

JUDUL KEGIATAN

**LAPORAN
PENGELOLAAN DAN
PENYELESAIAN
PENGADUAN
MASYARAKAT**

SERTIFIKASI

ISO 9001:2015

PERIODE

JULI-DESEMBER 2020

LOKASI KEGIATAN

**Jl, Lingkar Timur Manding
Bantul**

INSTANSI PELAKSANA

**DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANTUL**



**Pemerintah
Kabupaten Bantul**

**MANAJEMEN
KOMPLAIN**



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.H.
- Sekretaris : Arie Mujahadah, S.IP
- Anggota :
 - Fani Fatina, A.Md.
 - Elsih Yani
 - Nizar Diofani
 - Seto Pambudi Wintolo

BAB III

WAKTU DAN MEDIA PENGADUAN

3.1. Waktu Penanganan Pengaduan

Waktu Penanganan pengaduan dilaksanakan setiap hari kerja mulai pada 1 Juli 2020 – 31 Desember 2020

3.2. Media pengaduan

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Nomor : tahun 2020 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 E Lapor
- f. Hotline service : 089675764040

BAB IV

HASIL REKAPITULASI PENGADUAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN SEMESTER II 2020

4.1. Pengaduan melalui whatsapp

NO	JENIS ADUAN	SEMESTER II 2020						JUMLAH
		JUL	AGT	SEPT	OKT	NOV	DES	
1	NIK dan KK	109	132	317	147	112		817
2	Petugas Pelayanan							
3	Ruang Pelayanan							
4	KTP el							
5	Pelayanan Perubahan Data							
6	Pelayanan Pindah Datang				1			1
7	Pelayanan Akta Kematian				1			1
8	Pelayanan Akta Kelahiran	2			1	2		5
9	Pelayanan Akta Perkawinan							
10	Pelayanan Legalisir							
11	Aplikasi DUKCAPIL SMART	587	682	699	393	671		3.032
12	Legalisir/legalisir online					1		1
	JUMLAH TOTAL ADUAN	698	814	1.016	543	786		3.857

Sumber : Whatsapp Pengaduan Disduk : 082133256500

(Untuk rekap bulan Desember belum selesai)

4.2. Pengaduan melalui Email

NO	JENIS ADUAN	SEMESTER II 2020						JUMLAH
		JUL	AGT	SEPT	OKT	NOV	DES	
1	NIK dan KK	5	19	27	11	8	6	52
2	Petugas Pelayanan							
3	Ruang Pelayanan							
4	KTP el							
5	Pelayanan Perubahan Data							
6	Pelayanan Pindah Datang							
7	Pelayanan Akta Kematian							
8	Pelayanan Akta Kelahiran							
9	Pelayanan Akta Perkawinan							
10	Pelayanan Legalisir							
11	Aplikasi DUKCAPIL SMART	17	22	25	15	25	17	121
	JUMLAH TOTAL ADUAN	22	41	52	26	33	23	197

Sumber : disdukcapil@bantulkab.go.id

4.3. Pengaduan melalui Loker Pengaduan

NO	JENIS ADUAN	SEMESTER I 2020						JUMLAH
		JAN	FEB	MARET	APRIL	MEI	JUNI	
1	NIK dan KK	9	12	8	11	13	9	62
2	Petugas Pelayanan							
3	Ruang Pelayanan							
4	KTP el							
5	Pelayanan Perubahan Data							
6	Pelayanan Pindah Datang							
7	Pelayanan Akta Kematian							
8	Pelayanan Akta Kelahiran							
9	Pelayanan Akta Perkawinan							
10	Pelayanan Legalisir							
11	Aplikasi DUKCAPIL SMART	11	8	12	9	7	11	58
12	Pelayanan Jemput Bola Difabel							
	JUMLAH TOTAL ADUAN	20	20	20	20	20	20	120

Sumber : Buku Layanan Aduan

Keterangan :

- a. Jenis pengaduan NIK dan Kartu Keluarga meliputi :
 1. Pengaduan NIK tidak bisa digunakan untuk data BPJS/BPN/Pendaftaran Online/CPNS/NPWP
Penyelesaian/Tindak Lanjut : Konsolidasi Manual Data Kependudukan melalui aplikasi SIAK Konsolidasi
 2. Pengaduan Kegagalan Registrasi Kartu Prabayar karena NIK tidak sinkron.
Penyelesaian/Tindak Lanjut : Konsolidasi Manual Data Kependudukan melalui aplikasi SIAK Konsolidasi
 3. Pengaduan Nomor KK tidak bisa digunakan untuk pendaftaran online
Penyelesaian/Tindak Lanjut : Verifikasi data di SIAK , pemohon diarahkan ke Loker B untuk mengajukan perubahan data

- b. Jenis Pengaduan KTP el meliputi :
 1. KTP el yang sudah lama tidak jadi.
Penyelesaian/Tindak Lanjut : Konfirmasi ke bidang pendaftaran penduduk, cek/verifikasi di SIAK, dicetakkan kembali.
 2. KTP keliru Foto/Data
Penyelesaian/Tindak Lanjut : Pengajuan Penghapusan

- c. Jenis Pengaduan tentang Aplikasi DUKCAPIL SMART :
 1. Gagal Masuk / Kesulitan Masuk
Peyeleasaan/Tindak Lanjut : Reset KK, cek No NIK dan KK apakah sesuai, cek spesifikasi hp , XAIOMI banyak yang gagal karena di pengaturannya

2. NIK dan KK tidak cocok

Penyelesaian/Tindak Lanjut : Update DWHWS

d. Pelayanan Akta Kelahiran meliputi :

Nomor NIK beda dengan NIK di Kutipan Akta Kelahiran

LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Nomor : tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Penyelesaian pengaduan, Pengawasan dan pengendalian pelayanan administrasi kependudukan Di Kabupaten Bantul,
2. Rekapitulasi Pengaduan via Whatsapp Semester II tahun 2020
3. Rekapitulasi Pengaduan via Email Semester II tahun 2020
4. Rekapitulasi Pengaduan Langsung Semester II tahun 2020