

2021

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIK KABUPATEN OGAN ILIR TAHUN 2020





PEMERINTAH KABUPATEN OGAN ILIR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Raya Lintas Timur Km 35 Indralaya, Telepon (0711) 581365, Kode Pos 30662

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OGAN ILIR TAHUN 2020

I. Pendahuluan

Makna pengaduan menurut Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, Pasal 1 angka 8, adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

Pengaduan pelayanan publik yang disampaikan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu bentuk kontrol atau pengawasan yang dilakukan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik, karena dalam Pelayanan Publik, masyarakat merupakan salah satu dari tiga unsur pengawas eksternal yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pengaduan masyarakat juga berguna bagi pimpinan dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi terhadap bawahannya dalam melaksanakan standar pelayanan publik.

Sesuai amanah Permendagri nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota setidaknya menyediakan fasilitas layanan nomor telepon pengaduan.

Dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, telah diatur ada beberapa poin penting yang perlu diketahui oleh penyelenggara Pelayanan Publik agar Tata Kelola Pengaduan dapat berjalan secara efektif dan efisien, di antaranya yaitu: (1) tersedianya sarana penyampaian pengaduan, dapat melalui telepon, sms, WA, datang langsung, dan lain-lain; (2) adanya pejabat yang mengelola pengaduan; (3) terdapat sistem mekanisme prosedur pengaduan; (4) Terdapat jangka waktu penyelesaian pengaduan; (5) menyusun laporan secara berkala hasil pengelolaan pengaduan yang telah dilakukan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan peningkatan pelayanan publik.

Sebagai bentuk pelayanan prima dan berkualitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir, telah menyiapkan beberapa saluran pengaduan, yakni Loker informasi dan pengaduan, SMS/Whatsapp, Telepon/Faksimile, Email, Media sosial (Facebook, Instagram, dan Youtube), dan SP4N Lapor. Manfaat dari layanan pengaduan ini adalah agar masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan, untuk dapat ditindaklanjuti sehingga pelayanan akan semakin baik dan membahagiakan masyarakat.

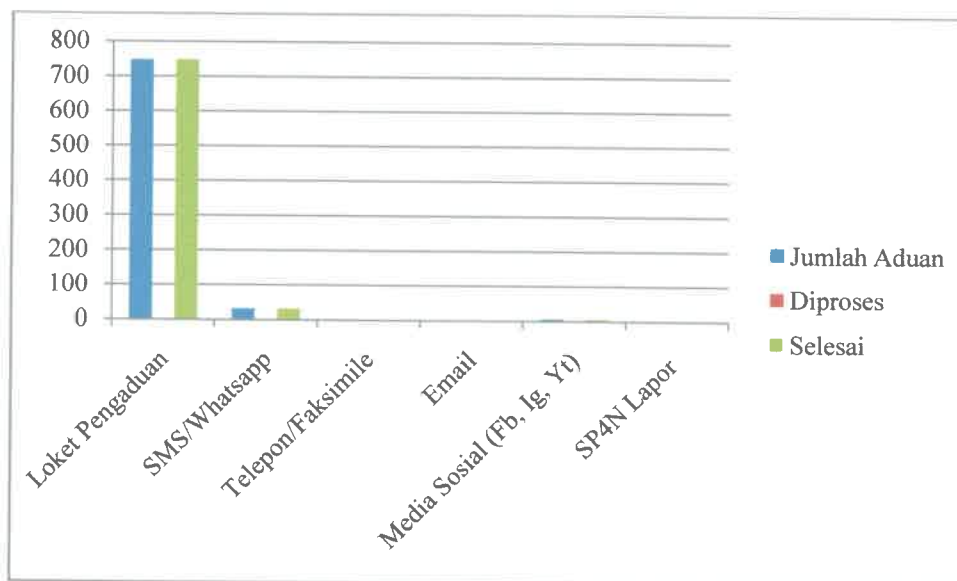
II. Monitoring dan Evaluasi

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir, layanan pengaduan dikelola oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat yang terdiri dari perwakilan Sekretariat dan Bidang-Bidang. Berikut jumlah data terkait pengaduan masyarakat di berbagai sarana pengaduan tahun 2020.

E. Rekapitulasi Pengaduan

No.	Sarana Aduan	Jumlah Aduan	Diproses	Selesai
1.	Loket Pengaduan	748	0	748
2.	SMS/Whatsapp	31	0	31
3.	Telepon/Faksimile	0	0	0
4.	Email	0	0	0
5.	Media Sosial (Fb, Ig, Yt)	7	0	7
6.	SP4N Lapor	1	0	1
Jumlah		787	0	787

F. Statistik



G. Analisa

Pada tahun 2020 ini, pengaduan terbanyak adalah melalui loket pengaduan tatap muka. Seperti pada tahun sebelumnya, pengaduan masyarakat masih didominasi oleh data NIK KTP-el atau Kartu Keluarga tidak ditemukan atau tidak sesuai di instansi pelayanan publik lainnya, seperti di BPJS, perbankan, imigrasi, dan lain-lain. Selain itu, terdapat pengaduan KTP-el tidak jelas, yakni pengaduan melalui SP4N Lapor. Ada juga pengaduan Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI) di daerah tujuan yang offline.

Data NIK tidak ditemukan/tidak sesuai ditindaklanjuti dengan 2 cara, yakni:

1. Jika data sesuai dan terdapat di database SIAK Daerah, maka NIK dan KK dikonsolidasi manual di aplikasi SIAK Pusat serta dilaporkan di Tim *Data Ware House* (DWH) Pusat.
2. Jika data tidak sesuai atau tidak terdapat di database SIAK Daerah, maka yang bersangkutan harus memperbaharui Kartu Keluarga.

Untuk KTP-el yang tidak jelas ditindaklanjuti dengan penerbitan ulang KTP-el. Sedangkan untuk SKPWNI, diselesaikan dengan konsolidasi manual SKPWNI di SIAK Konsolidasi Pusat.

H. Kendala dan Solusi

Kendala yang dihadapi dalam penanganan pengaduan ini adalah, kurangnya personel dalam penanganan dan tindak lanjut pengaduan serta pergantian personel, sehingga terkadang mengalami keterlambatan dalam penyelesaiannya. Selain itu, kurang maksimalnya pendokumentasian pengaduan karena terlalu banyak.

Solusi yang telah diberikan adalah dengan menambah jumlah personel.

III. Penutup

Dari 787 pengaduan yang masuk melalui berbagai sarana pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Tahun 2020 ini, dapat diselesaikan 100%. Walaupun terdapat hambatan, dapat diselesaikan dengan baik dengan waktu yang agak lama.

Indralaya, Januari 2021

**Ketua Tim Penanganan Pengaduan
Masyarakat,**



**Damayanti, S.Si.
Penata Tk. I
NIP 198210192006042021**