



**LAPORAN
HASIL PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT TAHUN 2023**

**DINAS KEPENDUDUKANDAN 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 public 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.

Didalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa, "pelayanan public adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative 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 public 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 ChrisTopher, 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 kesalah pahaman antara kedua belah pihak(Rusyan & Sulistya ningtyas, 2013,p.2).

BAB II

TIM PENGELOLA PENGADUAN

A. Pejabat Pengelola Pengaduan

1. Nama : YA' Agustino. S.K.M
NIP : 19830820 201001 1 018
Jabatan : Analis Kebijakan Ahli Muda
2. Nama : Rasih Winarni, A.Md
NIP : 19901031 202012 2 008
Jabatan : Operator SIAK

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 PIAK
5. Kasubbag Perencanaan dan Keuangan
6. Kasubbag Umum dan Kepegawaian
7. Analis Kebijakan Ahli Muda Pencatatan Sipil
8. Analis Kebijakan Ahli Muda Pendaftaran Penduduk
9. Analis Kebijakan Ahli Muda Pendokumentasian

BAB III

WAKTU DAN MEDIA PENGADUAN

A. Waktu Penanganan Pengaduan

Waktu Penanganan pengaduan dilaksanakan setiap hari kerja mulai pada 02 Januari– 31 Desember 2023

B. Mediapengaduan

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kabupaten Kayong Utara Nomor: Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kependudukan KabupatenKayong Utara, penanganan pengaduan dilaksanakan melalui 4 carayaitu :

1. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan di ruang pelayanan adminduk
2. Tertulis disampaikan 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 :disdukcapiil@kayongutarakab.go.id
6. Media Sosial:Facebook : [disdukcapiil.kku](#), Instagram : [disdukcapiil.kku](#), Youtube : [disdukcapiilKKU](#)
7. Website : <https://disdukcapiil.kayongutarakab.go.id>

BABIV

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	JenisAduan	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

C. Pengaduan melaluiTelpon/Fax

No	JenisAduan	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) dan Instagram, Youtube

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

G. Pengaduan Melalui wibesite<https://disdukcapil.kayongutarakab.go.id>

No	JenisAduan	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. Pada tahun 2023 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara berdasarkan evaluasi laporan sepanjang tahun 2023 tidak terdapat pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Kunjungan masyarakat kepada petugas pengelola pengaduan hanya sebatas konsultasi tentang pelayanan dan solusi mengenai dokumen kependudukan yang mengalami kendala.
2. Laporan atau pengaduan harus memenuhi syarat formil yang harus dilengkapi, namun jika laporan atau pengaduan tersebut tidak memenuhi syarat materiil maka disampaikan kepada pelapor bahwa laporan tidak dapat ditindaklanjuti.
3. Memberikan informasi kepada masyarakat melalui sosialisasi, media sosial, x baner, brosur dan pamflet, sehingga masyarakat memahami persyaratan dan ketentuan dalam melakukan pengaduan.