



LAPORAN
HASIL PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

#GISA
Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Pemerintahan



DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
6111-KABUPATEN KAYONG UTARA



PERIODE
JANUARI-DESEMBER TAHUN 2021

INSTANSI PELAKSANA
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 & Sulistyningtyas, 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
2. Nama : Mohammad Jumeidi, S.Kom
NIP : 19900518 202012 1 008
Jabatan : Administrator Database Kependudukan

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 2021

B. Media pengaduan

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kabupaten Kayong Utara Nomor : 16.1 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kependudukan Kabupaten Kayong Utara, penanganan pengaduan dilaksanakan melalui 4 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 komplek 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
6. Media Sosial (Facebook) : disdukcapil.kku

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 Telp/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

F. Pengaduan Melalui Media Sosial (Facebook)

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

Dari hasil evaluasi sampai dengan Desember tahun 2021, 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. Terkait pelayanan yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah melaksanakan Inovasi pelayanan publik yaitu Berkas Lengkap Langsung Beres (BARES). Dengan Inovasi BARES pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu 35 menit, tanpa ada penundaan pelayanan berlarut dengan catatan jaringan tidak mengalami gangguan.

**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2021**

Bulan : Januari

No	Tanggal pengaduan	KLASIFIKASI PENGADUAN/PELAPOR					Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	HASIL PENELAAHAN			TTND/
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E - mail	Pekerjaan				Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain -lain	
1	11/11/21												
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

MAIYATUL JAMDAH, S.E.I
Petai TK. 1
NIP. 1981120 200902 2 006

**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2021**

Bulan : Maret

No	Tanggal pengaduan	KLASIFIKASI PENGADUAN/PELAPOR				Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	HASIL PENELAHAHAN			TINDA
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E - mail	Pekerjaan			Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-lain	
1	14/III/21											
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

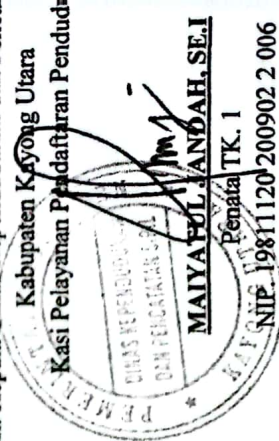
MAIYATUL JANDAH, SE.I
NIP. 19811120 200902 2 006

**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2021**

Bulan : April

No	Tanggal pengaduan	KLASIFIKASI PENGADU/PELAPOR				Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	HASIL PENELITIAN			TINDA
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E - mail				Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain -lain	
1	21/11/21											
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



Penata TK. 1
NIP. 19811120 200902 2 006

**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2021**

Bulan : Mei

No	Tanggal pengaduan	KLASIFIKASI PENGADU/PELAPOR				Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	HASIL PENELITIAN			TINDA
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E - mail	Pekerjaan			Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-lain	
1	11/11/21											
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

(Signature)
MAIYATUL JANAH, SE.I
NIP. 19811120 200902 2 006

**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2021**

Bulan : Juni

No	Tanggal pengaduan	KLASIFIKASI PENGADUAN/PELAPOR				Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	HASIL PENELAHAHAN			TIN
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E - mail	Pekerjaan			Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain -lain	
1	2019/11/11											
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

MAIYATOLANDAH, SE
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KAYONG UTARA
NIP: 19811120200902 2 000

**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2021**

Bulan : Juli

No	Tanggal pengaduan	KLASIFIKASI PENGADUAN/PELAPOR				Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	HASIL PENELITIAN			TIND
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E - mail				Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain -lain	
1	2021/07/01	NIHIL										
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

MAIYATULLANDAH, SE
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KAYONG UTARA
NIP. 19811120 200902 2 000

**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2021**

Bulan : Agustus

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	JULI											
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												

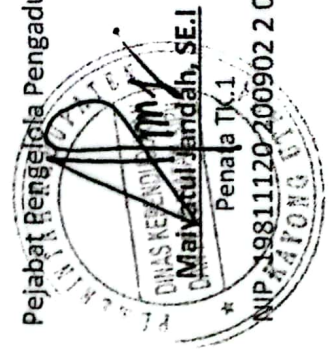
An. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara
Kasi Pelayanan Pendaftaran
MAIYATUL FADDAH
NIP.19811120 200902

**TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2021**

ULAN : September

NO.	Tanggal Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan/Pelapor					Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	Hasil Penelaahan		
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E-mail	Pekerjaan				Berkadar Pengawasan		Lain-Lain
										Ya	Tidak	
1	NIHIL											
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												

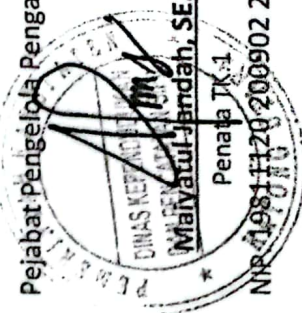
Pejabat Pengelola Pengaduan



TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2021

LAN : Oktober

O.	Tanggal Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan/Pelapor					Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	Hasil Penelaahan		
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E-mail	Pekerjaan				Berkadar Pengawasan		Lain-Lain
										Ya	Tidak	
1	NIHIL											
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
0												

Pejabat Pengelola Pengaduan

 NRP 198111202009022006
 Penata TK-1

LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT

NA

[illegible]

Pejabat Pengelol. Pengaduan

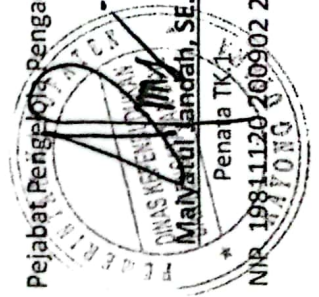
 Maibatul Jandah, SE.
 Penata TK.1
 NIP. 19811120 200902 2 006

**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
TAHUN 2021**

BULAN : Desember

NO.	Tanggal Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan/Pelapor					Tanggal Kejadian	Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	Hasil Penelaahan		
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	E-mail	Pekerjaan				Berkadar Pengawasan		Lain-Lain
										Ya	Tidak	
1	NIHIL											
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												

Pejabat Pengelola Pengaduan



Ma Nurul Landah, SE.I

Penata TK/1
 NRP 19811120-200902 2 006