

# LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2023



**Telp.** : 082340649368  
**Email** : dukcapilkobi5272@gmail.com  
**Website** : dukcapil.bimakota..go.id  
**Alamat** : Jl.Soekarno-HattaNo.2 Rabangodu Utara Kota Bima

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIIL KOTA BIMA**

# **LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA SEMESTER DUA 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 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima maupun pengaduan yang masuk via Whatshapp dan media sosial (Facebook, Instagram, Website, No,Whatshapp Call Center 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.

Berdasarkan media pengaduan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima dalam kurun waktu bulan Juli s.d Desember 2022 terdapat 14 pengaduan. Dengan catatan bahwa sebanyak 14 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 perubahan/migrasi dari SIAK Distribusi ke SIAK Terpusat sehingga proses pelayanan sering terganggu karena jaringan sering error/kendala tekhnis kurang lancar/lelet, sehingga pelayanan mengalami gangguan dan hambatan. Dan pengaduan/keluhan yang masuk yang terbanyak dari masyarakat adalah Data di Dukcapil seperti data (NIK, No KK, Nama dll) yang tidak vaild, tidak sinkron dengan data yang ada di lembaga pengguna seperti BPJS, Perbankan, Perpajakan, Dapodik dll, sehingga masyarakat menyampaikan keluhannya ke Dinas Dukcapil Kota Bima agar di berikan solusinya dan oleh Dinas Dukcapil Kota Bima memberikan solusi/tindaklanjut dengan melakukan Konsolidasi data sehingga data bisa di gunakan lagi di lembaga pengguna dengan data 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 pengaduan masyarakat dapat ditangani secara cepat, tepat dan akurat.

## **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 2022, terdapat 11 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	0	0	0	0

	wewenang/jabatan				
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	11	11	0	0
<b>JUMLAH</b>		11	11	0	0

#### **D. MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP PENANGANAN PENGADUAN**

Dari hasil monitoring dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat, tidak ditemukan adanya laporan pengaduan masyarakat. Hal itu bisa dilihat dari tabel berikut:

<b>NO</b>	<b>REKAPITULASI</b>	<b>JUMLAH</b>
1.	Jumlah Pengaduan yang diterima	11
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	11

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.

## **E. RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan Januari 2023 tidak ditemukan adanya keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Laporan Monitoring 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, Januari 2023

Kepala Dinas Kependudukan  
Dan Pencatatan Sipil Kota Bima



**MARIAMAH, SH**

Pembina Utama Muda/IV c  
Nip. 19670311 199303 2 013

Sore pak/Buk 15.40

Sore ada yg bs kami bantu? 20.35 ✓✓

Selasa

Saya mau Perbaiki NIK pak 16.13

Nomor NIKnya tdk sesuai tgl lahir saya 16.13

Bs dikirim KTPx 22.01 ✓✓

Rabu



10.36

📶 🔋



+62 853-3335-1...

10.03



Ini Pak/Buk..NIKnya ikut tgl lahir waktu KK sama Ortu, tapi tgl lahirnya juga salah dulu itu..

17.30

Maaf pak Kalau balasnya lama, soalnya saya lagi di rantauan.. Jaringan juga susah

17.31

+62 853-3335-1123

Foto



Mbakx pernah ganti/rubah tgl bln Thn lahir ?

Soalx beda dg yg di NIK dan tempat tgl lahirx

20.31 ✓✓

Ini Nik Tdk bs di perbaiki karena sdh terbentuk dr Awal Pd saat pembentukan NIK nya Mx dr awal Pd saat pembentukan NIK tgl bln Thn lahirx hrs sesuai ijazah ato yg bnr2 karena NIK Tdk bs di rubah/ganti mbak

20.37 ✓✓

NIK itu berlaku seumur hidup jadi tidak bisa dirubah, tahun lahir bisa dirubah tapi nik tidak bisa berubah

20.46 ✓✓

tidak ada masalah beda tahun lahir di nik dengan yg sebenarnya, yg penting datanya sudah valid

20.46 ✓✓



Ketik pesan



10.36

📶 🔋



+62 853-3335-1...

10.03



**Anda**

Mbakx pernah ganti/rubah tgl bln Thn lahir ?  
Soalx beda dg yg di NIK dan tempat tgl l...

Ganti dari status lajang ke menikah saja Mbak, itu pun KTP lajang dulu tgl lahirnya tetap sama seperti yg tertera di KTP

10.43

**Anda**

Ini Nik Tdk bs di perbaiki karena sdh terbentuk dr Awal Pd saat pembentukan NIK nya ...

Dari pertama saya punya KTP tgl lahirnya memang sudah seperti itu, Karena ngikut di ijazah saya..

10.44

**Anda**

tidak ada masalah beda tahun lahir di nik dengan yg sebenarnya, yg penting datanya sudah valid

Iyaa Pak/Buk, Tapi ketika saya ingin pencairan di Bank status data KTP saya dipertanyakan, karena yg muncul di Bank data saya yang 93

10.45

Begitupun BPJS saya, Malah data saya yang tahun lahirnya 1993.. Jadi dipertanyakan pak/Buk

10.46



Ketik pesan



10.36 +62 853-3335-1... 10.03

saya yang tahun lahirnya 1993.. Jadi dipertanyakan pak/Buk 10.46

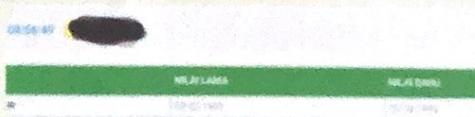
Apa mungkin ngikut data yang waktu KK sama ortu? Soalnya kan orang-orang tua dulu asal asalan saja yg penting ada datanya.. 10.48

Apak merubah tgl lahir itu, Ijazah saya juga harus dirubah? 10.51

NO	IDENTIFIKASI	IDENTIFIKASI	IDENTIFIKASI	IDENTIFIKASI
1	12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890
2	12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890
3	12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890
4	12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890
5	12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890
6	12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890
7	12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890
8	12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890
9	12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890
10	12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890

Ibu sdh melakukan perubahan Thn lahir tgl 9-11-2018 silakan tunjukkan ini Pada pihak Bank dan BPJS klmbo ade 12.47 ✓✓

lyota kalemboade sama 12.49



Ini proses perubahan 14.52 ✓✓

Ketik pesan





09.38



+62 823-4065-2...

09.37



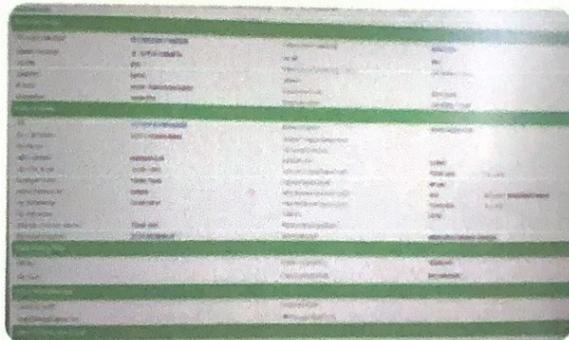
Kemarin

🔒 Pesan dan panggilan terenkripsi secara end-to-end. Tidak seorang pun di luar chat ini, termasuk WhatsApp, yang dapat membaca atau mendengarkannya. Ketuk untuk info selengkapnya.

Nama: INANG HERDAYANI  
NIK:5171015008930005  
NO KK : 5272030901190004  
Pengaduan BPJS kesehatan

12.05

Hari ini



Tlng di cek NIK nya ini disistem kita

09.31 ✓✓

Baik..terimakasih untuk informasinya



09.36

Ok sm2 bu



09.37 ✓✓



Ketik pesan



09.22



+62 852-3682-7...

09.09



Jumat

🔒 Pesan dan panggilan dienkripsi secara end-to-end. Tidak seorang pun di luar chat ini, termasuk WhatsApp, yang dapat membaca atau mendengarkannya. Ketuk untuk info selengkapnya.

Assalamualaikum, sudah 4 hari, kenapa belum ada akte kelahiran, anak saya .?

16.21

📞 Panggilan suara tak terjawab pukul 16.21

Walaikummusallam bs kirim karcis pengambilax

20.56 ✓✓

Ato kirim nama dan nikx

20.57 ✓✓

Sabtu

1, Ahmad Alzam, NIK,:  
5272052405140002  
2, Rafa Alfatih, NIK.:  
5272051806160001  
Tolong dibantu untuk daftar di sekolah

21.18

Hari ini

Maaf sblumx apa bpk ibu warga kot  
hime dr kelurahan m... to



Ketik pesan



09.19



+62 852-3682-7...

09.09



Waarakumihudalahi DS kirim karcis  
pengambilanx 20.56 ✓✓

Ato kirim nama dan nikx 20.57 ✓✓

Sabtu

1, Ahmad Alzam, NIK,;  
5272052405140002  
2, Rafa Alfatih, NIK.:  
5272051806160001  
Tolong dibantu untuk daftar di  
sekolah 21.18

Hari ini

Maaf sblumx apa bpk ibu warga kota  
bima dr kelurahan mn ta 08.04 ✓✓

Penatoi kota bima, tolong cepat untuk  
kebutuhan sekolah anak 08.05

Ok kita cek di klmbo adeta 08.44 ✓✓

Aktex sdh Jd Silakan dtng ambil Bpk/  
IBu 09.04 ✓✓

Iya, insya Allah nnt siang. 09.07

Lngsung ke loket pengambilan loket  
4 ta klmbo adeta 09.18 ✓✓



Ketik pesan

