



LAPORAN

EVALUASI ATAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAGETAN

TANGGAL

: 1 April 2024

KEGIATAN

: Laporan Evaluasi Atas Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Tahun 2024 Triwulan 1



Disdukcapil Magetan



@disdukmagetan



dispenduk.magetan.go.id

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Evaluasi Atas Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Tahun 2024 Triwulan 1 (satu).

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 Jo Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, untuk mewujudkan **WBK** (Wilayah Bebas dari Korupsi) dan **WBBM** (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) yang dicanangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refomasi Birokrasi (Kementerian PAN dan RB) untuk instansi pemerintah yang menyelenggarakan fungsi layanan kepuasan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, maka kami mewakili Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan membuka sarana pengaduan masyarakat atas saran, kritik, komentar ataupun dugaan tindak pidana korupsi melalui kotak saran, email, whatsapp, Media Sosial Disdukcapil dan Aplikasi Lapor. Laporan ini di susun sebagai bentuk penilaian pertanggung-jawaban atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Dukcapil.

Demikian Laporan Evaluasi Atas Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Triwulan 1 (satu) Tahun 2024 ini kami sampaikan, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Magetan, April 2024
KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



Drs. HERMAWAN, M.Si
Pemuda Utama Muda
NIP. 19660320 198602 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. TUJUAN.....	2
C. DASAR HUKUM.....	2
D. SUMBER DAYA, ANGGARAN DAN PRASARANA.....	3
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN.....	5
A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN.....	5
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN.....	8
A. KESIMPULAN.....	8
B. SARAN.....	8

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan pelayanan publik utama yang saat ini menghadapi tantangan globalisasi. Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal itu tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap berbagai jenis pelayanan publik. Proses pelayanan yang cenderung lama dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan berusaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil serta Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penyelenggara pelayanan kepada masyarakat tersebut didasarkan pada prinsip good governance yang amanah, transparan dan akuntabel serta dapat diawasi oleh masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (3) bahwa Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Maka dengan itu Disdukcapil Kabupaten Magetan merupakan salah satu lembaga yang menangani masalah pengaduan pelayanan publik seputar proses atas kepuasan Masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan, layanan berupa :

1. Kartu Keluarga (KK);
2. Perekaman/Cetak Kartu Tanda Penduduk Elektronik;
3. Registrasi Identitas Kependudukan Digital (IKD);
4. Kartu Identitas Anak (KIA);
5. Layanan Pindah Datang (Mutasi Penduduk);
6. Akta Kelahiran;
7. Akta Kematian;

8. Akta Perkawinan Bagi Warga Non Muslim.

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penanganan Pengaduan Layanan Masyarakat berada pada Kegiatan Koordinasi dan Sinkronisasi Pengawasan pada salah satu pengelola yang menerapkan Pelayanan sebagai Pengelola Pengaduan Masyarakat. Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat memiliki tahapan kerja yang meliputi :

1. Menerima pengaduan atas layanan masyarakat, baik melalui kotak saran, Kontak Nomor HP Pejabat Disdukcapil, link email, whatsapp Pengaduan dan Aplikasi Laporan.
2. Menindaklanjuti dengan memberi jawaban, menelaah, mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan;
3. Memproses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan;
4. Menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
5. Melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan; dan
6. Pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan.

Penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat disusun dengan maksud dan tujuan untuk mewujudkan kepuasan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap layanan publik yang diberikan, menciptakan rasa simpati dan kepercayaan terhadap penyelenggara pengelola penanganan pengaduan, sehingga pihak penyelenggara publik dapat mengelola pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik serta terintegrasi.

B. TUJUAN

Tujuan dibuatnya laporan evaluasi pengaduan ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan monitoring dan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat;
2. Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindaklanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti.

C. DASAR HUKUM

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

- 4) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
- 5) Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
- 6) Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- 7) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

D. SUMBER DAYA, ANGGARAN DAN PRASARANA

Dalam menjalankan tugas dan fungsi Penanganan Pengaduan Pelayanan, sumber daya yang dialokasi pada bagian Pengaduan masih sangat terbatas, baik sumber daya manusia, anggaran maupun sarana dan prasarana. Adapun komposisi sumber daya tersebut pada tahun 2024 adalah sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia di bagian Pengaduan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi disesuaikan dengan keahlian dan kompetensi. Adapun kompetensi sumber daya manusia terdiri atas Penanggungjawab Pengaduan, Pengelola Pengaduan Publik dan Petugas Pengelola Pengaduan. Berikut kami sampaikan tugas dan fungsi dari :

- a) Penanggungjawab Pengaduan sebagai pengendali atas pelaksanaan penanganan pengaduan pelayanan dengan cara menyusun program, mengendalikan dan mengkoordinasikan serta memeriksa dan mengevaluasi sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.
- b) Pengelola Pengaduan Publik merupakan petugas yang mengelola data pengaduan dengan melaksanakan pelayanan pengaduan dan melaksanakan penanganan pengaduan.

Tabel 1 : Komposisi Bagian Pengaduan

NO	FUNGSI		JUMLAH
1.	Penanggung jawab Pengaduan		1 orang
2.	Pelaksana	Pengelola Pengaduan Melalui Telpon dan Whatsapp	1 Orang
		Pengelola Pengaduan Melalui Media Sosial	1 Orang
		Pengelola Pengaduan Melalui Website & Aplikasi Lapor	1 Orang

2. Anggaran

Anggaran yang digunakan untuk pelaksanaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Administrasi Kependudukan dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Magetan Tahun 2024.

3. Sarana dan Prasarana

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan menyediakan layanan “Pengaduan Masyarakat”, diantaranya :

- a) Penyampaian secara lisan atau tatap muka langsung yang disampaikan kepada petugas pengelola pengaduan pada jam pelayanan;
- b) Melalui korespondensi atau surat menyurat yang dapat dimasukkan ke dalam kotak saran / pengaduan;
- c) Website : E-mail Kantor : *dispenduk@magetan.go.id*;
- d) Saluran langsung pada telepon kantor;
- e) SMS Gateway Pengaduan / Whatsapp;
- f) Instruksi Pimpinan;
- g) Instagram;
- h) Headphone Pengaduan;
- i) Situs Media Online.

BAB II
PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN

1. Status Penanganan Pengaduan Pelayanan

Bagian Pengaduan di Bidang Pengendalian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dari mulai tanggal 01 Januari s.d 31 Maret 2024 telah menerima pengaduan sebanyak **1** permasalahan dengan status penanganan pengaduan sebagai berikut :

Tabel 2 Status Pengaduan

NO	STATUS PENANGANAN PENGADUAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Selesai	1	100%
2	Proses	0	0%
JUMLAH		1	100%

2. Penanganan Pengaduan Layanan Masyarakat

Berdasarkan pengaduan yang masuk ke Disdukcapil per saluran dari Januari s.d Maret 2024 dapat dilihat pada tabel dan gambar diagram dibawah ini :

Tabel 3 Penanganan Pengaduan per Saluran Pengaduan

NO	SARANA PENGADUAN	JUMLAH PENGADUAN	TINDAK LANJUT	
			BELUM	SELESAI
1	Instruksi Pimpinan	-	-	-
2	Korespondensi / surat menyurat	-	-	-
3	Formulir Pengaduan	-	-	-
4	Website (SP4N Laporan)	1	-	1
5	E-mail Pengaduan	-	-	-
6	Media Sosial (Facebook & Instagram)	-	-	-
7	Telepon Kantor	-	-	-
8	Handphone Pengaduan	-	-	-
9	SMS / WA	-	-	-
10	Situs Media Online	-	-	-
JUMLAH		1	0	1

TABEL 4 REKAP PENGADUAN DAN KONSULTASI TRIWULAN 1 TAHUN 2024

NO	WAKTU PERMOHONAN	TANGGAL PERTANYAAN	WAKTU PENYELESAIAN	TANGGAL PENYELESAIAN	WAKTU PENYELESAIAN	MEDIA PENGADUAN DAN KONSULTASI	KUTIPAN PERTANYAAN	TINDAKAN PENYELESAIAN	NAMA PELAPOR	KATEGORI
TW 1										
1	08:14	25/01/2024	09:00	26/01/2024	1x24 jam	Lapor.go	<p>Pada tanggal 24 Januari 2024 saya mendatangi gedung pelayanan kantor Disdukcapil Magetan untuk pengurusan surat pindah dan juga pembuatan Kartu Keluarga. Secara Umum, fasilitas yang ada di gedung pelayanan Disdukcapil sudah nyaman namun ada satu yang sedikit mengganggu yaitu akrilik pembatas yang ada di depan loket cukup memngganggu dalam berkomunikasi . papan akrilik transaran tersebut membuat suara dari penjaga loket tidak terdengar jelas dan mengganggu komunikasi 2 arah. Mungkin Acrilic tersebut difungsikan sebagai penecegahan penularan covid-19 waktu pandemic, namun saat Covid-19 Statusnya sudah tidak pandemic, alangkah lebih baik jika di lepas saja</p>	<p>Telah dijawab dengan penjelasan bahwa akrilik akan tetap dipertahankan demi alasan keamanan dan menjaga integritas.</p>	Anonim	Pengaduan

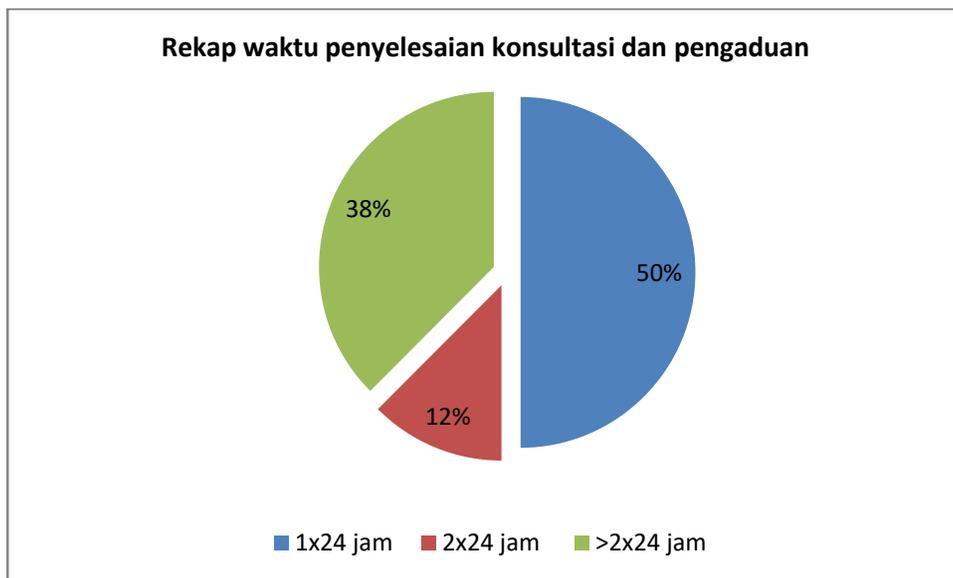
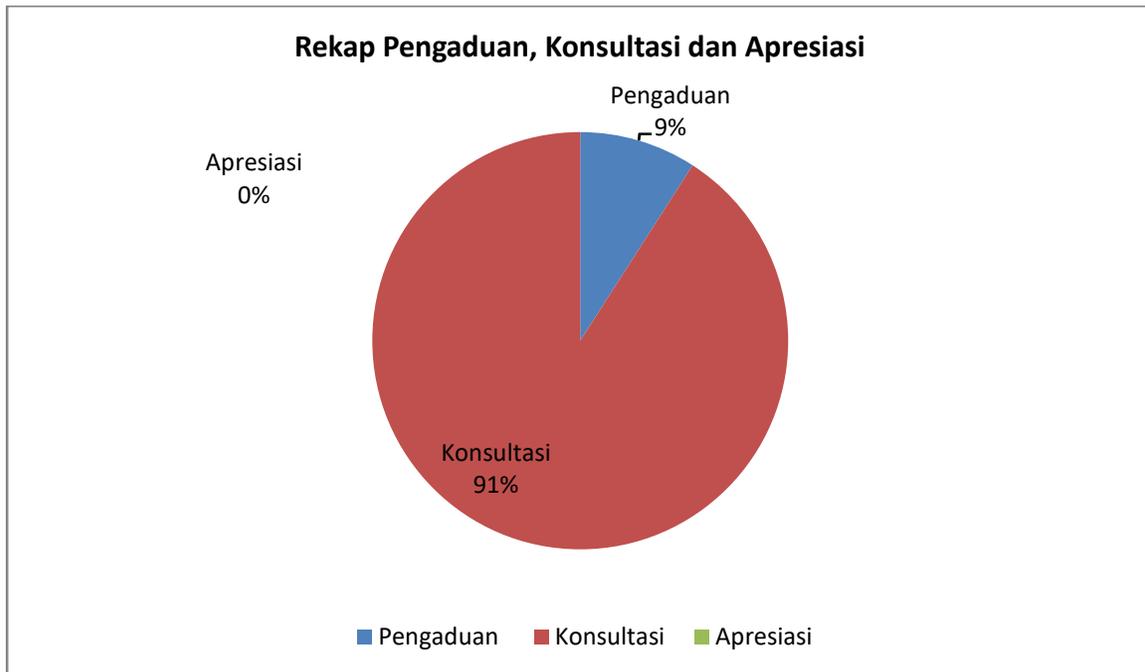
2	11.00	31/01/2024	14.23	01/02/2024	2x24 jam	INSTAGRAM	Halo min mau tanya untuk pengurusan surat pindah bagaimana ya? Sekarang tinggal di Manado tapi semua surat masih alamat dimagetan. Makasii	bisa mengurus surat pindah secara daring melalui PAKTUWA...silakan ambil nomer antrian di https://antrian-disduk.magetan.go.id/ ya kak	@Inri Sindi Manongko	konsultasi
3	15.45	02/02/2024	17.54	02/02/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	halo, kalau mau ngurus surat pindah apa bisa online ya?	Bisa kak, melalui antrian-disduk.magetan.go.id	@Windarti	konsultasi
4	19.15	05/02/2024	08.20	06/02/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	Halo admin Disdukcapil, saya mau tanya. Saya mau buat akta kelahiran untuk orangtua saya. Sedangkan persyaratan no 1-3 tidak ada. Ada solusi penggantinya kah? Mohon informasinya min terima kasih ☺☺ Idha Ambarwati Suwandi SPTJM ini bisa didapat dimana ya min?	benar kak sebagai gantinya menggunakan SPTJM kebenaran data, silakan unduh di sini kak https://dispenduk.magetan.go.id/formulir-permohonan/	@Idha Ambarwati Suwandi	konsultasi
5	11.00	29/01/2024	12.00	29/01/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	Mohon maaf mau tanya min. Untuk siswa dari Al Qolam yang berasal dari luar daerah kira_kira KTPNya kapan jadi? Terimakasih	Bapak/Ibu mohon maaf, krn ada keterbatasan stock blangko, bagi siswa yg luar daerah silahkan KTP Nya dicetak didaerah masing2	@Alqolam Magetan	konsultasi
6	17.00	14/02/2024	08.54	19/02/2024	5x24 jam	INSTAGRAM	Pagii min... .. Min boleh share persyaratan pindah alamat apa aja ya min???	KK Asli KTP Asli /Surat Keterangan Kehilangan KTP dari Kepolisian Melampirkan Surat Nikah (Bagi yang berubah status dari belum Kawin menjadi kawin) Mengisi Formulir Pindah Tempat (disediakan oleh petugas)	@Lailatul Fitriya	konsultasi

7	16.55	13/02/2024	07.56	19/02/2024	6x26 jam	INSTAGRAM	Kak mau tanya persyaratan bikin kk ,setelah menikah persyaratanya apa kak	<p>pembaruan KK SETELAH PERNIKAHAN : Kartu Keluarga AsliKTP AsliBuku nikah / kutipan akta perkawinan / kutipan akta perceraian (Aseli atau Fotocopy legalisir); Fotocopy Akta Kelahiran bagi yang mempunyai akta kelahiran. Surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI; Surat keterangan pindah luar negeri dari Dukcapil Kabupaten/Kota bagi WNI yang datang dari luar NKRI; Fotocopy Ijazah Terakhir (apabila ada perubahan pendidikan)</p>	@Astri Wulandari	konsultasi
8	07.00	23/02/2024	08.45	23/02/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	<p>pak bu maaf saya mau tanya ... Dulu kan saya bikin paspor dan d tuakan 6thun krn wkt brngkt jd tkw...jd saya punya data ganda utk thn kelahiran saya</p> <p>Saya mau brtanya apakah bisa saya ganti data" sprti ektp,kk,buku nikah,ijazah itu saya samakan dg data paspor? Brti hrs ke bnyak lisensi ya?</p> <p>Kira" memakan biaya brp</p>	<p>kalo demikian harus sidang dahulu ke pengadilan Negeri kak □ untuk sidang ke pengadilan negeri mungkin bisa langsung mencari info di kanal medsos pengadilan negerinya ya kak....</p> <p>untuk pelayanan adminduk di Disdukcapil setelah proses di pengadilan selesai, gratiss</p>	@IvoArofa h	konsultasi

							ya pak bu klo tau			
9	09.13	24/2/2024	10.00	24/2/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	kak kalo data ktp kk nya sdh tidak ada bagaimana solusinya ? adanya hanya surat ket kematian dari desa	dibawa ke dinas lgsg ya kak	@riitaaaa —	konsultasi
10	13.00	29/2/2024	13.25	29/2/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	Min .. boleh minta info buat ganti foto KTP ..KK sama akte yg pake barcode persyaratan apa aja ya min ..	Ganti foto karna apa kak ? kalau karna KTP yang rusak (foto buram atau patah) monggo tinggal cetak ulang saja, KTP Lama dibawa ya kak...tidak perlu foto ulang... untuk pembaruan KK dan akta berbarcode...silakan menyiapkan : -KK asli dan akta Asli -FC KTP orang tua -FC buku nikah Ortu dilegalisis (atau tunjukan yang asli)	@Desy Dwi Rafanda	konsultasi
						INSTAGRAM	KTP buram ..dan mau ganti foto yg pakai hijab kira2 bisa atau tidak kak.... Kak kalau misal orang tua janda gimana.. dan semua berkas sudah sangat lama mungkin sudah banyak yg hilang ..	untuk penggantian foto dari belum berhijab menjadi berhijab bisa kak.....silakan untuk yang akta kelahiran tadi, bisa melampirkan akta perceraian		

11	14.15	5/3/2024	14.30	5/3/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	<p>Hallo admin, mohon maaf ijin bertanya. Jika mau mengurus KK sendiri (beda provinsi), harus ngurus KK lama dulu (penghapusan nama) di disdukcapil Magetan nggih?</p> <p>Apakah bisa mengurus di MPP Magetan atau di kantor kecamatan?</p>	<p>Untuk pengurusan surat pindah bisa di Kecamatan domisili, MPP, atau Kantor Dinas kak, bisa juga secara daring melalui Paktuwa (pelayanan Adminduk Tutul Whatsapp), monggo ambil nomer antrian dahulu di link berikut : https://antrian-disduk.magetan.go.id/</p>	@Felicia	konsultasi
----	-------	----------	-------	----------	----------	-----------	---	---	----------	------------

DIAGRAM 1 REKAPITULASI PENGADUAN DAN KONSULTASI

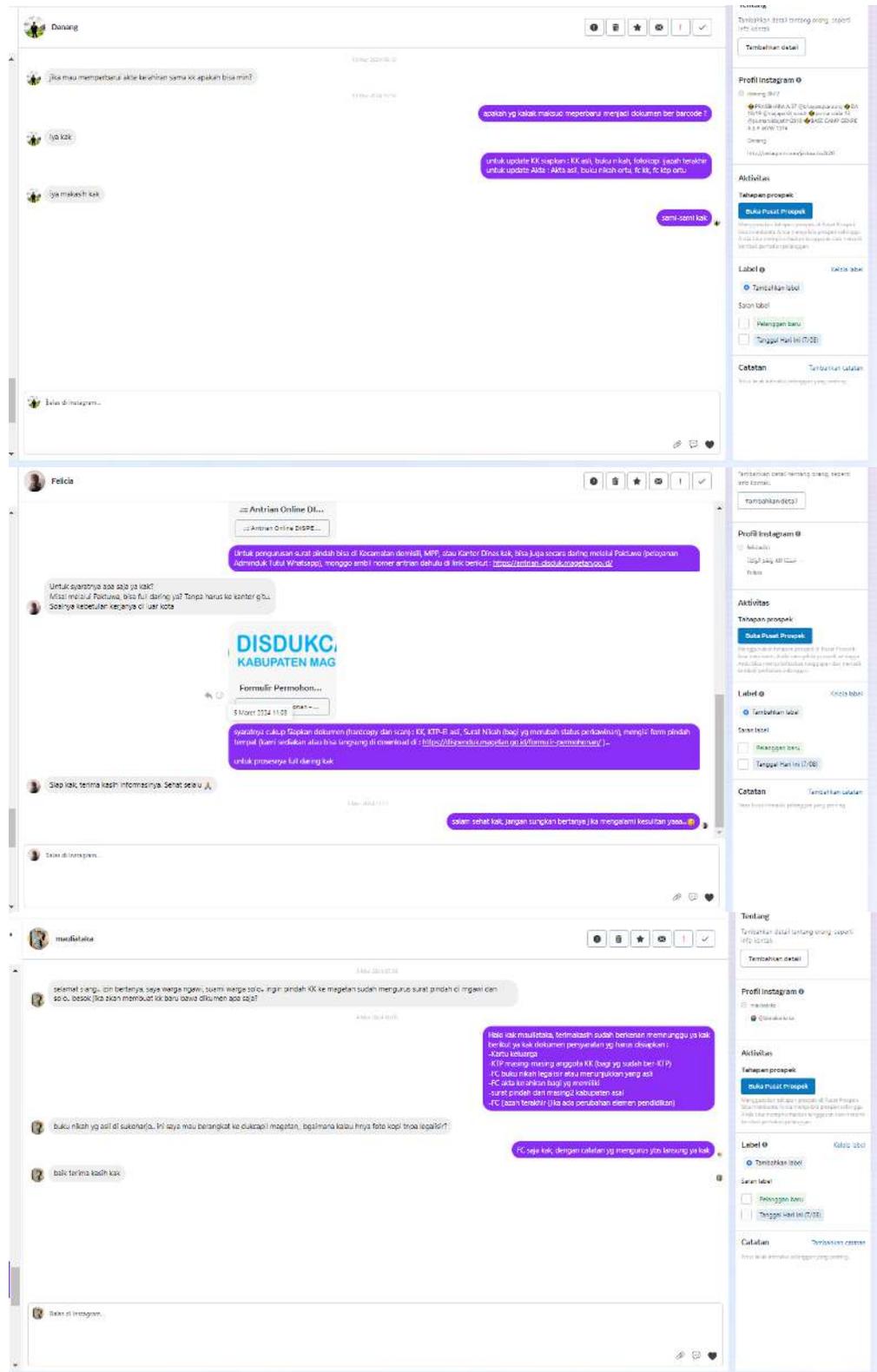


GAMBAR 1 DOKUMENTASI PENYELESAIAN PENGADUAN DAN KONSULTASI

1.1 Pengaduan



1.2 Konsultasi



BAB III PENUTUP

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Proses penanganan pengaduan berawal dari masyarakat memberikan pertanyaan, aduan, saran serta keluhan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan melalui Whatsapp, email, media sosial (facebook dan Instagram), SP4N Lapor, telepon dan tatap muka/langsung.

Berdasarkan pengaduan masyarakat pada tahun 2024 Triwulan 1 terdapat 1 keluhan atau pengaduan atas pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yang sudah masuk wajib untuk ditindaklanjuti maksimal selama 1 (satu) hari kerja sejak pengaduan tersebut masuk.

Dalam jangka waktu 1 (Satu) Triwulan terdapat 1 pengaduan atau keluhan yang diajukan oleh masyarakat dan dari semua pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti serta dapat diselesaikan. Dengan terselesaikan pengaduan masyarakat dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan pada semester 1 tahun 2024 sudah berjalan dengan baik karena petugas penanganan pengaduan dapat merespon dengan cepat dalam rentan waktu maksimal 24 jam.

B. Saran

Diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga keluhan dari masyarakat dapat diminimalisir.

Pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang telah berjalan dengan baik dan tidak melupakan pemeliharaan sarana dan prasarana serta kesinambungan program-program inovasi agar tetap berjalan dengan baik, sehingga respon masyarakat atas pelayanan yang diberikan selalu positif.

Magetan, April 2024
KERALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



Drs. H.F. MAWAN, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19660320 198602 1 003