

**LAPORAN PEMANTAUAN DAN
EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK
TAHUN 2023**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang diharapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak merupakan upaya mewujudkan pelayanan kesehatan yang bersih (*clean service*) dan baik (*good service*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan mutu dan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Peningkatan mutu pelayanan dilaksanakan melalui penataan bidang administrasi dan manajemen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, penataan Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan juga penataan pada pelayanan Informasi dan Data Administrasi Kependudukan, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. 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 Pontianak sebagai pemberi jasa pelayanan administrasi kependudukan telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai salah satu layanan publik yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap peningkatan mutu dan kepuasan yang menyeluruh pada seluruh lapisan pengguna layanan (masyarakat). Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pelayanan yang baik dan bersih (*good service*). Badan publik yang secara optimal menerapkan *good service* 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 dapat dipertanggungjawabkan, pada tahun 2008 pemerintah menetapkan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Selanjutnya di tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diikuti dengan Peraturan Komisi 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, sumbangan masyarakat, maupun sumber luar negeri.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
5. Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Nomor 8.3 Tahun 2022 Tentang Penetapan Pejabat Penerima Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pengelola Pengaduan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

BAB II

Monev Penanganan Pengaduan Masyarakat

2.1 Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau lembaga, keluarga yang berasal dari pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, dan/atau keluhan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Adapun Bentuk Pengaduan Masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara langsung

Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

2. Pengaduan secara tidak langsung

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

1. Whatsapp di Nomor 081907374035
2. Pos-el : disdukcapil@pontianak.go.id
3. Laman : <https://disdukcapil.pontianak.go.id/page/suara-anda>
4. Kotak Saran
5. Instagram : [@disdukcapil.ptk](https://www.instagram.com/disdukcapil.ptk)

Klasifikasi pengaduan terdiri dari :

1. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, kemudahan dalam memperoleh informasi kependudukan, permohonan cetak dokumen kependudukan, 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 Masyarakat Kepastian hukum yaitu :

- a. Mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlakudalam menangani pengaduan masyarakat.
- b. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas.
- c. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku.
- d. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya.
- e. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya.
- f. Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu.
- g. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang
- h. 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

Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat. Adapun sikap yang harus dimiliki adalah sebagai berikut:

- a. Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat.
- b. Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat.
- c. Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun.
- d. Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.4 Saluran Pengaduan Masyarakat

Saluran pengaduan yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak meliputi :

- a. Pengaduan disampaikan melalui media online seperti:
 - Whatsapp di Nomor 081907374035
 - Pos-el : disdukcapil@pontianak.go.id
 - Laman : <https://disdukcapil.pontianak.go.id/page/suara-anda>
 - Instagram : [@disdukcapil.ptk](https://www.instagram.com/disdukcapil.ptk)
 - SP4N LAPOR! : <https://www.lapor.go.id/>
- b. Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dengan alamat: Jl. Letnan Jenderal Sutoyo Kecamatan Pontianak Selatan.
- c. Pengaduan disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dengan alamat: Jl. Letnan Jenderal Sutoyo Kecamatan Pontianak Selatan.
- d. Pengaduan disampaikan secara lisan pada saat pertemuan dengan lintas sektor dalam Rapat koordinasi dengan lintas sektor.

BAB III

Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sebagai Layanan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sebagai salah satu Instansi Pelayanan Publik yang telah berkomitmen untuk meningkatkan mutu dan kinerja demi kepuasan pelanggan (masyarakat).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak telah mengimplementasikan pelayanan prima di semua bidang dan unit kerja dalam berbagai layanan kepada semua pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Komitmen ini mengharuskan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak selalu meningkatkan kinerja tata kelola dan penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Penjaminan mutu (*quality assurance*) kesehatan ini sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu kesehatan secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Aspirasi pengguna juga merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi diri terhadap kelemahan dalam pelaksanaan penjaminan mutu pendidikan. Hal ini diperlukan sebagai salah satu langkah percepatan tercapainya misi Pemerintah Kota Pontianak yakni **“Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Yang Didukung Dengan Teknologi Informasi Serta Aparatur Yang Berintegritas, Bersih dan Cerdas”**.

Bentuk respon yang diberikan kepada pelapor atas pengaduan yang disampaikan berupa respon awal (ucapan terima kasih telah melakukan pengaduan) dan status/tindak lanjut pengaduan paling akhir sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Waktu yang diperlukan untuk merespon atas pengaduan yang disampaikan diberikan kepada

pelapor Sesuai dengan Pedoman Menteri jawaban/respon atas pengaduan yang disampaikan wajib diberikan dalam kurun waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima. Untuk respon yang disampaikan melalui surat dapat diberikan apabila pelapor mencantumkan identitas secara jelas (nama dan alamat koresponden). Untuk respon dari media pengaduan lainnya akan disampaikan dan diberikan sesuai identitas pelapor yang dicantumkan dalam media pengaduan tersebut. Pengaduan yang masuk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak akan direspon dan tercantum dalam rekap aduan masyarakat dan sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan untuk dapat melihat respon yang diberikan.

Sebagai catatan, pengaduan pelapor akan lebih mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur pengaduan. Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, antara lain melalui WhatsApp, Instagram, Kotak Saran, Pos-el dan Laman resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Selama Tahun 2023 dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2023, sebanyak 2 (dua) pengaduan masyarakat telah masuk melalui media di atas. Semua pengaduan 2 (dua) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti. Ruang lingkup pengaduan masyarakat selama Tahun 2023 adalah Keluhan terkait perilaku petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak telah menindaklanjuti permasalahan tersebut di atas dengan mengadakan perubahan-perubahan dan perbaikan sistem kinerja unit, antara lain dengan memperhatikan waktu tunggu masyarakat sehingga tidak terjadi penumpukan yang mengakibatkan pelayanan menjadi lambat, teguran kepada petugas agar lebih teliti dalam memberikan pelayanan dan memahami jadwal pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Melakukan sosialisasi terkait pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat secara langsung maupun di media sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Meningkatkan pengetahuan dan profesionalitas petugas pelayanan dengan cara memberikan fasilitas pelatihan bagi petugas pelayanan. Memprioritaskan pelayanan bagi disabilitas dan masyarakat rentan.

Permasalahan Sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak terus dilakukan perbaikan setiap periodenya sesuai sistem dan prosedur yang berlaku. Menjaga kebersihan prasarana kantor dengan melakukan pembersihan setiap hari oleh petugas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak masih menyediakan layanan informasi dan pengaduan secara langsung/tatap muka bagi masyarakat yang membutuhkan penjelasan/informasi mengenai layanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sampai dengan Bulan Desember 2023 ini. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

**HASIL MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT TAHUN 2023**

No	Media Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Isi Pengaduan	Tindak Lanjut	Keterangan
1	Laman	21/03/2023	Petugas kurang ramah dalam melayani masyarakat	Melakukan pembinaan kepada petugas agar komitmen memberikan pelayanan sesuai budaya 5S Pelayanan (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun).	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai
2	Laman	27/12/2023	Petugas kurang ramah dalam melayani masyarakat	Melakukan pembinaan kepada petugas agar komitmen memberikan pelayanan sesuai budaya 5S Pelayanan (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun).	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dan masalah selesai

BAB IV PENUTUP

4.0 Kesimpulan

Dari hasil monitoring dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat selama Tahun 2023 diperoleh bahwa pada semua sarana dan media pengaduan telah di terima dengan baik dan telah dilakukan tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut, sehingga masyarakat dapat menerima respon dan umpan balik yang disampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak terus di tingkatkan dengan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui sarana dan media yang tersedia.

4.1 Saran

Diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan publik yang telah berjalan, dengan tidak mengabaikan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan, sehingga respon masyarakat atas pelayanan yang diberikan selalu positif.

Mengetahui

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Pontianak,



Erma Suryani, S.Sos.,M.Si

NIP. 196711011988032004

Pontianak, 31 Desember 2023

Pejabat Pengelola Pengaduan,

Donna Katrina, S.STP

NIP. 197804201996122001