

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2024

1 APRIL 2024

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIK KABUPATEN NGAWI
Unit Pengelola Pengaduan



disdukcapil

DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIK
KABUPATEN NGAWI

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGAWI TRIWULAN I TAHUN 2024

1. GAMBARAN UMUM

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 :

- a) Melalui kotak aduan
- b) Melalui Email : dispenduk@ngawikab.go.id
- c) Melalui website : www.dukcapil.ngawikab.go.id
- d) Melalui instagram : [@disdukcapil_ngawi](https://www.instagram.com/disdukcapil_ngawi)
- e) Secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- f) Melalui nomor whatsapp : 08113784355

3. LAYANAN UMUM PENGADUAN

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:

- a) Menerima dan mengidentifikasi laporan pengaduan masyarakat
- b) Melakukan klarifikasi terhadap pengaduan masyarakat
- c) Membuat telaah terhadap pengaduan masyarakat
- d) Mendata dan merekap laporan pengaduan masyarakat dan melakukan tindak lanjut
- e) Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada atasan langsung

4. PERKEMBANGAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

4.1 REKAPITULASI PENGADUAN

Pada periode Triwulan I bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2024, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menerima sebanyak 5 (Lima) pengaduan melalui media sosial instagram, whatsapp, dengan rincian sebagai berikut :

No	Identitas Pelapor	Sarana Penyampalan	Tanggal Penerimaan	Kelengkapan Berkas	Kronologi
1	Charindra Dhenis Sandhika PB hp. +62 8511	Whatsapp	3 Januari 2024	-	Maaf klo mau cek KTP sudah jadi atau belum bs kah? Karena bim bs ke kantor untuk cek. Sudah 2 mgu in i...
2	Nama : EVO (anak yatim-piatu 7 Th. HP. 0858	Whatsapp	9 Januari 2024	KK, fc akta	Minta keabsahan ke Magetan tidak diberikan, karena akta anak tidak tercatat dan ternyata memiliki akta lahir dari Depok
3	Nama : YAMADI HP. 0858	Whatsapp	4 Februari 2024	KK, KTP, SKPWNI	Sudah pindah ke Ngawi tetapi data masih aktif di Sragen
4	Nama : ANITA SUGI LESTARI HP. 0857	Whatsapp	15 Februari 2024	KK, KTP, SKPWNI	Sudah pindah ke Bekasi tetapi data kembali ke ngawi, untuk BPJS
5	Nama : NN HP. 085	Whatsapp	12 Maret 2024	KK, KTP	Mengurus BPJS, NIK tidak ditemukan

4.2 TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Seluruh pengaduan atau permasalahan yang masuk sepenuhnya telah terselesaikan secara keseluruhan Dengan rincian penyelesaian sebagai berikut :

1. Miskomunikasi antara pemohon dengan petugas tentang proses perpindahan ketika pengajuan melalui e-office belum tersampaikan proses berikutnya, SKPWNI sudah terbit dari kabupaten asal, selanjutnya proses kedatangan yang pemohon harus melapor pada UPP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi (Kecamatan, MPP).
2. Pemohon meminta keabsahan di Depok, Kemudian pemohon diminta datang dan melengkapi berkas sesuai persyaratan yang ada untuk diterbitkan Akta Kelahiran (BAKAK) di Kabupaten Ngawi,
3. Anomali data akibat Migrasi SIAK Terpusat, diterbitkan SKPWNI dari Sragen ke Ngawi. Data sudah aktif di Ngawi.
4. Anomali data akibat Migrasi SIAK Terpusat, diterbitkan SKPWNI dari Ngawi ke Bekasi.
5. NIK tidak aktif, Data diaktifkan kembali sesuai dengan kondisi yang ada.

Seluruh pengaduan mendapatkan respon yang cepat dari Unit Pengaduan dan kurang dari 2x 24 jam, namun dalam penyelesaian kadang membutuhkan waktu lebih, dikarenakan harus komunikasi dan koordinasi dengan Kabupaten lain, dan juga dengan Tim PDAK Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Laporan pengaduan Triwulan I menunjukkan bahwa sebagian besar permasalahan yang dihadapi masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan sudah terselesaikan. Meskipun sebagian besar pengaduan telah berhasil diselesaikan, terdapat beberapa kendala yang memerlukan perhatian khusus.

1. Masih ada data penduduk yang tidak aktif/ Anomali di Sistem SIAK Ngawi akibat migrasi Sistem dari Pusat, dan kemungkinan belum terpeta kan karena wewenang oleh Pusat, sehingga di lain waktu masih ada penduduk yang akan melaporkan Pengaduan/ Permasalahan yang sama.
2. Memperbaiki Komunikasi Petugas Pelayanan dengan peningkatan SDM/ mengingatkan pada waktu Apel untuk selalu menjelaskan dan menerapkan Standar Pelayanan, sehingga informasi yang diperoleh pemohon lengkap dan

jelas, sehingga seluruh proses administrasi Kependudukan dapat terselesaikan tanpa adanya permasalahan di kemudian hari.

Demikian laporan Triwulan I Tahun 2024 tentang pengelolaan pengaduan Masyarakat 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

PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
REKAP PENGADUAN TRIWULAN I TAHUN 2024

No	Identitas Pelapor	Sarana Penyampaian	Tanggal Penerimaan	Kelengkapan Berkas	Penelaahan			Status Penanganan		Penyelesaian	
					Kronologi	Substansi Masalah	Bukti	Ditangani	Disalurkan	Status	Tgl Penyelesaian
1	Charindra Dhenis Sandhika PB hp. +62	Whatsapp	3 Januari 2024	-	Maaf klo mau cek KTP sudah jadi atau belum bs kah? Karena blm bs ke kantor untuk cek. Sudah 2 mgu ini...	Miskomunikasi antara pemohon dengan petugas tentang proses selanjutnya ketika pengajuan melalui eoffice	SKPWNI sudah terbit, selanjutnya proses kedatangan	√		Selesai	3 Januari 2024
2	Nama : EVO (anak yatim-piatu 7 Th. HP. 08!	Whatsapp	9 Januari 2024	KK, fc akta	Minta keabsahan ke Magetan tidak diberikan, karena akta anak tidak tercatat dan ternyata memiliki akta lahir dari Depok	Salah dalam pengajuan keabsahan akte seharusnya di Depok dan Magetan	Penerbitan akta lahir Ngawi	√		Selesai	23 Januari 2024
3	Nama : YAMADI HP. 08!	Whatsapp	4 Februari 2024	KK, KTP, SKPWNI	Sudah pindah ke Ngawi tetapi data masih aktif di Sragen	Anomali data akibat Migrasi SIAK Terpusat	diterbitkan SKPWNI dari Sragen ke Ngawi. Data sudah	√		Selesai	08 Februari 2024

							aktif di Ngawi				
4	Nama : ANITA SUGI LESTARI HP. 08571894	Whatsapp	15 Februari 2024	KK, KTP, SKPW NI	Sudah pindah ke Bekasi tetapi data kembali ke ngawi, untuk BPJS	Anomali data akibat Migrasi SIAK Terpusat	diterbitk SKPWNI dari Ngawi ke Bekasi	√		Selesai	17 Februari 2024
5	Nama : NN HP. 08523538	Whatsapp	12 Maret 2024	KK, KTP	Mengurus BPJS, NIK tidak ditemukan	NIK tidak aktif	Data diaktifkan kembali	√		Selesai	12 Maret 2024

Ngawi, 1 April 2024
 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KABUPATEN



LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN II TAHUN 2024

1 JUNI 2024

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN NGAWI
Unit Pengelola Pengaduan



disdukcapil

DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NGAWI

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGAWI TRIWULAN II TAHUN 2024

1. GAMBARAN UMUM

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 :

- a) Melalui kotak aduan
- b) Melalui Email : dispenduk@ngawikab.go.id
- c) Melalui website : www.dukcapil.ngawikab.go.id
- d) Melalui instagram : [@disdukcapil_ngawi](https://www.instagram.com/disdukcapil_ngawi)
- e) Secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- f) Melalui nomor whatsapp : 08113784355

3. LAYANAN UMUM PENGADUAN

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:

- a) Menerima dan mengidentifikasi laporan pengaduan masyarakat
- b) Melakukan klarifikasi terhadap pengaduan masyarakat
- c) Membuat telaah terhadap pengaduan masyarakat
- d) Mendata dan merekap laporan pengaduan masyarakat dan melakukan tindak lanjut
- e) Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada atasan langsung

4. PERKEMBANGAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

4.1 REKAPITULASI PENGADUAN

Pada periode Triwulan II bulan April sampai dengan bulan Juni 2024, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menerima sebanyak 2 (dua) pengaduan melalui media sosial whatsapp, dengan rincian sebagai berikut :

No	Identitas Pelapor	Sarana Penyampaian	Tanggal Penerimaan	Kelengkapan Berkas	Kronologi
1	No HP. 081 KTP Nganjuk, pernah tinggal di Ngawi	Whatsapp	23 April 2024	KK, AKTA, ktp	Sudah 4 kali PP dari Nganjuk mengurus akte kelahiran belum beres
2	Nama : NN HP. 082.	Whatsapp	20 Mei 2024	Draf KK, Akta kematian	Pengajuan permintaan KK yang sebelumnya karena anggota keluarga sudah diterbitkan akta kematian

4.2 TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Seluruh pengaduan atau permasalahan yang masuk sepenuhnya telah terselesaikan secara keseluruhan, dengan rincian penyelesaian sebagai berikut :

1. Subtansi Masalah Menunggu Keabsahan akte dari Nganjuk, setelah keabsahan dari Kab. Nganjuk terbit Kemudian Akta lahir (BAKAK) diterbitkan di Kab. Ngawi
2. Subtansi Masalah Pemohon mengajukan permintaan KK sebelumnya untuk pemenuhan dokumen bank, namun karena sudah diterbitkan KK baru tanpa anggota keluarga yang sudah meninggal, maka permohonan tidak dapat dipenuhi, yang bersangkutan diarahkan konsultasi pada Bidang Capil dan Pihak Bank.

Seluruh pengaduan mendapatkan respon yang cepat dari Unit Pengaduan dan kurang dari 2x 24 jam, namun dalam penyelesaian kadang membutuhkan waktu

lebih, dikarenakan harus komunikasi dan koordinasi dengan Kabupaten lain, dan juga dengan Tim PDAK Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Laporan pengaduan Triwulan II menunjukkan bahwa sebagian besar permasalahan yang dihadapi masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan sudah terselesaikan. Meskipun sebagian besar pengaduan telah berhasil diselesaikan, terdapat beberapa kendala yang memerlukan perhatian khusus.

1. Masih kurangnya pengetahuan masyarakat terkait dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang utamanya terkait pemenuhan dokumen kepada pihak ketiga (Bank dan lain lain) dalam kelengkapan berkas.
2. Sosialisasi Kepada Masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan.

Demikian laporan Triwulan II Tahun 2024 tentang pengelolaan pengaduan Masyarakat 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



AHMAD BUDI SUSANTO, SH, M.Si

PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
REKAP PENGADUAN TRIWULAN II TAHUN 2024

No	Identitas Pelapor	Sarana Penyampalan	Tanggal Penerimaan	Kelengkapan Berkas	Penelaahan			Status Penanganan		Penyelesaian	
					Kronologi	Substansi Masalah	Bukti	Ditangani	Disalurkan	Status	Tgl Penyelesaian
1	No HP 08 Nganjuk, pernah tinggal di Ngawi	Whatsapp	23 April 2024	KK, AKTA, ktp	Sudah 4 kali PP dari Nganjuk mengurus akte kelahiran belum beres	Menunggu Keabsahan akte dari Nganjuk	Akta lahir sudah diterbitkan di Ngawi	√		Selesai	26 April 2024
2	Nama : NN HP. 082	Whatsapp	20 Mei 2024	Draf KK, Akta kematian	Pengajuan permintaan KK yang sebelumnya karena anggota keluarga sudah diterbitkan akta kematian	meminta KK yg sebelumnya	agar berkonsultasi langsung dengan bidang capil dan dengan pihak bank	√		Selesai	20 Mei 2024

Ngawi, 1 Juni 2024
 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
 NGAWI


NOOR HASAN MUNTAHA, ST., MM
 Kepala Pembina Utama Muda
 NIP. 1969010119830110001

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2024

1 OKTOBER 2024

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPII KABUPATEN NGAWI
Unit Pengelola Pengaduan



disdukcapil

DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPII
KABUPATEN NGAWI

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGAWI

TRIWULAN III TAHUN 2024

1. GAMBARAN UMUM

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 :

- a) Melalui kotak aduan
- b) Melalui Email : dispenduk@ngawikab.go.id
- c) Melalui website : www.dukcapil.ngawikab.go.id
- d) Melalui instagram : [@disdukcapiil_ngawi](https://www.instagram.com/disdukcapiil_ngawi)
- e) Secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- f) Melalui nomor whatsapp : 08113784355

3. LAYANAN UMUM PENGADUAN

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:

- a) Menerima dan mengidentifikasi laporan pengaduan masyarakat
- b) Melakukan klarifikasi terhadap pengaduan masyarakat
- c) Membuat telaah terhadap pengaduan masyarakat
- d) Mendata dan merekap laporan pengaduan masyarakat dan melakukan tindak lanjut
- e) Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada atasan langsung

4. PERKEMBANGAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

4.1 REKAPITULASI PENGADUAN

Pada periode Triwulan III bulan Juni sampai dengan bulan September 2024, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menerima sebanyak 1 (satu) pengaduan melalui media sosial whatsapp, dengan rincian sebagai berikut :

No	Identitas Pelapor	Sarana Penyampaian	Tanggal Penerimaan	Kelengkapan Berkas	Kronologi
1	Nama : Kunti Nur Aini HP. 081	Whatsapp	29 Juli 2024	Surat ket kematian dari Desa	Mengurus Akta kematian untuk keperluan BPN

4.2 TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Seluruh pengaduan atau permasalahan yang masuk sepenuhnya telah terselesaikan secara keseluruhan, dengan rincian penyelesaian sebagai berikut :

1. Subtansi Masalah Penerbitan akta kematian yg meninggal th 2018, YBS tdk punya dokumen, kemudian diarahkan ke bidang Capil, yang Kemudian Merekomendasikan untuk Sidang pengadilan

Seluruh pengaduan mendapatkan respon yang cepat dari Unit Pengaduan dan kurang dari 2x 24 jam.

5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Laporan pengaduan Triwulan III hanya terdiri dari satu pengaduan yang sudah diselesaikan sesuai dengan Peraturan dan Perundang-undangan yang ada dengan

demikian Unit Pengaduan sudah menjalankan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi

Demikian laporan Triwulan III Tahun 2024 tentang pengelolaan pengaduan Masyarakat 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



AHMAD BUDI SUSANTO, SH, M.SI

PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
REKAP PENGADUAN TRIWULAN III TAHUN 2024

No	Identitas Pelapor	Sarana Penyampaian	Tanggal Penerimaan	Kelengkapan Berkas	Penelaahan			Status Penanganan		Penyelesaian	
					Kronologi	Substansi Masalah	Bukti	Ditangani	Disalurkan	Status	Tgl Penyelesaian
1	Nama : Kunti Nur Aini HP. 08594000000	Whatsapp	29 Juli 2024	Surat ket kematian dari Desa	Mengurus Akta kematian untuk keperluan BPN	Penerbitan akta kematian yg meninggal th 2018, YBS tdk punya dokumen	diarahkan untuk sidang pengadilan	√		Selesai	29 Juli 2024

Ngawi, 1 Oktober 2024
 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KABUPATEN



NODR HASAN MUNTAHA, ST., MM

Pejabat Utama Muda
 MP. 196905271998091 007

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2024

31 DESEMBER 2024

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN NGAWI
Unit Pengelola Pengaduan



disdukcapil
DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NGAWI

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGAWI TRIWULAN IV TAHUN 2024

1. GAMBARAN UMUM

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 :

- a) Melalui kotak aduan
- b) Melalui Email : dispenduk@ngawikab.go.id
- c) Melalui website : www.dukcapil.ngawikab.go.id
- d) Melalui instagram : [@disdukcapil_ngawi](https://www.instagram.com/disdukcapil_ngawi)
- e) Secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- f) Melalui nomor whatsapp : 08113784355 (chat)

3. LAYANAN UMUM PENGADUAN

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:

- a) Menerima dan mengidentifikasi laporan pengaduan masyarakat
- b) Melakukan klarifikasi terhadap pengaduan masyarakat
- c) Membuat telaah terhadap pengaduan masyarakat
- d) Mendata dan merekap laporan pengaduan masyarakat dan melakukan tindak lanjut
- e) Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada atasan langsung

4. PERKEMBANGAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

4.1 REKAPITULASI PENGADUAN

Pada periode Triwulan IV bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2024, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menerima sebanyak 8 (delapan) pengaduan melalui media sosial instagram, whatsapp, dengan rincian sebagai berikut :

No	Identitas Pelapor	Sarana Penyampaian	Tanggal Penerimaan	Kelengkapan Berkas	Kronologi
1	Jani	Whatsapp	2 Oktober 2024		Petugas memberi layanan tidak ramah
2	Rika 0858909XXXX	Whatsapp	10 Oktober 2024	Pindah	Pengajuan pindah ditolak
3	ERNI FEBRIYANTI Telp. 0856079XXXX	Whatsapp	10 Oktober 2024	Foto IKD	Pengajuan Pindah lewat IKD, dan pecah KK
4	Dudi Irsyadi 08523411XXXX	Whatsapp	14 Oktober 2024	Legalisir	Nomor legalisir KTP, Akta Kelahiran Akta Kematian dan KK hilang
5	Sri Rahayu Ningsih Telp. 0857323XXXX	Whatsapp	23 Oktober 2024	KTP	mendaftar npwp tetapi nik tidak terdeteksi di dukcapil
6	Yulia telp. 0821315XXXX	Whatsapp	18 Desember 2024	Akta Lahir	pemohon pengajuan penerbitan akta lahir BAKAK tetapi operator salah input nama bapak
7	Joko Susilo Telp. 083863XXXX	Whatsapp	20 Desember 2024	data KK	mendaftar di bpjs tetapi data tidak terdata di ngawi

8	@wahyuutr	Instagram	10 Desember 2024	Pengaduan Tertulis	Tolong min, lain kali kalau semisal ada pemohon yang sudah memenuhi syarat jangan dipersulit. Pemohon diberi 2 pilihan, pemohon sudah memilih tapi masih diberi syarat lain yang sebenarnya tidak dibutuhkan. Masa masalah spasi harus sidang pengadilan, pengadilan negeri saja sudah konfirmasi kalau tidak perlu sidang. Ujung-ujungnya semua pengurus diam (yang mempersulit) ketika sudah ada atasan
---	-----------	-----------	------------------	--------------------	---

4.2 TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Seluruh pengaduan atau permasalahan yang masuk sepenuhnya telah terselesaikan secara keseluruhan, dengan rincian penyelesaian sebagai berikut :

1. Subtansi Pengaduan bersifat teguran kepada Petugas pelayanan tidak ramah pada pemohon, dan sudah ditindaklanjuti dengan teguran lisan kepada petugas, serta mengingatkan agar petugas pelayanan harus mengutamakan pemohon layanan dengan pelayanan prima, serta penerapan budaya kerja 3S (senyum, sap, salam) dan melayani sepenuh hati.
2. Pemohon ditolak dalam pengajuan pindah, adanya miskomunikasi karena dalam pengajuan pindah WNI yang hanya anggota keluarga (istri saja) dan sudah ditindak lanjuti dengan klarifikasi kembali pada pemohon dan sudah diterbitkan SKPWNI.
3. Pemohon Mengajukan melalui aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) pada layanan Pengajuan Pindah dan pecah KK, namun dalam prosesnya belum sampai final sehingga data pemohon belum bisa dilakukan verifikasi dan di proses, klarifikasi kepada pemohon untuk menyelesaikan alur permohonan layanan pada IKD sampai final, setelah itu petugas memverifikasi dan sudah diproses pengajuan pindah dan pecah KK.
4. Subtansi pengaduan adalah terkait pelayanan legalisir yang dalam hal ini penulisan Nomor Legaisir KTP, Akta Kematian, Akta Lahir dan KK tidak jelas penulisan oleh petugas legalisir. Sudah diklarifikasi dan di lakukan cek pada

buku besar legalisir untuk melihat nomor dan tanggal legalisir, kemudian nomor dan tanggal dikirim melalui chat pada Whatsapp.

5. Pemohon mengadukan ketika mendaftar NPWP tetapi nik tidak terdeteksi di dukcapil, setelah dilakukan pengecekan ternyata Data kembali ke daerah asal, efek migrasi database terpusat, dan data sudah direstore kembali dan sudah aktif.
6. Pemohon pengajuan penerbitan akta lahir BAKAK tetapi operator salah input nama bapak, dan dilakukan verifikasi kembali pada form pengajuan, setelah itu dilakukan perubahan data dan Akta lahir BAKAK dikirimkan kembali melalui email yang terdaftar.
7. Pemohon mengadukan ketika mendaftar di bpjs tetapi data tidak terdata di Ngawi, setelah dilakukan pengecekan ternyata Data kembali ke daerah asal, efek migrasi pusat, dan data sudah direstore kembali dan sudah aktif.
8. Subtansi Pengaduan bersifat teguran kepada Petugas pelayanan dalam menindaklanjuti permasalahan pemohon dan kurang pahamnya petugas dalam mengklarifikasi permasalahan, dalam hal ini pimpinan sudah menjelaskan aturan terkait perubahan nama yang tidak harus proses sidang pengadilan pada kriteria dan kondisi tertentu pada petugas yang melayani, begitu juga disampaikan ulang pada saat apel guna memberikan informasi kepada petugas lainnya sehingga permasalahan tersebut tidak terulang kembali.

Seluruh pengaduan mendapatkan respon yang cepat dari Unit Pengaduan dan kurang dari 2x 24 jam guna memberikan pelayanan prima serta kepuasan pengguna layanan.

5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Laporan pengaduan Triwulan IV hanya terdiri dari delapan pengaduan yang sudah diselesaikan sesuai dengan Peraturan dan Perundang-undangan yang ada dengan demikian Unit Pengaduan sudah menjalankan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi

Beberapa pengaduan yang masuk bersifat teguran terhadap petugas pelayanan dalam menjalankan tugasnya, dan menjadi catatan kami untuk selalu menghimbau petugas pelayanan dalam menjalankan tugas agar selalu memperhatikan Standar Pelayanan sehingga syarat dan prosedur pelayanan dapat diterapkan. Sehingga tidak terjadi miss komunikasi dengan pemohon pelayanan. Serta selalu mengutamakan budaya kerja 3S (Senyum, Sapa, Salam) dan melayani sepenuh hati dalam setiap menjalankan pelayanan kepada masyarakat.

Setiap pengaduan yang masuk menjadi bentuk pengendalian kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta pertimbangan dalam menentukan kebijakan

layanan diwaktu mendatang, guna memberikan pelayanan terbaik dan prima untuk Masyarakat Kabupaten Ngawi.

Demikian laporan Triwulan IV Tahun 2024 tentang pengelolaan pengaduan Masyarakat 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

PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
REKAP PENGADUAN TRIWULAN IV TAHUN 2024

No	Identitas Pelapor	Sarana Penyampaian	Tanggal Penerimaan	Kelengkapan Berkas	Penelaahan			Status Penanganan		Penyelesaian	
					Kronologi	Substansi Masalah	Bukti	Ditangani	Disalurkan	Status	Tanggal Penyelesaian
1	Jani	Instagram	2 Oktober 2024		Petugas memberi layanan tidak ramah	petugas loket tidak ramah	pengarahan kepada staf saat apel	√		Selesai	7 Oktober 2024
2	Rika 081	Whatsapp	10 Oktober 2024	Pindah	Pengajuan pindah ditolak	miskomunikasi karena yang pindah hanya istri	Setelah dikonfirmasi kemudian diajukan ulang dan diterbitkan skpwni	√		Selesai	10 Oktober 2024
3	ERNI FEBRIYANTI Telp. 0856XXXXXXX	Whatsapp	10 Oktober 2024	Foto IKD	Pengajuan Pindah lewat IKD, dan pecah KK	Pindah SKPWNi lewat IKD belum sampai final	Foto SKPWNi dari HP pemohon	√		selesai	10 Oktober 2024
4	Dudi Irsyedi 085234	Whatsapp	14 Oktober 2024	Legalisir	Nomor legalisir KTP, Akta Kelahiran Akta Kematian dan KK hilang	pemohon tdk menulis ulang di lembar legalisir	dikirim nomor	√		selesai	15 Oktober 2024
5	Sri Rahayu Ningsih Telp. 0857-3235-	Whatsapp	23 Oktober 2024	KTP	mendaftar npwp tetapi nik tidak terdeteksi di dukcapil	Data kembali ke daerah asal, efek migrasi pusat	Data sudah direstore, dan aktif di Ngawi	√		selesai	23 Oktober 2024
6	Yulia telp. 08	Whatsapp	18 Desember 2024	Akta Lahir	pemohon pengajuan penerbitan akta lahir BAKAK tetapi operator salah input nama bapak	salah input nama bapak	Data sudah dibetulkan dan diajukan ulang penerbitan akta BAKAK	√		selesai	19 Desember 2024
7	Joko Susilo Telp. 0838-6331-	Whatsapp	20 Desember 2024	data KK	mendaftar di bpjs tetapi data tidak terdata di ngawi	Data kembali ke daerah asal, efek migrasi pusat	Data sudah direstore, dan aktif di Ngawi	√		selesai	20 Desember 2024

No	Identitas Pelapor	Sarana Penyampaian	Tanggal Penerimaan	Kelengkapan Berkas	Penelaahan			Status Penanganan		Penyelesaian	
					Kronologi	Substansi Masalah	Bukti	Ditangani	Disalurkan	Status	Tanggal Penyelesaian
8	@wahyuutr	Intagram	10 Desember 2024	Pengaduan Tertulis	Tolong min, lain kali kalau semisal ada pemohon yang sudah memenuhi syarat jangan dipersulit. Pemohon diberi 2 pilihan, pemohon sudah memilih tapi masih diberi syarat lain yang sebenarnya tidak dibutuhkan. Masa masalah spasi harus sidang pengadilan, pengadilan negeri saja sudah konfirmasi kalau tidak perlu sidang. Ujung-ujungnya semua pengurus diam (yang mempersulit) ketika sudah ada atasan	Teguran Kepada Petugas Pelayanan	Sudah diselesaikan, dan diinformasikan saat apel	√		Selesai	10 Desember 2024

Ngawi, 31 Desember 2024
 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPH KABUPATEN
 NGAWI



NOOR HASAN MUNTAHA, ST., MM