



**LAPORAN
HASIL PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT TAHUN 2020**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KAYONG UTARA**

BAB I

PENDAHULUAN

Pada hakikatnya, penyelenggaraan program kerja pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu wujud peningkatan tersebut adalah melalui pemberian pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Pemberian pelayanan publik oleh unit-unit kerja pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan, pelayanan dalam bentuk jasa, infrastruktur dan pelayanan akan jaminan keselamatan hukum.

Di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa, “pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Thamrin, 2013:112). Dapat dilihat bahwa dasar hukum ini menjadi landasan instansi pemerintahan dalam memberikan jaminan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

Di era reformasi birokrasi saat ini, penyelenggara pemerintahan wajib menyediakan pelayanan publik yang baik, transparan dan akuntabel. Selain itu, pemerintah juga wajib menyelenggarakan Negara yang bersih, bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) serta tata administrasi pemerintahan tertib dan teratur. Untuk mengawal terwujudnya *good governance* tersebut, tentu diperlukan pengawasan baik dari internal pemerintah melalui Inspektorat maupun eksternal, yaitu masyarakat.

Pada kenyataannya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan masih jauh dari harapan masyarakat. Menurut Schelling and Chris Topher, Ed (dalam Rahmayanty, 2010:101) dijelaskan bahwa, “pentingnya mengorganisir keluhan (complaint) ataupun aduan karena pelanggan yang mengeluh adalah teman baik kami, karena mereka memberikan kesempatan kepada

kami untuk meningkatkan pelayanan". Pemerintah yang dalam hal ini adalah abdi masyarakat sebagai penyedia pelayanan perlu melakukan berbagai upaya diantaranya adalah penanganan pengaduan dari masyarakat. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam instansi pemerintahan, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari program kerja yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Kepuasan pelanggan erat hubungannya dengan keluhan pelanggan. Ketika perusahaan mendapatkan keluhan dari pelanggan maka perusahaan sedang mengalami masalah yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan sehingga perusahaan dituntut untuk mengkomunikasikan penanganan keluhan pelanggan dengan baik. Penanganan keluhan pelanggan merupakan salah satu contoh komunikasi dengan pelanggan dan perusahaan dituntut untuk menangani keluhan pelanggan baik secara tertulis ataupun langsung menghubungi pelanggan. Hal tersebut untuk memastikan bahwa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dapat diterima baik oleh perusahaan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara kedua belah pihak (Rusyan & Sulistyanyingtyas, 2013, p. 2).

BAB II

TIM PENGELOLA PENGADUAN

A. Pejabat Pengelola Pengaduan

1. Nama : Maiyatul Jandah, S.E.I
NIP : 19811120 200902 2 006
Jabatan : Kasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk

B. Tim penelaah/penjawab aduan

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3. Kepala Bidang Pelayanan Adminduk
4. Kepala Bidang SIAK PIAK
5. Kasubbag Perencanaan dan Keuangan
6. Kasubbag Umum dan Kepegawaian
7. Kepala seksi pencatatan sipil
8. Kepala seksi pendokumentasian dokumen

BAB III

WAKTU DAN MEDIA PENGADUAN

A. Waktu Penanganan Pengaduan

Waktu Penanganan pengaduan dilaksanakan setiap hari kerja mulai pada 02

Januari – 31 Desember 2020

B. Media pengaduan

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kependudukan Kabupaten Kayong Utara, penanganan pengaduan dilaksanakan melalui 5 cara yaitu :

1. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan di ruang pelayanan adminduk
2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara Jl. Bhayangkara kompleks perkantoran desa Sutera Kecamatan Sukadana Kabupaten Kayong Utara
3. Telp/Fax : (0534) 3031 162
4. HP/WA : 0822 53664776
5. Email : disdukcapil_kku@yahoo.com

BAB IV

HASIL REKAPITULASI PENGADUAN

A. Pengaduan Tatap Muka Langsung

No	Jenis Aduan	JAN	FEB	MART	APR	MEI	JUNI	JULI	AGUST	SEPT	OKT	NOV	DES	JUMLAH
1		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL

B. Pengaduan tertulis melalui kotak pengaduan

No	Jenis Aduan	JAN	FEB	MART	APR	MEI	JUNI	JULI	AGUST	SEPT.	OKT.	NOV.	DES.	JUMLAH
1		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHI L	NIHI L	NIHIL

C. Pengaduan melalui Telpon/Fax

No	Jenis Aduan	JAN	FEB	MART	APR	MEI	JUNI	JULI	AGUST	SEPT.	OKT.	NOV.	DES.	JUMLAH
1		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL

D. Pengaduan melalui HP/WA

No	Jenis Aduan	JAN	FEB	MART	APR	MEI	JUNI	JULI	AGUST	SEPT.	OKT.	NOV.	DES.	JUMLAH
1		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL

E. Pengaduan Melalui Email

No	Jenis Aduan	JAN	FEB	MART	APR	MEI	JUNI	JULI	AGUST	SEPT.	OKT.	NOV.	DES.	JUMLAH
1		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL

BAB V EVALUASI

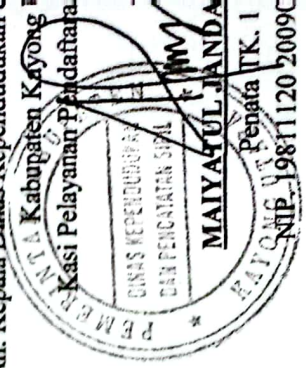
A. Tindak Lanjut

1. Dari hasil evaluasi sampai dengan Desember tahun 2020, tidak ditemukan adanya laporan terkait pengaduan masyarakat dalam bentuk apapun . Akan tetapi tetap perlu dilakukan peningkatan lagi terhadap komitmen pejabat dan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya untuk terhindar dari pengaduan masyarakat dalam bentuk apapun serta meningkatkan kinerja yang selama ini sudah dilaksanakan. . Kunjungan masyarakat kepada petugas pengelola pengaduan hanya sebatas konsultasi tentang pelayanan dan solusi mengenai dokumen kependudukan yang mengalami kendala.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara selalu Memberikan informasi kepada masyarakat melalui sosialisasi, media sosial, x baner, brosur dan pamflet, sehingga masyarakat memahami persyaratan dan ketentuan dalam melakukan pengaduan.

Bulan : Januari

[illegible]

An. Kepala Dinas Kependudukan dan



**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2020**

Bulan : Februari		Tangg pengaduan	KLASIFIKASI PENGADUAN/PELAPOR					Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	HASIL PENELAAHAN			TINDA
			Nama	No. Telp/HP	Alamat	E - mail	Pekerjaan				Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain -lain	
No														
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														

An. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara
Kasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk

MAIYATUL JADDAH, SE.I
Penata TK. 1
NIP.19811120 200902 2 006

**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2020**

Bulan : Maret		KLASIFIKASI PENGADUAN/PELAPOR					Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	HASIL PENELITIAN			T
Tanggal pengaduan	Nama	No. Telp/HP	Alamat	E - mail	Pekerjaan	Berkadar Pengawasan				Tidak Berkadar Pengawasan	Lain -lain		
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													

An. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara
(Kasi Pelayanan Pendaftaran)

MAIYATUL JANDAL
Penata ITK. 1
NIP. 19811120 200902

**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2020**

Bulan : April

No	Tanggal pengaduan	KLASIFIKASI PENGADUAN/PELAPOR					Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	HASIL PENELAAHAN			TINDAK
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E - mail	Pekerjaan				Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-lain	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													
28													
29													
30													

An. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara
Kasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk

MAIYACHANDAH, SE.I
KAYONG UTARA
NIP-19811120 200902 2 006

**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2020**

Bulan : Mei

No	Tanggal pengaduan	KLASIFIKASI PENGADU/PELAPOR					Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	HASIL PENELAAHAN		
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E - mail	Pekerjaan				Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain -lain
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												

An. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara
Kasi Pelayanan Pendaftaran Perkawinan
MAIYADIL JANDAH, S.Pd
NIP. 1981120200902 2 0

**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2020**

Bulan : Juli

No	Tanggal pengaduan	KLASIFIKASI PENGADUAN/PELAPOR				Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	HASIL PENELAAHAN			TINDA
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E - mail	Pekerjaan			Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain -lain	
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												

An. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kayong Utara

Kasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk

MAIYATUL JANNAH, S.E.I

Pemula TK. 1

NIP. 19811120 200902 2 006

**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2020**

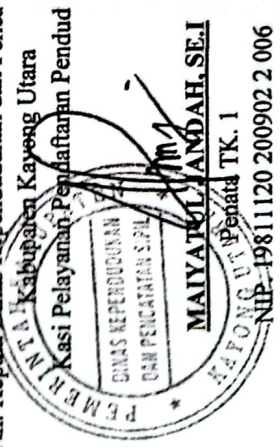
Bulan : Agustus		KLASIFIKASI PENGADUAN/PELAPOR				Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	HASIL PENELAHAAN			TIND
Tanggal pengaduan	Nama	No. Telp/HP	Alamat	E - mail	Pekerjaan				Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-lain	
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												

An. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kayong Utara
Kasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KAYONG UTARA
NIP. 19811120 200902 2 006

**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2020**

Bulan : September		KLASIFIKASI PENGADUAN/PELAPOR					Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	HASIL PENELAAHAN			TIND
		Tanggal pengaduan	Nama	No. Telp/HP	Alamat	E - mail	Pekerjaan			Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-lain	
No													
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													

An. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara



**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2020**

Bulan : Oktober

No	Tanggal pengaduan	KLASIFIKASI PENGADUAN/PELAPOR				Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	HASIL PENELAHAHAN		
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E - mail	Pekerjaan			Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain -lain
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											

An. Kepala Dinas Kependudukan
Kabupaten Kayong
Kasi Pelayanan Pendaftaran
DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
*
MAIYAPUS JANI
KAYONG Penata TK
NIP. 19811120 200

Bulan : November

[illegible]

 Dipindai dengan CamScanner

Bulan : Desember

[illegible]

An. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kayong Utara

