

**PEMERINTAH KOTA BIMA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BIMA**

LAPORAN

**TINDAK LANJUT PENGADUAN
MASYARAKAT TRIWULAN III
TAHUN 2025**

Facebook : DukcapilKota Bima
website : <https://dukcapil.kotabima.go.id>
Call center : +62 823 4064 9368
Alamat : JL. soekarno-Hatta Raba Kota Bima

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dicanangkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean government) dan baik (good government) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima. Reformasi Birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia dan keterbukaan informasi publik pada masing-masing unit/bidang di lingkungan Dinas Dukcapil Kota Bima, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima sebagai badan publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Non perizinan (layanan Admiduk). Sebagai badan publik Dinas Dukcapil Kota Bima menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (good governance), Badan publik yang secara optimal menerapkan good governance di lingkungan

instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik. Guna menjamin hak warga negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan negara yang transparan, efektif dan dipertanggungjawabkan. Pada tahun 2008 pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Selanjutnya di tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi publik, UU KIP tersebut tidak hanya mengatur keterbukaan informasi pada lembaga negara saja, tetapi juga pada organisasi non pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari dana publik, baik APBN/APBD.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima sebagai badan publik secara terus menerus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 4846;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik:

4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan bagi instansi pemerintah;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik
6. Peraturan Menteri Daerah Kota Bima Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
7. Peraturan Walikota Nomor 23 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Bima;
8. Peraturan Walikota Nomor 102 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Tindak lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Dinas Dukcapil Kota Bima kepada masyarakat. Adapun tujuan penyusunan Laporan Tindak lanjut adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kota Bima.

BAB II

TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1 Pengaduan Non Perizinan

Pengaduan non perizinan merupakan informasi atau pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat baik perseorangan dan atau lembaga, keluarga yang berasal baik dari pegawai yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku, dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi, baik yang dilakukan pegawai dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai Dinas Dukcapil Kota Bima atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai dilingkungan Dinas Dukcapil Kota Bima.

Adapun Bentuk pengaduan pelayanan non perizinan di Dinas Dukcapil meliputi keluhan terkait pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan, pengabaian kewajiban, atau pelanggaran larangan oleh petugas Dukcapil contohnya keluhan tentang keterlambatan penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el), Akta Kelahiran, Akta Kematian dan dokumen kependudukan lainnya.

Pengaduan dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan Secara Langsung

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh non perizinan (pengguna layanan) dengan cara datang langsung ke meja pengaduan

(helpdesk) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan non perizinan. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dari/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai. Keluhan kepada Dinas Dukcapil Kota Bima atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Dukcapil Kota Bima. Untuk kemudian dicatat oleh yang menangani pengaduan (non perizinan).

2. Pengaduan secara tidak langsung

Pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak berhadapan langsung atau tidak bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan (non perizinan) atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui:

- a. Short Message Service (SMS).
- b. Whatsapp (WA).
- c. Surat/Formulir Pengaduan.
- d. Email dukcapilkobi5272@gmail.com.
- e. Nomor Call Center /Pengaduan:082340649368.
- f. Facebook:Dukcapil Kota Bima.
- g. Website:<https://dukcapil.bimakota.go.id/>.
- h. Instagram:dukcapilkotabima.
- i. Youtube: Dukcapil Kota Bima
- j. Twitter:DUKCAPIL Kota Bima
- k. Kotak Pengaduan/Saran.

Klasifikasi pengaduan terdiri dari:

1. Pengaduan Informatif yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberi keterangan selengkap lengkapnya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan yang lamanya proses-proses penyelesaian dokumen lamanya informasi dan lain lain.
2. Pengaduan penyimpangan yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

2.2 Asas-Asas Penanganan Laporan Pengaduan Non Perizinan (Adminduk):

- 1) Kepastian Hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan Perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan non perizinan;
- 2) Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada non perizinan dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan non perizinan (Adminduk) berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- 3) Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya terkait berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;

- 4) Efektifitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- 5) Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- 6) Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- 7) Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tepat memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- 8) Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.3 Etika dalam penanganan laporan Pengaduan Masyarakat/non perizinan

Etika dalam penanganan pengaduan masyarakat/non perizinan dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur yang menangani laporan pengaduan non perizinan dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuh kembangkan dan meningkatkan kepercayaan dalam penanganan laporan pengaduan non perizinan.

Adapun sikap yang harus dimiliki adalah sebagai berikut:

- (1). Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan non perizinan;

- (2). Integrasi, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- (3). Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- (4). Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi di Pelayanan Publik.

2.4 Saluran Pengaduan Masyarakat/Non Perizinan

Saluran Pengaduan yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima meliputi:

- a) Unit organisasi yang menampung penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah Dinas Dukcapil Kota Bima.
 1. Menyediakan sarana pengaduan;
 2. Ruang pengaduan bagi masyarakat/pelapor yang datang langsung;
 3. Kotak Pengaduan di Dinas Dukcapil;
 4. Email Dinas Dukcapil: dukcapilkobi5272@gmail.com.
 5. Laman Dinas Dukcapil Kota Bima: Website: <https://dukcapil.bimakota.go.id/>.
 6. Instagram: dukcapilkotabima.
 7. Youtube: Dukcapil Kota Bima
 8. Twitter: DUKCAPIL Kota Bima
 9. Whatsapp/WA
 10. Nomor Call Center /Pengaduan: 082340649368.
 11. Short Message Service (SMS).
 12. Surat Korespondensi
- b). Petugas pelayanan pengaduan di loket pengaduan.

2.5 Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat/Non Perizinan

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima telah berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemohon layanan administrasi kependudukan (Adminduk). Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan melalui penanganan pengaduan yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

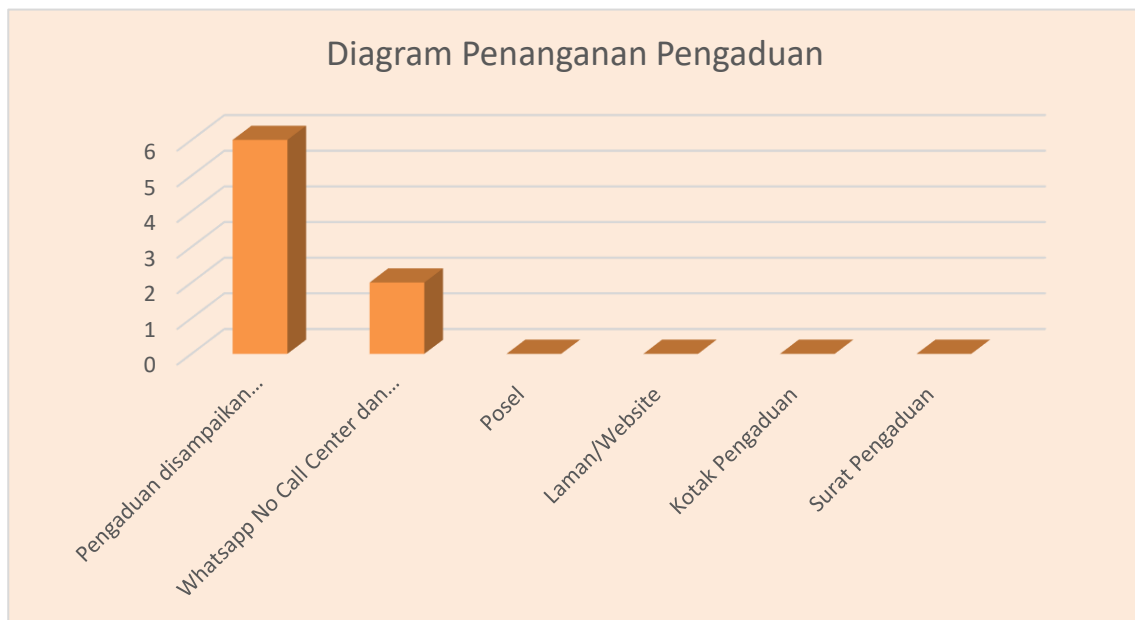
Ruang Lingkup Pengaduan

Berdasarkan media pengaduan yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima dalam kurun waktu bulan Juli s.d. September 2025 terdapat

Tabel 1 Jumlah Pengaduan Masyarakat

No	Saluran Media Pengaduan Non Perizinan/Adminduk	Jumlah
1	Pengaduan/Konsultasi disampaikan langsung/tatap muka	6
2	Whatsapp/Nomor Informasi dan pengaduan 082340649368.	2
3	Email	0
4	Laman/Website	0
5	Kotak Pengaduan	0
6	Surat Pengaduan	0
	Jumlah	8

Diagram I Pengaduan Masyarakat



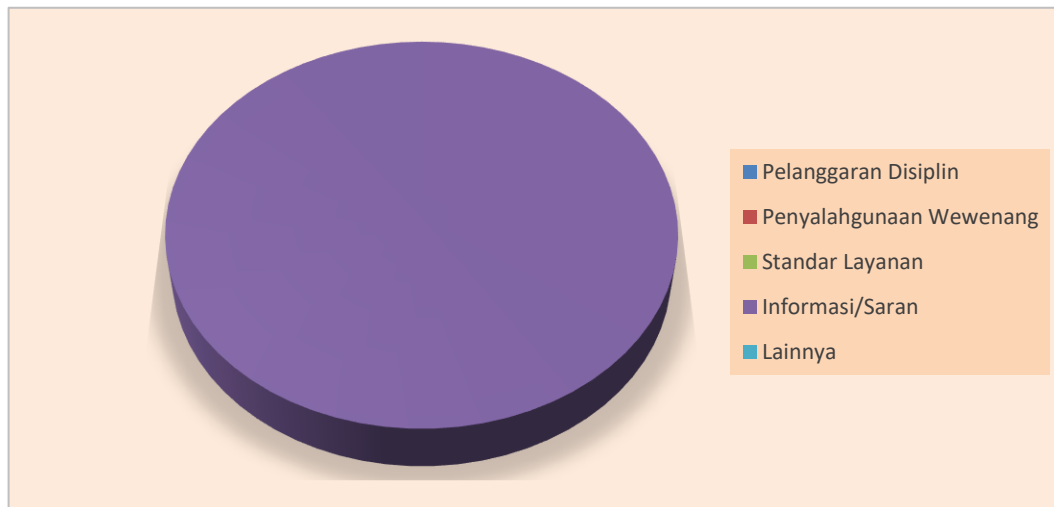
Berdasarkan Jenis Pengaduan/konsultasi yang masuk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima dalam kurun waktu satu tahunan Bulan Juli – September 2025. Jika dirinci dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 2 Jenis Pengaduan Per Jenis Pengaduan

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pelanggaran disiplin	0
2	Penyalahgunaan wewenang	0
3	Standar Layanan	0
4	Informasi/Konsultasi/Saran	8
5	Lainnya	0
	Jumlah	8

Jenis Pengaduan Masyarakat

Diagram 2 Pengaduan Masyarakat per Jenis Pengaduan



Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dari kurang lebih 8 pengaduan/konsultasi telah diterima melalui saluran media pengaduan/konsultasi, status penanganan atas pengaduan tersebut bulan Juli – September 2025 adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Status Penanganan Pengaduan Masyarakat Non Perizinan

No.	Status Penanganan Pengaduan/Konsultasi	Jumlah	Prosentase
1	Selesai	8	100%
2	Dana Proses	0	0%
	Jumlah	8	100%

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima memiliki saluran pengaduan melalui media Website yang dapat di akses di

laman <https://dukcapil.bimakota.go.id/> dan Aplikasi LADEWA milik Pemerintah Kota Bima.

BAB III

Hambatan Dan Upaya Penyelesaian

3.1 Hambatan Dan Upaya Penyelesaian

Beberapa hambatan yang terjadi selama dalam penanganan pengaduan dalam kurun waktu Juli – September 2025, antara lain:

1. Masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan pengajuan/registrasi lewat online atau belum menggunakan layanan di aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).
2. Masih banyak masyarakat yang belum paham teknologi Informasi
3. Masih kurangnya koordinasi lembaga pengguna di daerah dengan lembaga di pusat seperti pada BPJS, Perbankan, Perpajakan, KPU, BPS sehingga kantor cabang/lembaga di daerah mengkomplain di Dinas Dukcapil Kab/Kota ketika tidak valid/akurat data, dan data tidak aktif di lembaga pengguna sementara di Dinas Dukcapil tidak ada masalah/data valid dan realtime sesuai kondisi pada saat itu dan seharusnya Lembaga pengguna selalu mengupdate data terbaru dari Dinas Dukcapil dan sinergitas antar bidang lebih di tingkatkan lagi agar meminimalisir hambatan, keluhan dan aduan di tahun mendatang dapat ditingkatkan lagi terutama koordinasi antar lembaga.

3.2 Upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka penanganan pengaduan antara lain:

1. Melakukan pelayanan Jemput Bola.
2. Mensosialisasikan pelayanan pelayanan dan kemudahan untuk mengakses ke layanan Dinas Dukcapil Kota Bima.

3. Melakukan pendampingan dan membantu terkait teknologi Informasi.
4. Melakukan Study Banding terkait penanganan pengaduan masyarakat terkait Adminduk/ Non perizinan.

BAB IV

PENUTUP

Demikian laporan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat ini disusun agar mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas, informasi bagi masyarakat dan pertanggungjawaban sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi sarana umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan laporan yang akan datang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud Pertanggungjawaban kami sebagai bahan tindak lanjut terkait penanganan pengaduan terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

Kota Bima, 31 Oktober 2025
Kepala Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bima



MARIAMAH, S.H.
Pembina Utama Muda/IV c
Nip. 19670311 199303 2 013