

Ngawi Ramah

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

bangga
melayani
bangsa



LAPORAN MONEY PENGADUAN MASARAKAT SEMESTER I TAHUN 2023

DISUSUN OLEH :
UNIT PENGELOLA PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN & PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NGAWI

**LAPORAN MONEV PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGAWI
SEMESTER I TAHUN 2023**

1. GAMBARAN UMUM PENGADUAN.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai upaya secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduan atas pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 1 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, pengaduan merupakan upaya penyampaian keluhan yang disampaikan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik. Melalui definisi tersebut, dapat dipahami bahwa pengaduan merupakan salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa masyarakat adalah salah satu pengawas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena pengaduan publik memiliki peran yang sangat vital dan strategis, pengelolaan pengaduan harus dilaksanakan dengan baik, melalui penyediaan sarana dan media pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, serta senantiasa menangani dan menindaklanjuti pengaduan.

Untuk itu, sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan publik, disusunlah laporan empat bulanan ini. Selain itu, laporan empat bulanan ini juga bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian pengelolaan pengaduan masyarakat agar selanjutnya dapat dilaksanakan lebih baik lagi.

2. LAYANAN UMUM PENGADUAN.

2.1 Bentuk Pengaduan

Sesuai dengan Pasal 1 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan tentang:

- a) Pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- b) Pengabaian kewajiban penyelenggara pelayanan.
- c) Pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.2 Saluran Pengaduan

Terdapat beberapa sarana dan media yang disediakan bagi masyarakat untuk dapat menyalurkan pengaduan yang ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi yaitu :

1. Melalui kotak aduan
2. Melalui Email : dispenduk@ngawikab.go.id
3. Melalui website : www.dukcapil.ngawikab.go.id
4. Melalui instagram : @disdukcapil_ngawi
5. Secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
6. Melalui nomor whatsapp : 08113784355

3. TIM PENGELOLA PENGADUAN PUBLIK

Pada prosesnya, pengelolaan pengaduan publik dijalankan oleh unit pengelola pengaduan masyarakat yang ditunjuk sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi Nomor: 188 / 002b / 404.311 / 2022 tentang unit Pengelola Pengaduan Masyarakat. Unit pengelola pengaduan masyarakat tersebut mempunyai tugas yaitu:

1. Menerima dan mengidentifikasi laporan pengaduan masyarakat
2. Melakukan klarifikasi terhadap pengaduan masyarakat
3. Membuat telaah terhadap pengaduan masyarakat
4. Mendata dan merekap laporan pengaduan masyarakat dan melakukan tindak lanjut
5. Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada atasan langsung

3. PERKEMBANGAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK

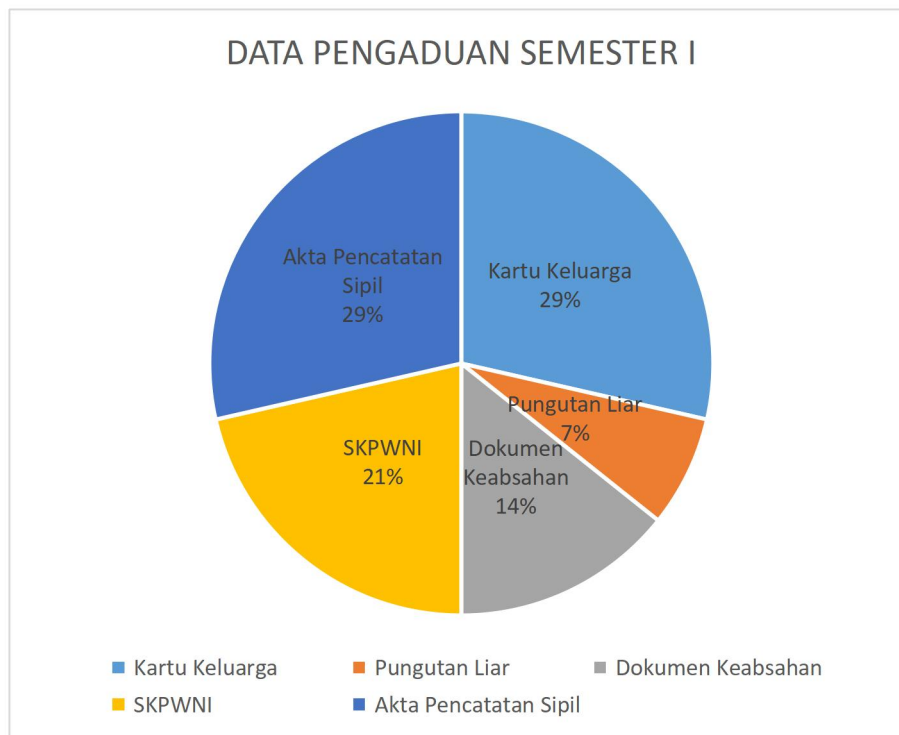
3.1 REKAPITULASI PENGADUAN BERDASARKAN MEDIA PENGADUAN

Pada periode bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2023, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menerima sebanyak 14 (Empat Belas) pengaduan melalui media sosial instagram dengan rincian sebagai berikut :

1. 14 (empat belas) Melalui media sosial instagram

14 (empat Belas) pengaduan tersebut adalah sebagai berikut

- a. Kartu Keluarga sejumlah 4 pengaduan
- b. Pungutan Liar sejumlah 1 pengaduan
- c. Dokumen Keabsahan akta sejumlah 2 Pengaduan
- d. SKPWNI Sejumlah 3 Pengaduan
- e. Akta Pencatatan Sipil Sejumlah 4 Pengaduan



3.2 REKAPITULASI PENGADUAN BERDASARKAN KATEGORI PERMASALAHAN.

Berdasarkan kategori permasalahan, maka dari 14 (Empat Belas) pengaduan yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi per semester I tahun 2023 dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Kartu Keluarga sejumlah 4 pengaduan
- b. Pungutan Liar sejumlah 1 pengaduan
- c. Dokumen Keabsahan akta sejumlah 2 Pengaduan
- d. SKPWNI Sejumlah 3 Pengaduan
- e. Akta Pencatatan Sipil Sejumlah 4 Pengaduan

3.3 STATUS TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

Seluruh pengaduan atau permasalahan yang masuk sepenuhnya telah terselsaikan secara keseluruhan dengan jangka waktu penyelesaian maksimal 2 x 24 jam. Dengan rincian sebagai berikut.

- a. Pengaduan Kategori permasalahan Kartu keluarga sejumlah 4 pengaduan telah ditindaklanjuti dengan berkoordinasi dengan petugas pelayanan dan mengirimkan ulang dokumen kartu keluarga kepada yang bersangkutan. Adapun penyebab keterlambatan penyelesaian dokumen kartu keluarga adalah kesalahan penulisan email pemohon sehingga dokumen tidak terkirim kepada yang bersangkutan.
- b. Pengaduan kategori permasalahan dokumen keabsahan sejumlah 2 pengaduan telah drespon dan ditindak lanjuti dengan berkoordinasi dengan petugas pelayanan keabsahan dokumen dan telah mengirimkan dokumen keabsahan tersebut kepada ang bersangkutan.
- c. Pengaduan kategori permasalahan pungutan liar sejumlah 1 pengaduan telah direspon dan ditindak lanjuti dengan melakukan telaah terhadap bukti bukti yang disampaikan oleh korban pungutan liar dan telah menonaktifkan oknum petugas pelayanan yang terbukti melakukan pungutan liar. Kepada oknum tersebut untuk mengembalikan uang kepada korban pungutan liar maksimal 2 x 24 jam dan meminta maaf kepada korban pungutan liar tersebut.

- d. Pengaduan kategori permasalahan dokumen SKPWNI telah ditindaklanjuti dengan berkoordinasi dengan petugas pelayanan keabsahan dokumen dan telah mengirimkan ulang kepada yang bersangkutan.
- e. Pengaduan kategori Akta Pencatatan Sipil Sejumlah 4 Pengaduan telah di telaah dan di tindaklanjuti kepada yang bersangkutan. Keterlambatan tersebut disebabkan karena yang bersangkutan terdapat kesalahan penulisan email sehingga dokumen tidak terkirim sesuai dengan standar pelayanan yaitu 1 x 24 jam

Demikian laporan tahunan pengelolaan pengaduan publik ini disusun untuk memenuhi ketentuan Pasal 9 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan sebagai bentuk pertanggungjawaban Unit Pengelola Pengaduan atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan.

**Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Ngawi
KETUA**

AHMAD BUDI SUSANTO, SH, M.Si