

**LAPORAN TAHUNAN  
PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA PONTIANAK  
TAHUN 2019**

**LAPORAN TAHUNAN**  
**PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KOTA PONTIANAK**  
**TAHUN 2019**

**1. GAMBARAN UMUM PENGADUAN PUBLIK**

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 PENGADUAN PUBLIK

### 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 Kota Pontianak, yakni:

- a) Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui akun media sosial Disdukcapil Pontianak:
  - Whatsapp : 0819 0737 4035
- b) Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui aplikasi LAPOR dengan alamat: <https://www.lapor.go.id/>
- c) Pengaduan disampaikan melalui portal pengaduan di website Disdukcapil Kota Pontianak di alamat : <https://disdukcapil.pontianakkota.go.id/page/suara-anda>
- d) Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik ke alamat: [disdukcapil@pontianakkota.go.id](mailto:disdukcapil@pontianakkota.go.id).
- e) Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas Informasi dengan alamat:  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak  
Kantor Terpadu Lantai Dasar  
Jl. Letjend Sutoyo Kota Pontianak  
78121

### **3. TIM PENGELOLA PENGADUAN PUBLIK**

Pada prosesnya, pengelolaan pengaduan publik dijalankan oleh beberapa pegawai yang ditunjuk. Tim pengelola pengaduan publik tersebut tersusun atas:

- 1) Penanggung Jawab
- 2) Koordinator
- 3) Anggota

Adapun rincian tugas tim pengelola pengaduan publik adalah sebagai berikut:

1. Penanggung Jawab
  - i. Memberikan pengarahan kepada Koordinator dan Anggota dalam rangka memperlancar pelaksanaan penanganan pengaduan.
  - ii. Memutuskan pengaduan yang akan dilanjutkan dengan proses audit setelah mempertimbangkan hasil telaah pengaduan .
  - iii. Menerbitkan laporan pelaksanaan penanganan pengaduan.
  - iv. Memonitor dan mengevaluasi perkembangan pelaksanaan penanganan pengaduan.
2. Koordinator
  - i. Memonitor keseluruhan pengaduan yang masuk ke sistem WBS.
  - ii. Mengumpulkan seluruh bukti-bukti awal pengaduan masuk sebagai bahan pengambilan keputusan.
  - iii. Melaporkan hasil telaah pengaduan yang masuk ke penanggungjawab dengan rekomendasi diteruskan dengan audit atau dihentikan.
  - iv. Membuat laporan berkala penanganan pengaduan masuk.

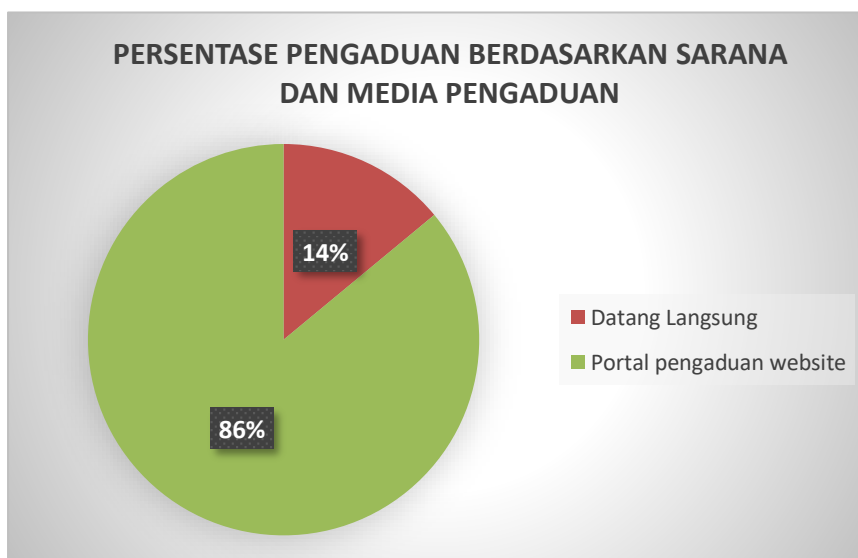
3. Anggota
  - i. Memonitor keseluruhan pengaduan yang masuk ke sistem WBS.
  - ii. Memproses pengaduan yang diserahkan oleh koordinator dan disampaikan ke penanggungjawab.
  - iii. Membuat laporan berkala penanganan pengaduan masuk.
  - iv. Melaksanakan tugas lainnya pelaksanaan penanganan pengaduan

#### 4. PERKEMBANGAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK

##### 5.1. REKAPITULASI PENGADUAN BERDASARKAN SARANA DAN MEDIA PENGADUAN

Pada periode bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2019, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak telah menerima sebanyak 861 (delapan ratus enam puluh satu) pengaduan melalui beberapa sarana dan media pengaduan dengan rincian sebagai berikut :

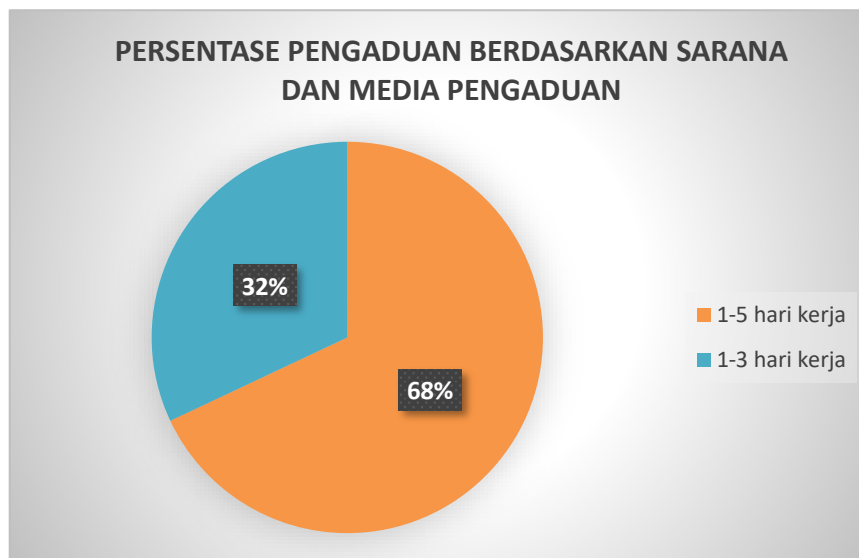
- a) 123 (seratus dua puluh tiga) pengaduan diterima langsung dari pihak pengadu yang datang langsung ke petugas layanan informasi publik.
- b) 738 (tujuh ratus tiga puluh delapan) pengaduan diterima melalui portal pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak



## 5.2. STATUS TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

Hingga tanggal 31 Desember 2019, sebanyak 861 pengaduan **telah selesai ditanggapi dan ditindaklanjuti**. Adapun pengaduan tersebut dapat dirinci berdasarkan jangka waktu penyelesaiannya, sebagaimana berikut:

1. 738 (tujuh ratus tiga puluh delapan) atau 68% pengaduan ditanggapi dalam waktu satu sampai dengan lima hari kerja
2. 123 (seratus dua puluh tiga) atau 32% pengaduan ditanggapi dalam waktu satu sampai dengan tiga hari kerja.



Dengan demikian rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menangani pengaduan yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak adalah sekitar 3,1 hari = 3 hari kerja.

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 Tim Pengelola Pengaduan atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan.

**Tim Pengelola Pengaduan  
Pelayanan Publik  
Ketua,**

**Fanny Fonnyanita, SH**