

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN JULI 2022**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

2022

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

BULAN JULI 2022

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang diselenggarakan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih terdapat beberapa keluhan masyarakat. Hal ini disebabkan adanya kendala dalam sistem dan prosedur pelayanan, jangka waktu, dan ketersediaan produk layanan serta permasalahan lain yang cukup kompleks, yang tidak jarang harus terbentur dengan Regulasi sehingga memerlukan kebijakan internal namun tetap berpedoman pada Ketentuan yang berlaku.

Dari sekian permasalahan yang dialami, tentunya berpengaruh kepada standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga menjadi hambatan dalam implementasi pelayanan kepada masyarakat.

Mengacu pada situasi tersebut, maka peningkatan pelayanan dalam rangka meraih kepuasan masyarakat selalu diupayakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, untuk menegakkan komitmen demi terwujudnya cita-cita reformasi birokrasi menuju Peningkatan Kualitas Pelayanan yang baik dalam bidang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Optimalisasi pelayanan prima demi meningkatkan kesadaran dan kepuasan masyarakat terus dikerjakan, untuk itu diperlukan kesinambungan kegiatan, pengawasan dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

B. Tujuan

1. Sebagai bahan monitoring dan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan yang baik dalam bidang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2. Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti.

C. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Nomor 3 Darurat Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24

Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2015 Nomor 19);
10. Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 52 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2017 Nomor 53).

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Bulan Juli 2022 adalah sebagai berikut:

No.	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan
1.	Kotak pengaduan/ Kotak saran	-	-	Tidak ada pengaduan

2.	Meja pengaduan	1. Kekosongan Blanko KTP	Dijelaskan bahwa blanko KTP tidak didapatkan melalui Pembelian atau Pengadaan melainkan sesuai Distribusi Langsung oleh Pemerintah Pusat dalam hal ini Dirjen Adminduk Kemendagri RI di Jakarta sehingga melalui tahapan dan sifatnya menunggu sesuai skala prioritas.	
		2. Pencantuman gelar dalam identitas kependudukan	Dilakukan sosialisasi terkait dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 Tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan	
		3. Pencantuman status isteri sah yang lebih dari 1 orang	Dilakukan sosialisasi dengan prosedur wajib menyertakan Surat Izin dari Isteri Pertama	
3.	Website : www.dukcapil.hulusun gaiutarakab.go.id	-	-	Tidak ada pengaduan
4.	Aplikasi Media Sosial : WA, IG, FB, Tiktok, Youtube, Twitter (admin Disdukcapil HSU)	-	-	Tidak ada pengaduan
5.	Aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan pengaduan Online Rakyat)	-	-	Tidak ada pengaduan

III. KESIMPULAN

Berdasarkan monitoring terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat selama bulan Juli 2022 diperoleh hasil bahwa dari sarana dan layanan yang tersedia, pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dilakukan secara langsung melalui Meja Pengaduan (Ruang Pengaduan Layanan).

Ditemukan 3 (tiga) macam pengaduan yang langsung diberikan tanggapan sekaligus penjelasan oleh petugas secara detail agar tercipta pemahaman dan respon positif yang bertujuan membina kesadaran masyarakat terhadap pentingnya tertib administrasi kependudukan dengan tetap mengingat dan mempertimbangkan prosedur pelayanan yang harus dipenuhi sesuai dengan regulasi yang berlaku.

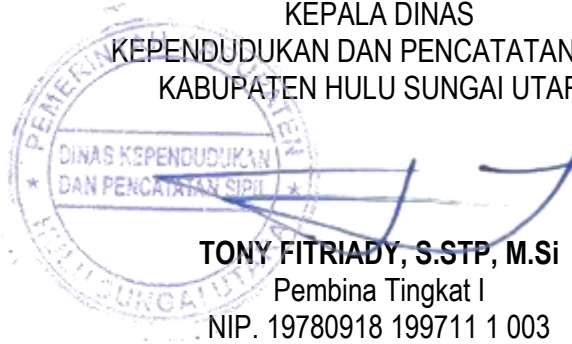
Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi berkala dan rutin melalui petugas dan sarana yang tersedia.

IV. REKOMENDASI

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara diharapkan bisa meminimalisir hambatan dan meningkatkan pelayanan publik yang telah berjalan, dengan tidak melupakan upaya untuk melengkapi, membenahi, mengatur sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan, serta peningkatan kualitas Petugas Penyelenggara Administrasi Kependudukan yang bersinergi sehingga respon masyarakat atas pelayanan yang diberikan semakin baik dan stabil.

Amuntai, 1 Agustus 2022

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA



TONY FITRIADY, S.STP, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19780918 199711 1 003

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN LAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA
BULAN JULI 2022**

1. Pelapor : Anonim
2. Petugas Pengaduan : Junaidi, S.Sos
3. Waktu dan Tempat : Sesuai waktu pelayanan di Ruang Pengaduan Layanan Dinas Dukcapil Kab. HSU
4. Identifikasi Masalah :
 - Kekosongan Blanko KTP
 - Pencantuman gelar dalam identitas kependudukan
 - Pencantuman status isteri sah yang lebih dari 1 orang
5. Solusi Permasalahan :
 - Terkait dengan kekosongan blanko KTP, maka dijelaskan bahwa sesuai dengan prosedur yang harus dijalankan, Dinas Dukcapil Hulu Sungai Utara mengikuti beberapa proses tahapan, yaitu :
 - a. Monitoring ketersediaan blanko KTP yang ada pada Dinas Dukcapil;
 - b. Tingkat perekaman dan pencetakan KTP pada kurun waktu yang tersedia;
 - c. Permohonan Permintaan Blanko KTP Elektronik yang disampaikan kepada Pemerintah Pusat dalam hal ini Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan Kementerian Dalam Negeri di Jakarta untuk memenuhi ketersediaan blanko KTP di Kabupaten Hulu Sungai Utara.
 - d. Dirjen Adminduk kemudian menindaklanjuti proses permohonan tersebut berdasarkan skala prioritas kepada Daerah yang lebih utama membutuhkan blanko, seperti Daerah yang akan menyelenggarakan Pemilihan Umum Kepala Daerah atau hal bersifat urgent lainnya.
Secara garis besar, blanko KTP tidak didapatkan melalui Pembelian atau Pengadaan melainkan Distribusi Langsung oleh Pemerintah Pusat dalam hal ini Dirjen Adminduk Kemendagri RI di Jakarta sehingga harus melalui mekanisme yang berlaku dan sifatnya menunggu sesuai skala prioritas.
 - Terkait dengan Pencantuman gelar dalam identitas kependudukan, maka dijelaskan bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 Tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan yang mengatur bahwa pencantuman gelar tidak diperbolehkan. Untuk lebih meningkatkan wawasan dan kesadaran masyarakat, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan aktif melakukan sosialisasi langsung lintas sektor dan lapisan masyarakat di wilayah administrasi Kabupaten Hulu Sungai Utara.
 - Terkait dengan Pencantuman status isteri sah yang lebih dari 1 orang, dijelaskan bahwa sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk melengkapi persyaratan dan kekuatan hukumnya, maka yang bersangkutan harus menyertakan Surat Persetujuan dari Isteri Pertama.
Menghadapi kondisi tersebut, guna lebih meningkatkan wawasan dan kesadaran masyarakat, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara kontinyu akan melakukan sosialisasi langsung lintas sektor dan lapisan masyarakat di wilayah administrasi Kabupaten Hulu Sungai Utara.

**BERITA ACARA
PEMBINAAN PETUGAS PENGADUAN LAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA
BULAN JULI 2022**

Pada hari ini Selasa tanggal Dua bulan Agustus tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua, saya :

Nama : TONY FITRIADY, S.STP, M.Si
NIP : 19780918 199711 1 003
Pangkat/Golongan : Pembina Tingkat I (IV/b)
Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. HSU
Kedudukan : Atasan Langsung

Sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab saya telah melakukan monitoring, evaluasi, sekaligus pembinaan terhadap petugas pengaduan layanan di bawah ini :

Nama : JUNAIDI, SE
NIP : 19700101 200312 1 012
Pangkat/Golongan : Penata Tingkat I (III/d)
Jabatan : Analis Kebijakan Ahli Muda

untuk melaksanakan fungsinya sebagaimana tugas yang telah diberikan dalam menanggapi segala bentuk pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara (sebagaimana terlampir).

Segala pengaduan yang disampaikan harus segera ditindaklanjuti dan diselesaikan agar hambatan bisa diminimalisir guna peningkatan pelayanan semakin baik.

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk menjadi perhatian dan bahan selanjutnya.

Amuntai, 2 Agustus 2022

Yang dibina :
Petugas Pengaduan Layanan


JUNAIDI, SE
Penata Tingkat I
NIP. 19700101 200312 1 012

Pembina :
Atasan Langsung



TONY FITRIADY, S.STP, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19780918 199711 1 003