

BAB I

PENDAHULUAN

Pada hakikatnya, penyelenggaraan program kerja pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu wujud peningkatan tersebut adalah melalui pemberian pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Pemberian pelayanan publik oleh unit-unit kerja pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan, pelayanan dalam bentuk jasa, infrastruktur dan pelayanan akan jaminan keselamatan hukum.

Di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa, “pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Thamrin, 2013:112). Dapat dilihat bahwa dasar hukum ini menjadi landasan instansi pemerintahan dalam memberikan jaminan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

Di era reformasi birokrasi saat ini, penyelenggara pemerintahan wajib menyediakan pelayanan publik yang baik, transparan dan akuntabel. Selain itu, pemerintah juga wajib menyelenggarakan Negara yang bersih, bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) serta tata administrasi pemerintahan tertib dan teratur. Untuk mengawal terwujudnya *good governance* tersebut, tentu diperlukan pengawasan baik dari internal pemerintah melalui Inspektorat maupun eksternal, yaitu masyarakat.

Pada kenyataannya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan masih jauh dari harapan masyarakat. Menurut Schelling and Chris Topher, Ed (dalam Rahmayanty, 2010:101) dijelaskan bahwa, “pentingnya mengorganisir keluhan (complaint) ataupun aduan karena pelanggan yang mengeluh adalah teman baik kami, karena mereka memberikan kesempatan kepada kami untuk meningkatkan pelayanan”. Pemerintah yang dalam hal ini adalah abdi masyarakat sebagai penyedia pelayanan perlu melakukan berbagai upaya diantaranya adalah penanganan pengaduan dari masyarakat. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam instansi pemerintahan, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari program kerja yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Penetapan SMM ISO 9001:2015 harus dapat menunjukkan peningkatan yang berkesinambungan dalam unit kerja di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dengan menerapkan prinsip – prinsip manajemen mutu dalam setiap proses kegiatan.

Kepuasan pelanggan erat hubungannya dengan keluhan pelanggan. Ketika perusahaan mendapatkan keluhan dari pelanggan maka perusahaan sedang mengalami masalah yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan sehingga perusahaan dituntut untuk mengkomunikasikan penanganan keluhan pelanggan dengan baik. Penanganan keluhan pelanggan merupakan salah satu contoh komunikasi dengan pelanggan dan perusahaan dituntut untuk menangani keluhan pelanggan baik secara tertulis ataupun langsung menghubungi pelanggan. Hal tersebut untuk memastikan bahwa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dapat diterima baik oleh perusahaan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara kedua belah pihak (Rusyan & Sulistyaningtyas, 2013, p. 2).

BAB II

SUSUNAN TIM MANAJEMEN KOMPLAIN

2.1. Susunan Tim Manajemen Komplain

- Koordinator : Sutinah, S.H.,M.Hum
- Sekretaris : Arie Mujahadah, S.IP
- Anggota :
 1. Fani Fatina
 2. Elsihyani
 3. Nizar Diofani
 4. Seto Pambudi W
 5. Rafi Aryanda Tinantri, S.H

BAB III

WAKTU DAN MEDIA PENGADUAN

a. Waktu Penanganan Pengaduan

Waktu Penanganan pengaduan dilaksanakan setiap hari kerja mulai pada 1 Januari 2021 – 30 Juni 2021

b. Media pengaduan

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Nomor : tahun 2021 tentang Pembentukan Tim Penyelesaian pengaduan , Pengawasan dan pengendalian pelayanan administrasi kependudukan Di Kabupaten Bantul, penanganan pengaduan dilaksanakan melalui 4 cara yaitu :

- a. Pengaduan Langsung melalui loket pengaduan
- b. Pengaduan melalui email
- c. Pengaduan melalui whatsapp
- d. Pengaduan melalui Surat
- e. Pengaduan melalui aplikasi Lapor Bantul (aplikasi aduan Pemerintah Kabupaten Bantul)
- f. Pengaduan melalui aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) aplikasi aduan Kementerian PANRB

BAB IV

HASIL REKAPITULASI PENGADUAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN

a. Pengaduan melalui Whatsapp Pengaduan

No	Jenis Aduan	JAN	FEB	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JUMLAH
1	Konsolidasi Data	238	310	528	115	74	60	1325
2	Reset KK	647	604	821	685	502	521	3780
3	Update DWH WS	320	349	379	88	54	47	1237
4	Pelayanan Pencatatan Sipil	25	33	17	6	2	5	88
5	Pelayanan KK KTP KIA	13	13	22	15	5	5	73
6	Pelayanan PINDAH PENDUDUK	4	9	5	6	2	2	28
7	Pelayanan Legalisir	22	10	6	1	0	0	39
8	Petugas Pelayanan	0	0	0	0	0	0	0
9	NIK	7	128	198	92	44	83	552
10	Kendala Login Aplikasi DS	19	14	25	12	14	13	97
								0
	TOTAL JUMLAH ADUAN	1295	1470	2001	1020	697	736	7219

Sumber : Google Sheet Rekapitulasi Pengaduan Semester I 2021

b. Pengaduan melalui Langsung

No	Jenis Aduan	JAN	FEB	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JUMLAH
1	Konsolidasi Data	158	79	578	18	87	104	1024
2	Reset KK	21			1	13	3	38
3	Update DWH WS		3			14	2	19
4	Pelayanan Pencatatan Sipil					2		2
5	Pelayanan KK KTP KIA	1			4			5
6	Pelayanan PINDAH PENDUDUK							0
7	Pelayanan Legalisir							0
8	Petugas Pelayanan							0
9	NIK	1			5		51	57
10	Kendala Login Aplikasi DS						59	59
	TOTAL	181	82	578	28	116	219	1204

Sumber : Google Sheet Rekapitulasi Pengaduan Semester I 2021

c. Pengaduan melalui Loker Layanan Email

No	Jenis Aduan	JAN	FEB	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JUMLAH

Sumber : Whatsapp Pengaduan Disduk : 085327466677

Keterangan :

Jenis Pengaduan dan Tindak Lanjut Penyelesaian

No	KATEGORI ADUAN	PENJELASAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1.	Konsolidasi Data	NIK KK belum aktif (BPJS/NPWP/Bank/NPWP/Selular/Vaksin),	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsolidasi Data Manual dengan SIAK KONSOLIDASI 2. WA petugas DWH Pusat apabila cek Web Portal data sudah sesuai 3. Diarahkan untuk WA Pengaduan Pusat jika masih ada masalah dengan NIK 4. Komunikasi dengan Pusat terkait dengan NIK yang tidak
2.	Reset KK	<p>Tidak bisa masuk aplikasi Dukcapil Smart dengan keterangan KK Terhubung dengan aplikasi lain.</p> <p>Reset dimaksudkan sebagai prosedur keamanan untuk login di aplikasi</p>	Merestor Akun di dashboard aplikasi Dukcapil Smart oleh Admin DS, setelah direset akun bisa dipergunakan lagi.
3.	Update DWH WS	<p>Tidak bisa masuk aplikasi Dukcapil Smart dengan keterangan No KK Tidak Ditemukan/Tidak Sesuai/Tidak Cocok pada saat memasukkan NIK dan KK di aplikasi DS</p> <p>Ada beberapa data yang belum bisa langsung UPDATE di DWHWS sehingga diperlukan insert data lewat Toad ke server</p>	Insert Data DWHWS oleh ADB
4.	Pelayanan Pencatatan Sipil	<p>Aduan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. File KK tidak terikirim ke email 2. Belum mendapatkan notifikasi di Aplikasi DS 3. Aplikasi diinstall sehingga tidak mengetahui notifikasi 4. NIK antara KK dan Akta berbeda 	Diarahkan untuk menghubungi WA Layanan Capil di nomor :

		<ul style="list-style-type: none"> 5. Kesalahan penulisan pada Akta Kelahiran 6. Tidak paham dengan maksud notifikasi 7. Gagal Pengajuan karena dokumen yang dilampirkan tidak valid/ salah 8. Tidak bisa mencetak File Akta dan KK 	
5.	Pelayanan KK KTP KIA	<p>Meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. File KK Tidak Terkirim ke email 2. Pengajuan KTP tidak diproses di aplikasi (Kecamatan Sedayu) 3. Pengajuan KTP salah bukti pendukung 4. Layanan KIA membutuhkan waktu yang lama ketika proses kirim dari Kantor Pos 5. Pengajuan KK lewat aplikasi Dukcapil Smart tidak bisa dilakukan untuk KK Hilang/Rusak/Pisah/Gabung KK 6. Nama Ibu Kandung tidak tercantum 7. WA Layanan Pendaftaran Penduduk Slow Respon 8. Prosedur rekam KTP el luar domisili harus setelah jam 13 	<p>Diarahkan untuk WA Layanan Pendaftaran Penduduk</p> <p>Disampaikan ke Kabid Dafduk</p>
6.	Pelayanan Pindah Penduduk	<p>Meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada notifikasi di layanan pindah penduduk dan permohonan tidak segera diproses 2. SKP tidak terkirim ke email maupun WA 3. WA Mutasi tidak merespon Aduan 	<p>Penyelesaian :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Diarahkan untuk WA Mutasi 2. Proses Pindah Datang terkadang membutuhkan waktu untuk menarik data, (diselesaikan oleh ADB) 3. Jika WA Mutasi OFF maka Admin Pengaduan akan menyampaikan langsung ke petugas

			4. Admin Pengaduan membantu mengirim SKP
7.	Pelayanan Legalisir	Meliputi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Legalisir belum ada balasan 2. Tidak bisa mengajukan ke email 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan kepada petugas secretariat untuk segera di proses 2. Email penuh butuh space untuk bisa mengajukan kembali
8.	NIK	Meliputi ; <ol style="list-style-type: none"> 1. NIK Duplicate/ganda 2. NIK tidak tidak muncul di dashboard cek NIK portal bantulkab. 3. NIK tidak tercantum di database padahal di KK tercantum 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengajuan Penghapusan data 2. Konsolidasi Data 3. Entry Ulang data oleh operator SIAK
9.	Petugas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Loker berbicara terlalu keras di hadapan pemohon 2. Petugas salah mengarahkan untuk masuk ke loket layanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas dipanggil atasan langsung untuk diberikan pengarahan 2. Diberikan Bimtek Petugas Layanan 3.
10.	Kendala Login di aplikasi DS	Meliputi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Salah memasukkan No KK 2. NO KK sudah berganti 3. HP tidak support 4. Sudah pernah mengajukan permohonan cetak KTP di DS, sekarang tidak bisa mengajukan lagi 5. Pengajuan KTP gagal karena yang tahun 2018 belum selesai 	4.

LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Nomor : tahun 2018 tentang Pembentukan Tim Penyelesaian pengaduan, Pengawasan dan pengendalian pelayanan administrasi kependudukan Di Kabupaten Bantul,
2. Rekapitulasi Pengaduan Langsung Semester 1 tahun 2018
3. Rekapitulasi Pengaduan via Email Semester 1 Tahun 2018
4. Rekapitulasi Pengaduan via Whatsapp Semester 1 tahun 2018
5. Screen shoot Posting pengaduan di media social (facebook)