



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BENGKALIS**

LAPORAN

**PENANGANAN LAYANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
BENGKALIS
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Triwulan I ini pada Kegiatan Penanganan Pengaduan Layanan Tahun 2022.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 Jo Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, untuk mewujudkan WBK (Wilayah Bebas dari Korupsi) dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) yang dicanangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN dan RB) untuk instansi pemerintah yang menyelenggarakan fungsi pelayanan. Maka dengan ini kami DISDUKCAPIL membuka sarana pengaduan masyarakat yang bernama “SALURAN INFORMASI DAN PELAYANAN PENGADUAN”. memiliki tugas dan fungsi menerima dan menangani laporan/pengaduan terkait tentang pelayanan ADMINDUK. Sarana tersebut dibawah tanggung jawab Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis. Pengaduan/laporan yang masuk ditindaklanjuti oleh Tim Penanganan Pengaduan dan dibantu juga oleh UPT setiap Kecamatan.

Laporan ini di susun sebagai bentuk pertanggung jawaban kami atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Bidang Piak khususnya Seksi Pengelolaan Data DISDUKCAPIL Kabupaten Bengkalis dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Laporan “SALURAN INFORMASI DAN PELAYANAN PENGADUAN” ini merupakan hasil Kegiatan Penanganan Pengaduan Layanan yang kami sajikan berupa data dan informasi serta permasalahan yang kami terima melalui bentuk saluran pengaduan berupa instruksi pimpinan, korespondensi, formulir pengaduan, website, email, IG, SMS/WA serta situs media online.

Demikian laporan ini kami sampaikan, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bengkalis 03 Januari 2022

Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis



Drs. H. ISMAIL. MP

Pembina Utama Muda

NIP 198606051989091002

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| DINAS KEPENDUDUKAN DAN DAN PENCATATAN SIPIL | 1 |
| KABUPATEN BENGKALIS | 1 |
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. LATAR BELAKANG..... | 1 |
| B. SUMBER DAYA DAN PRASARANA | 2 |
| BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN | 4 |
| A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN..... | 4 |
| BAB III PENUTUP | 5 |
| KESIMPULAN..... | 6 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada saat sekarang ini pelayanan pengaduan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang utama dalam menghadapi tantangan globalisasi. Setiap daerah baik Kabupaten /Kota berlomba untuk memberikan pelayanan terbaik mereka agar kegiatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis dapat berjalan lancar dan dapat meningkat seiring pertumbuhan penduduk. Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal ini disebabkan adanya keluhan masyarakat terhadap berbagai jenis pelayanan publik. Proses pelayanan yang cenderung lama dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (3) bahwa Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Maka dengan ini Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) merupakan bidang yang menangani masalah pengaduan pelayanan publik seputar proses ADMINDUK.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis, dan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering Tuas,

Fungsi Dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil bertanggung jawab secara administratif atas penerbitan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

Penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan disusun dengan maksud dan tujuan untuk mewujudkan kepuasan pelayanan Adminduk kepada masyarakat, memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap layanan publik yang diberikan, menciptakan rasa simpati, empati dan kepercayaan terhadap penyelenggara pengelola penanganan pengaduan pelayanan Adminduk sehingga pihak penyelenggara layanan publik dapat mengelola pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik serta terintegrasi.

B. SUMBER DAYA DAN PRASARANA

Dalam menjalankan tugas dan fungsi Penanganan Pengaduan, sumber daya yang di tangani di bidang PIAK melalui pejabat/petugas layanan pengaduan. Adapun komposisi sumber daya tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Nama-nama Pejabat Atau Petugas Pengaduan Atas Layanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis

| NO. | N A M A | JABATAN DALAM KEDINASAN | JABATAN DALAM TIM |
|-----|--|-------------------------------|--|
| 1 | Drs. H. ISMAIL, MP NIP.19680605 198909 1 002 | Kepala Dinas | Penyelenggara, Pengaduan dan Pelayanan (0811 750 105) |
| 2 | YUSRI ACHMAD, SH NIP.19700524 199003 1 001 | Kepala Bidang PIAK | Ketua TIM / Pejabat Pengaduan (0853 5555 4394) |
| 3 | LINDA LEORITA, SE NIP.19720105 199803 2 003 | Fungsional Analisis Kebijakan | Petugas Pengaduan (0821 7964 5691) |
| 4 | AROMY YOSDEL, S.O.S NIP.19860612 200501 1 002 | Kepala UPT | Petugas Pengaduan https://linktr.ee/dukcapilbengkalis |
| 5 | PERAWITO, SH NIP.19800917 200801 1 008 | Administrasi Data Base | Petugas Pengaduan (0821 7346 9875) |
| 6 | MUHAMMAD ZULKIFLI NIP.19810618 201212 1 007 | Administrasi Data Base | Petugas Pengaduan (0813 7168 5622) |

| | | | |
|---|---|---|--|
| | | | |
| 7 | JUNERI, S.Pd NIP.19740604 2009 1 001 | Fungsional Administrasi Data Base | Petugas Pengaduan https://www.lapor.go.id |
| 8 | EMIR AKHIR PUTRA, ST NIP.19720519 200312 1 005 | Fungsional Pengadaan Barang dan Jasa | Petugas Pengaduan (0813 7822 5577) |
| 9 | WAN HASAN, SH NIP.19701113 199403 1 003 | Fungsional Analis Kebijakan | Petugas Layanan http://simpler-dukcapil.bengkaliskab.go.id |

- a. Penyampaian secara lisan atau tatap muka langsung yang disampaikan kepada petugas pengelola pengaduan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis.
- b. Melalui korespondensi atau surat menyurat yang dapat dimasukkan ke dalam kotak saran / pengaduan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis.
- c. Mengisi formulir pengaduan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis
- d. Website : disdukcapil.bengkaliskab.go.id
- e. E-mail Kantor : capil.bengkalis.1403@gmail.com
- f. IG : Disdukcapil Bengkalis
- g. SMS Gateway Pengaduan / Whatsapp (082173469875, 081371685622, 082179645691)
- h. Instruksi Pimpinan Disdukcapil Kabupaten Bengkalis menyediakan layanan “SALURAN INFORMASI DAN PELAYANAN PENGADUAN”

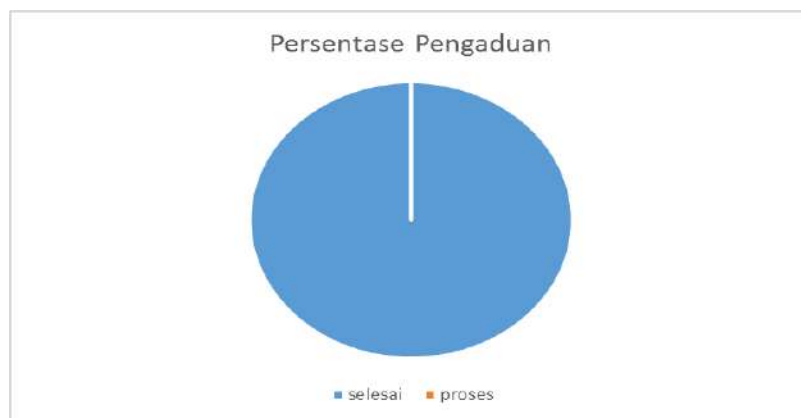
BAB II
PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN

1. Status Penanganan Pengaduan

Seksi Pengaduan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis di tahun 2022 telah menerima pengaduan sebanyak 145 permasalahan dengan status penanganan pengaduan Disdukcapil sebagai berikut:

| NO | STATUS PENANGANAN PENGADUAN DISDUKCAPIL | JUMLAH | PERSENTASE |
|-----------|--|---------------|-------------------|
| 1 | Selesai | 145 | 100 % |
| 2 | Peroses | 0 | 0 % |
| | Jumlah | 145 | 100 % |



2. Penanganan Pengaduan Per Saluran Pengaduan

Jumlah pengaduan yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis, Rinciannya dapat dilihat pada table di bawah ini.

Tabel 2 : Penanganan Pengaduan Per Saluran Pengaduan

| NO | SALURAN PENGADUAN | JUMLAH |
|----|--------------------------------|-----------|
| 1 | Instruksi Pimpinan | - |
| 2 | Korespondensi / surat menyurat | 5 |
| 3 | Formulir Pengaduan | 1 |
| 4 | Website | 1 |
| 5 | E-mail Kantor | 1 |
| 6 | E-mail Pengaduan | 1 |
| 7 | Instagram (IG) | 1 |
| 8 | Telepon Kantor | - |
| 9 | SMS / WA | 3 |
| 10 | Situs Media Online | 1 |
| | JUMLAH | 14 |

BAB III

PENUTUP

KESIMPULAN

Penanganan pengaduan ini ditangani oleh Kepala Dinas Melalui Kepada Bidang PIAK yang di delegasikan kepada pejabat/petugas layanan pengaduan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis. Pelayanan pengaduan ini lebih di dominasi layanan aktivasi/updating NIK yang tidak valid, rata-rata setiap hari layanan aktivasi NIK ini dilayani secara tatap muka dan aplikasi terutama melalui Whatapps. Masyarakat atau penduduk yang bersangkutan langsung dilayani pada saat itu juga.

Demikianlah kesimpulan laporan layanan pengaduan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis.