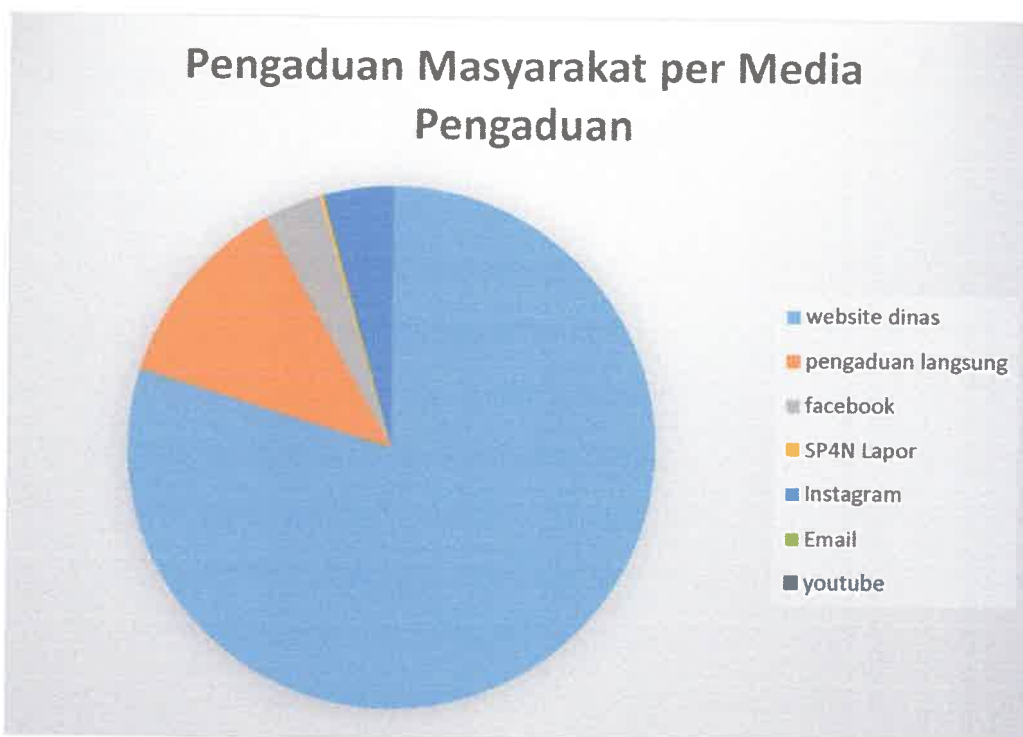
Aspirasi dan pengaduan yang disampaikan akan kami sampaikan kepada unit kerja terkait melalui pimpinan Disdukcapil. Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Disdukcapil, antara lain melalui desk pengaduan, kotak pengaduan, email, FB, instagram, laman <http://dukcapil.oganilirkab.go.id> laman Lapor dan youtube. Selama Tahun 2021 sampai dengan bulan Desember 2021, sebanyak 495 (empat ratus sembilan puluh lima) pengaduan masyarakat telah masuk . Sebanyak pengaduan 493 (empat ratus sembilan puluh tiga) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti. Ruang lingkup pengaduan masyarakat selama Tahun 2021 meliputi ; 1. Keluhan tentang lamanya proses pencetakan KTP; 2. Keluhan terkait nomor/mesin antrian; 3. Keluhan terkait Call Center yang tidak diangkat; 4. Keluhan terkait ketersediaan blanko KTP; 5.. Keluhan terkait sarana dan prasarana; 7. Keluhan lainnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menindaklanjuti permasalahan tersebut di atas dengan mengadakan perubahan-perubahan dan perbaikan sistem kinerja unit, antara lain dengan telah diterapkannya pelayanan paling lama 1x24 jam, menambah dan memperbaiki sarana dan prasarana, monitoring ketersediaan blanko KTP dan lain lain. Dengan telah diimplementasikannya Layanan Informasi Aspirasi dan Pengaduan Disdukcapil 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 2021 ini. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat.

Berdasarkan media pengaduan yang disediakan Disdukcapil dalam kurun waktu bulan Januari s.d. Desember 2021 terdapat kurang lebih 484 pengaduan. Jika dirinci berdasarkan media pengaduan dapat dilihat dalam tabel dan diagram berikut :

Tabel 1 Jumlah Pengaduan Masyarakat per media pengaduan

No	Saluran Media Pengaduan Masyarakat	Jumlah
1	Website Dinas	386
2	Pengaduan yang disampaikan langsung	70
3	Facebook	17
4	SP4N Lapor	1
5	Email	-
6	Instagram	21
7	Youtube	-
Jumlah		495

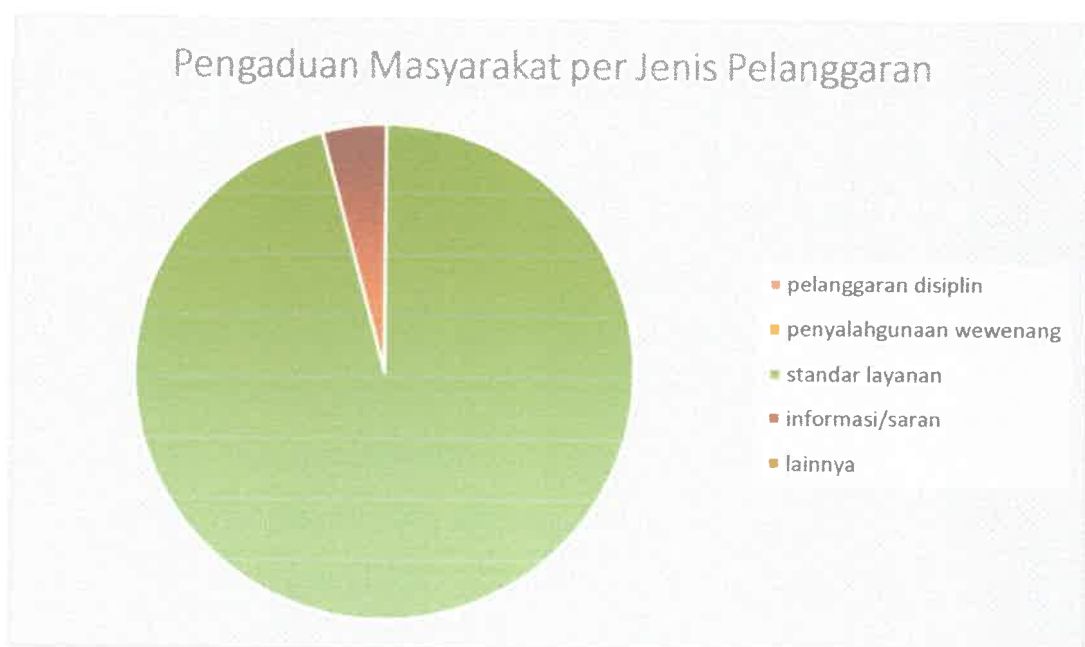
Diagram 1. Pengaduan Masyarakat per Media Pengaduan



Tabel 2 Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pelanggaran Disiplin	-
2	Penyalahgunaan Wewenang	-
3	Standar Layanan	473
4	Informasi/Saran	20
5	lainnya	2
Jumlah		495

Diagram 2 Pengaduan Masyarakat per saluran media pengaduan



Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dari kurang lebih 484 pengaduan yang diterima, status penanganan atas pengaduan tersebut bulan Januari s.d. Desember 2021 sebagai berikut :

Tabel 3 Status Penanganan pengaduan Masyarakat

No	Status Pengaduan	Penanganan	Jumlah	Persentase
1	Selesai		493	99%
2	Proses/Batal		2	0,004%
		Jumlah		

Dari data penanganan pengaduan terlihat 99% pengaduan yang masuk telah diselesaikan dengan tuntas hanya 0,004% dalam proses penyelesaian hingga batal diselesaikan. Pembatalan penanganan pengaduan disebabkan data pengguna tidak ada dalam data base dan data pengguna tidak sesuai dengan data yang tersimpan di data base.

BAB III HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan dalam kurun waktu Januari s.d. Desember 2021, antara lain :

1. Masih ada data pengguna layanan yang tidak sesuai atau tidak ada lagi dalam data base kependudukan;
2. Pengelola terkadang lambat dalam menjawab keluhan pengguna layanan dikarenakan masih mengerjakan tugas layanan yang lain/pengunjung terlalu banyak;

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

1. Melakukan integrasi data dari masing-masing unit Pengaduan Masyarakat per Jenis Pelanggaran
2. Melakukan koordinasi setiap bulan terkait validasi data yang diterima oleh masing-masing unit;
3. Melakukan studi tiru terkait penanganan pengaduan masyarakat dan WBS ke Instansi lain dibawah Kementrian Dalam Negeri maupun instansi swasta guna optimalisasi pelayanan pengaduan

PENUTUP

Laporan monitoring dan evaluasi 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 petugas pengelola pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir di masa mendatang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami terkait monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir,

Indralaya, 30 Desember 2021

Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Ogan Ilir,



Zaidan, S.Sos., M.Si
Pembina Tk.I
NIP. 19700828 199303 1 002