DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PURBALINGGA

LAPORAN MONEV DAN TINDAK LANJUT PENANGANAN

PENGADUAN MASYARAKAT

TAHUN 2023

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. Letjend. S.Parman No.19 Purbalingga

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka penerapan undang-undang keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga telah melakukan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat.

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih dan baik akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasiDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga. Sebagaimana UU No.14 Tahun 2018 tentang keterbukaan inforrnasi publik menggarisbawahi bahwa salah satu elementpenting dalam mewujudkan penyelenggaraan Negara yang terbuka adalah hak public untuk memperoleh informasi sesuai dengan perundang-undangan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga sebagai badan publik secara terus menerus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan lnformasiPublik (Lembar Negara Republik IndonesiaTahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembar Negara Republik IndonesiaNomor 4846;
2. Undang-UndangNomor 25 Tahun 2009 tentangPelayanan Publ ik;
3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentangPemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik IndonesiaNomor 5587);
5. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor I I Tahun 2008 tentang Inforrnasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara RepublikIndonesia Nomor 5952);

"Kami berkomiten untuk terus meningkatkan pelayanan dan peningkatan kapasistas pengelola pengaduan masyarakat"

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengolahan PelayananInformasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Bupati Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan lnformasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah KabupatenPurbalingga;
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan LayananPublik;

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pengumpulan dan Pengelolaan Informasi Publik kepada Pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga selaku Ketua PPID. Adapun tujuan penyusunan LaporanMonitoring dan Evaluasiadalah untuk menilaidan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakatyang dilakukan oleh Tim Bidang Pengumpulan dan Pengelolaan lnformasi Publik

II. MONEV PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat merupakan informasiatau pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat baik perseorangan dan atau lembaga yang berasal baik dari pegawaidi lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga serta masyarakat umum yang berisi keluhan dan atau ketidakpuasan terkaitperilaku, pelaksanaan tugas dan fungsi,kode etik dan disipil pegawai dan petugas dalam pelayanan kepadamasyarakat.

Bentuk pengaduan masyarakat dalam menyampaikan kritikataupun aduan dari masyarakat ada beberapa cara yang dapat dilakukan

1. Pengaduan Secara Langsung

Pengaduan dapat dilakukan secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipilKabupaten Purbalinga ke meja pengaduanatau bertemu langsung dengan pejabat terkait yang berwenang. Penyampaian bisa dilakukan secara lisan atau tertulis untuk kemudian dapat dicatat dan disampaikan. Pengaduan dan Konsultasi dicatat langsung di buku register yang tersedia.

2. Pengaduan Secara Tidak Langsung

Pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak berhadapan langsung dengan meja pengaduanatau pejabat terkaitdalam menyampaikan kritik, aduan. Masyarakat dapat menyampaikan melalui aplikasi MATUR BUPATI (Media Aspirasi dan Tanya Jawab Untuk Rakyat) serta kanal media social Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga meliputi Facebook, Instagram, Twitter, Helpdesk Dukcapil melalui nomor Whatsapp.

B. Saluran Pengaduan Masyarakat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga memiliki saluran pengaduanmelalui media Websiteyang dapat di akses di laman https://maturbup.purbalinggakab.go.id/ yang sudah meliputi lapor.go.id dan laporgub.go.id, kanal media sosial Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga meliputi Facebook, Instagram, Twitter, Helpdesk Dukcapil melalui nomor Whatsapp serta buku register

C. Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Sebagai salah satu Badan Publik yang konsen di Pelayanan Publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan salah satunya adalah dilakukannya meningkatkan kualitas dalam penanganan pengaduan masyarakat yang masuk di lingkungan Dinas Kepndudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga. Semua bidang terus bersinergi untuk terus melayani secara prima. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan lnformasi Publik.

Komitmen untuk terus berupayaagar pelayanan lebihbaik lagi dan menuju prima menjadi keinginan dan cita-cita bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga. Maka dari itu semua unsur salingmendukung agar tujuan bisa tercapai.Peningkatan mutu pelayananmenjadi instrument evaluasiterhadap kelemahan yang selama ini terjadi di lingkup bidang pelayanan.

Matur Bupati dan juga kanal media sosial, helpdesk sebagai sarana online untuk menyampaikan keluhanterhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga terkait pelayanan publik yakni pelayanankepada masyarakat mengenai Administrasi Kependudukan. Adapun tindak lanjut mengenai aduan ini akan di laporkan ke masing-masing bidang terkait untuk dijawab sesuai dengan laporan yang masuk. Respon balik atau jawaban akan disampaikan jika sudah turun dari masing-masing bidang kemudian akan diteruskan oleh admin untuk disampaikan diaplikasi Matur Bupati pada laman https://maturbup.purbalinggakab.go.id/

Berdasarkan media pengaduan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga dalam kurun waktu bulan Januari s.d Desember 2023 terdapat232 pengaduan. Dengan catatan bahwa sebanyak 232 pengaduan, terdapatpengaduan yang terkait hal yang sama atau sejenis. Jika dirinci dapat dilihat dalam table dan diagram berikut.

BULAN	JUMLAH
Januari	48
Febuari	45
Maret	31
April	26
Mei	14
Juni	11
Juli	11
Agustus	15
September	8
Oktober	12
November	6
Desember	5
Jumlah	232

Tabel l Jumlah PengaduanMasyarakat per Bulan

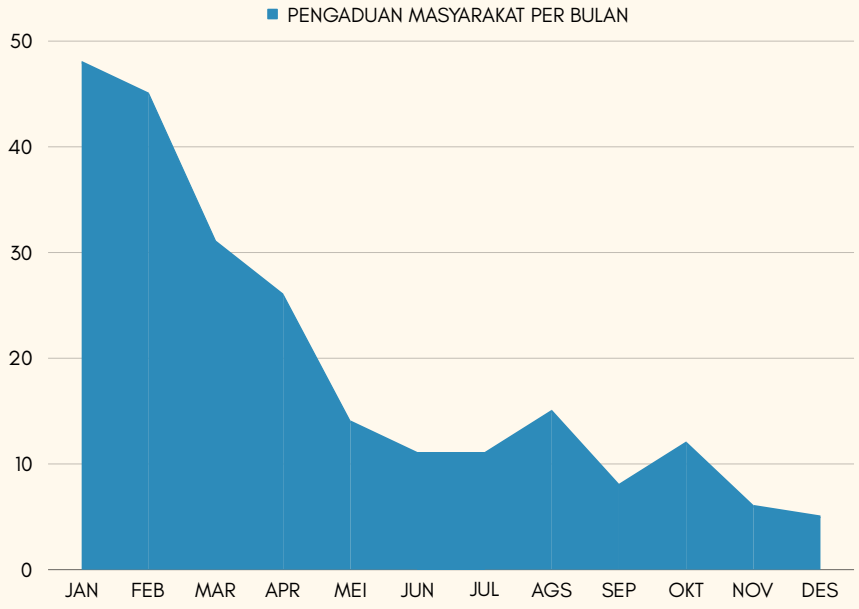

Diagram I Pengaduan Masyarakat per Bulan

Berdasarkan Jenis Pengaduan yang masuk ke Dinas Kependudukan danPencatatan Sipil KabupatenPurbalinga dalam kurun waktu satu tahun Bulan Januari– Desember 2023. Jika dirinci dapat dilihat dalam tabel berikut.

NO	JENIS PENGADUAN	JUMLAH
1.	Etika dan sopan santun	0
2.	Standar layanan	3
3.	Pelayanan adminduk	141
4.	Informasi dan saran	88
	Jumlah	232

Tabel 2 Jenis Pengaduan Masyarakat

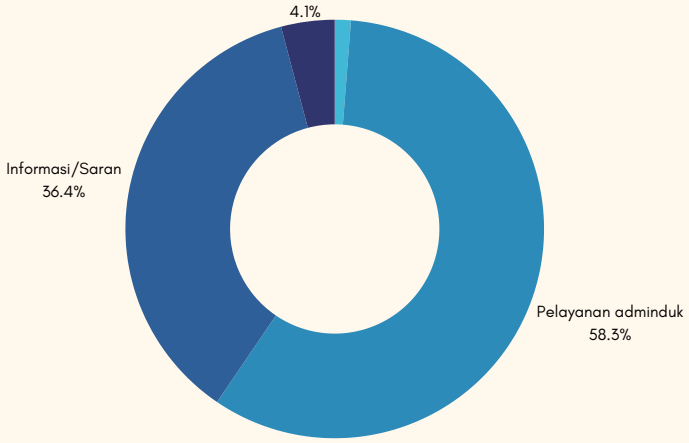

Diagram 2 Jenis Pengaduan Masyarakat

D. Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat

Sebanyak 232 pengaduan telah diterima melalui saluran media pengaduan status penangan atas pengaduan tersebut bulan Januari s.d Desember 2023 adalah sebagai berikut.

NO.	TINDAK LANJUT	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Selesai	232	100%
2.	Dalam Proses	0	0
	Jumlah		100%

III. HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

Masih menjadi teratas dalam hal aduan mengenai pelayanan adminduk. Terkait hal tersebut tidak serta merta karena petugas yang tidak kompeten namun ada beberapa unsur yang menghambat pelayanan, diantaranya adalah koneksi komunikasi data ke pusat terganggu dan terjadi beberap kali sehingga pelayanan tidak selesai dalam 1 hari. Sebagai salah satu instansi pelayanan publik akan terus meningkatkan pelayanan secara prima yaitu dengan melakukan Bimtek excellent service agar mutu pelayanan menjadi lebih baik.

IV. PENUTUP

Demikian laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduanmasyarakat ini disusun agar mampu memenuhi sebagai fungsi sarana informasi bagi masyarakat dan pertanggungjawaban kami sebagai badan publik dengan harapan mampu menjadi bahan evaJuasi kami selanjutnya dalam penanganan pengaduan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga.

Purbalingga , 24 Januari 2024

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PURBALINGGA

PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Drs. M. FATHURROHMAN, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19671007 199303 1 005