

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2023



Telp. : 082340649368
Email : dukcapilkobi5272@gmail.com
Website : dukcapil.bimakota..go.id
Alamat : Jl. Soekarno-Hatta No. 02 Rabangodu Utara Kota Bima

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA SEMESTER SATU TAHUN 2023

A. LATAR BELAKANG

Pengelolaan Pengaduan telah menjadi bagian wajib dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan kepastian dan jaminan bagi setiap masyarakat untuk dapat berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keterlibatan tersebut salah satunya adalah dengan melalui sarana pengaduan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan salah satunya adalah dilakukannya meningkatkan kualitas dalam penanganan pengaduan masyarakat yang masuk secara langsung di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima maupun pengaduan yang masuk via Whatsapp dan media sosial (Facebook, Instagram, Website, Twitter maupun Via Email), dan Semua bidang terus bersinergi untuk terus melayani secara prima. Sesuai dengan amanat Undang-Undang.

Komitmen untuk terus berupaya agar pelayanan lebih baik lagi dan menuju pelayanan prima menjadi keinginan dan cita-cita bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima. Maka dari itu semua unsur saling mendukung agar tujuan bisa tercapai. Peningkatan mutu pelayanan menjadi instrument evaluasi terhadap kelemahan yang selama ini terjadi di lingkup bidang pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

Berdasarkan media pengaduan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima dalam kurun waktu bulan Januari s.d Juni 2023 terdapat 6 pengaduan/konsultasi. Dengan catatan bahwa sebanyak 6 Pengaduan/Konsultasi, terdapat pengaduan yang terkait hal yang sama atau sejenis. Semua pengaduan sudah di tindak lanjuti, di beri solusi dan diselesaikan sehingga semua pengaduan tidak ada yg ditunda dan tidak ada yang tersisa semua sudah di selesaikan.

Berbagai hambatan terjadi selama satu semester dalam penanganan pengaduan. Terutama Karena adanya terganggu jaringan atau sering error/kendala teknis kurang lancar/lelet jaringan baik dari pusat maupun di Dinas Dukcapil Kota Bima sendiri, sehingga pelayanan mengalami gangguan dan hambatan. Dan pengaduan/keluhan yang masuk yang terbanyak dari masyarakat adalah Data masyarakat di lembaga pengguna sering tidak sinkron/sesuai dengan data di Dukcapil seperti data (NIK, No KK, Nama dll) atau alat/cardreader (kartu pembaca) KTP el di lembaga pengguna (perbankan) tidak bisa membaca chips di KTP el sedangkan di Webportal lembaga pengguna sudah sesuai dengan data di Dinas Dukcapil sehingga masyarakat harus bolak balik Dinas Dukcapil dengan Perbankan, dan masyarakat menyampaikan keluhannya ke Dinas Dukcapil Kota Bima agar di berikan solusinya dan oleh Dinas Dukcapil Kota Bima memberikan solusi/tindaklanjut dengan memperlihatkan datanya di sistem SIAK Dukcapil yang sudah valid/aktif/sinkron. dan kurangnya koordinasi dan sinergitas antar bidang yang membuat respon ke masyarakat tersendat dan terlambat. Diharapkan dengan adanya hambatan tersebut di semester mendatang agar jaringan lancar/normal kembali, sinergitas antar bidang dapat ditingkatkan agar meminimalisir pengaduan masyarakat.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengolahan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.
4. Peraturan Walikota Nomor 18 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bima;

C. PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Berdasarkan data yang di peroleh dari Petugas Pengaduan selama satu semester Tahun 2023, terdapat 6 Pengaduan dengan rincian pengaduan sebagai berikut:

NO	MATERI PENGADUAN	JUMLAH LAPORAN	LAPORAN DIPROSES		SISA PENGADUAN
			TINDAK LANJUT	DALAM PROSES	
1.	Pelanggaran terhadap kode etik perilaku pelayanan	0	0	0	0
2.	Penyalahgunaan wewenang/jabatan	0	0	0	0
3.	Pelanggaran terhadap pelanggaran disiplin PNS	0	0	0	0
4.	Perbuatan Tercela	0	0	0	0
5.	Pelanggaran Hukum	0	0	0	0
6.	Kekeliruan Administrasi	0	0	0	0
7.	Pelayanan Publik yang tidak memuaskan	0	0	0	0
JUMLAH		0	0	0	0

D. MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP PENANGANAN PENGADUAN

Dari hasil monitoring dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat, ditemukan adanya laporan pengaduan/konsultasi masyarakat sebanyak 6 (Enam) Pengaduan/Konsultasi. Hal itu bisa dilihat dari tabel berikut:

NO	REKAPITULASI	JUMLAH
1.	Jumlah Pengaduan/Konsultasi yang diterima	6
2.	Jumlah Pengaduan yang diteruskan ke Kepala Dinas	Nihil
3.	Jumlah Pengaduan yang diteruskan walikota	Nihil
4.	Jumlah Pengaduan yang sedang ditangani	Nihil
5.	Jumlah Pengaduan yang telah selesai ditangani	6

Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui berbagai media yang secara langsung dapat digunakan oleh pengguna layanan.

Evaluasi dari tahun sebelumnya tahun ini mengalami penurunan pengaduan/konsultasi dari pengaduan masyarakat ini menandakan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya sehingga meminimalisir adanya dalam pengaduan dari masyarakat.

E. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan Juli 2023 tidak ditemukan adanya keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Laporan Monev ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Bima tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan supaya laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif tidak ditemukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dan peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Kota Bima, 12 Juli 2023

Kepala Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil Kota Bima



MARIAMAH, SH

Pembina Utama Muda/IV c

Nip. 19670311 199303 2 013