



# JUDUL KEGIATAN

## LAPORAN PENGELOLAAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT



### SERTIFIKASI ISO 9001: 2015

PERIODE SEMESTER  
II JULI - DESEMBER  
2021

### LOKASI KEGIATAN

Alamat : Jl. Manding Kidul, Trirenggo,  
Kec. Bantul, Kabupaten Bantul,  
Daerah Istimewa Yogyakarta 55714

### INSTANSI PELAKSANA

DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN  
SIPII KABUPATEN  
BANTUL



# 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 Juli 2021 – 31 Desember 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	JULI	AGUST	SEPT	OKT	NOV	DES	JUMLAH
1	Konsolidasi Data	186	68	139	369	173	470	1405
2	Reset KK	684	911	775	694	616	614	4294
3	Update DWH WS	54	68	20	0	0	88	230
4	Pelayanan Pencatatan Sipil	6	12	7	5	2	1	33
5	Pelayanan KK KTP KIA	5	15	67	3	29	5	124
6	Pelayanan PINDAH PENDUDUK	2	8	36	19	31	2	98
7	Pelayanan Legalisir	0	2	0	0	0	1	3
8	Petugas Pelayanan	0	0	0	0	0	0	0
9	NIK	213	149	97	1	0	34	494
10	Kendala Login Aplikasi DS	15	25	2	184	110	2	338
	TOTAL	1165	1258	1143	1275	961	1217	7019

Sumber : Google Sheet Rekapitulasi Pengaduan WA Semester II 2021

#### b. Pengaduan melalui Langsung

No	Jenis Aduan	JULI	AGUST	SEPT.	OKT.	NOV.	DES.	JUMLAH
1	Konsolidasi Data	149	112	225	357	227	93	1163
2	Reset KK	21	18	25	10	1		75
3	Update DWH WS	6				5		11
4	Pelayanan Pencatatan Sipil	5	3	2	5	4	6	25
5	Pelayanan KK KTP KIA	9	4	7	7	9	7	43
6	Pelayanan PINDAH PENDUDUK	1	2		3	1		7
7	Pelayanan Legalisir	0				1		1
8	Petugas Pelayanan	0		1				1
9	NIK	15	20	26	37		15	113
10	Kendala Login Aplikasi DS	3						3
		209	159	286	419	248	121	
	total	209	159	286	419	248	121	1442

Sumber : Google Sheet Rekapitulasi Pengaduan Langsung Semester II 2021

#### c. Pengaduan melalui Loker Layanan Email

No	Jenis Aduan	JULI	AGUST	SEPT.	OKT.	NOV.	DES.	JUMLAH
1	Konsolidasi Data	7	3	6	12	8	2	38
2	Reset KK	15	24	33	15	23	12	125
3	Update DWH WS							0
4	Pelayanan Pencatatan Sipil					1		1
5	Pelayanan KK KTP KIA				5			5

6	Pelayanan PINDAH PENDUDUK				1			1
7	Pelayanan Legalisir							0
8	Petugas Pelayanan							0
9	NIK	7	5	7	5			24
10	Kendala Login Aplikasi DS							0
		29	32	46	38	32	14	194
	TOTAL	29	32	46	38	32	14	191

Sumber : Google Sheet Rekapitulasi Pengaduan Email Semester.II 2021

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"> <li>1. Konsolidasi Data Manual dengan SIAK KONSOLIDASI</li> <li>2. WA petugas DWH Pusat apabila cek Web Portal data sudah sesuai</li> <li>3. Diarahkan untuk WA Pengaduan Pusat jika masih ada masalah dengan NIK</li> <li>4. Komunikasi dengan Pusat terkait dengan NIK yang tidak</li> </ol>
2.	Reset KK	Tidak bisa masuk aplikasi Dukcapil Smart dengan keterangan KK Terhubung dengan aplikasi lain. Reset dimaksudkan sebagai prosedur keamanan untuk login di aplikasi	Mereset Akun di dashboard aplikasi Dukcapil Smart oleh Admin DS, setelah direset akun bisa dipergunakan lagi.
3.	Update DWH WS	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 Ada beberapa data yang belum bisa langsung UPDATE di DWHWS sehingga diperlukan insert data lewat Toad ke server	Insert Data DWHWS oleh ADB
4.	Pelayanan Pencatatan Sipil	Aduan meliputi : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. File KK tidak terikirim ke email</li> <li>2. Belum mendapatkan notifikasi di Aplikasi DS</li> <li>3. Aplikasi diuninstall sehingga tidak mengetahui notifikasi</li> <li>4. NIK antara KK dan Akta berbeda</li> <li>5. Kesalahan penulisan pada Akta Kelahiran</li> <li>6. Tidak paham dengan maksud notifikasi</li> <li>7. Gagal Pengajuan karena dokumen yang dilampirkan tidak valid/ salah</li> </ol>	Diarahkan untuk menghubungi WA Layanan Capil di nomor :

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



8.	NIK	Meliputi ; 1. NIK Duplicate/ganda  2. NIK tidak muncul di dashboard cek NIK portal bantulkab.  3. NIK tidak tercantum di database padahal di KK tercantum	1. Pengajuan Penghapusan data  2. Konsolidasi Data  3. Entry Ulang data oleh operator SIAK
9.	Petugas Pelayanan	1. Petugas Loker berbicara terlalu keras di hadapan pemohon  2. Petugas salah mengarahkan untuk masuk ke loket layanan	1. Petugas dipanggil atasan langsung untuk diberikan pengarahan  2. Diberikan Bimtek Petugas Layanan
10.	Kendala Login di aplikasi DS	Meliputi : 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	1. Diberikan No KK baru 2. Diarahkan untuk pengajuan manual

## **LAMPIRAN**

1. 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,
2. Google Sheet Rekapitulasi Layanan Aduan 2021

