

LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASIPENGADUAN MASYARAKAT
TAHUN 2022

oleh

Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BREBES
TAHUN 2022

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dicanangkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes telah secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai badan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara dan badan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*). Badan publik yang secara optimal menerapkan *good governance* di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik. Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif dapat dipertanggungjawabkan, pada tahun 2008 pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Selanjutnya di tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor

61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. UU KIP tersebut tidak hanya mengatur keterbukaan informasi pada lembaga Negara saja, tetapi juga pada organisasi non pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari dana publik, baik APBN/APBD, sumbangan masyarakat, maupun sumber luar negeri.

Salah satu yang diselenggarakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes adalah membuka pintu pengaduan layanan yang terbuka, dimana masyarakat dapat menyampaikan secara langsung keluhan terhadap kesulitan – kesulitan yang dialaminya dalam mendapatkan layanan administrasi kependudukan baik di Dinas maupun di 17 (tujuh belas) Unit Pelayanan Adminduk Kecamatan yang disampaikan baik secara daring maupun secara langsung.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UUKIP)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes. Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan.

BAB II

Monev Penanganan Pengaduan Masyarakat

2.1 Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau lembaga, keluarga yang berasal dari pegawai di lingkungan Dinas Dukcapil, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes, dan/atau keluhan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes .

Adapun Bentuk Pengaduan Masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara langsung

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (helpdesk) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

2. Pengaduan secara tidak langsung

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui:

- a. Short Message Service (SMS);
- b. Surat;
- c. Faximili;
- d. E-mail
- e. Telepon
- f. Website
- g. Media Sosial Resmi Dinas (Instagram, Twitter dan Facebook)
- h. WA Center Dinas

Klasifikasi pengaduan terdiri dari :

1. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses penerbitan dokumen kependudukan dan lain-lain;
2. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

2.2 Asas - asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat; 2) Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas; 3) Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan

aparatur terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;

4) Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;

5) Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;

6) Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;

7) Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;

8) Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.3 Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat. Adapun sikap yang harus dimiliki adalah sebagai berikut:

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.4 Saluran Pengaduan Masyarakat

Saluran pengaduan yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes meliputi :

1. Pengaduan disampaikan melalui http://dindukcapil.brebeskab.go.id/blakasuta_new/pengaduan_masyarakat
2. Sistem berbasis tingkat nasional: <https://www.lapor.go.id/>

3. Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas Help Desk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes
4. Pengaduan disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes
5. Pengaduan disampaikan secara lisan dan/atau tertulis melalui layanan telepon atau faximili kenomor: 0283 -671322
6. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik ke alamat: dindukcapilbrebes3329@gmail.com
7. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui media sosial resmi dinas
8. Pengaduan disampaikan melalui WA Center Dinas di 0817703329

2.5 Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes sebagai Badan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes sebagai mempunyai komitmen memberikan pelayanan prima kepada semua pengguna layanan adminduk

Komitmen ini mengharuskan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes selalu meningkatkan kinerja pelayanan adminduk. Aspirasi pengguna layanan juga merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi diri terhadap kelemahan dalam pelaksanaan layanan adminduk. Hal ini diperlukan sebagai salah satu langkah percepatan tercapainya visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes

Bentuk respon yang diberikan kepada pelapor atas pengaduan yang disampaikan berupa respon awal (ucapan terima kasih telah melakukan pengaduan) dan status/tindak lanjut pengaduan paling akhir sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Waktu yang diperlukan untuk merespon atas pengaduan yang disampaikan diberikan kepada pelapor sesuai dengan Pedoman Menteri jawaban/respon atas pengaduan yang disampaikan wajib diberikan dalam kurun waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima. Untuk respon yang disampaikan melalui surat dapat diberikan apabila pelapor mencantumkan identitas secara jelas (nama dan alamat koresponden). Untuk respon dari media pengaduan lainnya akan disampaikan dan diberikan sesuai identitas pelapor yang dicantumkan dalam media pengaduan tersebut. pengaduan yang masuk ke Dinas Dukcapil akan direspon dan tercantum dalam rekap aduan masyarakat dan sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Untuk dapat melihat respon yang diberikan. Sebagai catatan, pengaduan akan lebih mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur pengaduan.

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes di tahun 2022.

Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

Rekapitulasi Pengaduan Tahun 2022 terlampir

BAB III

HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan dalam kuruntahun 2022, antara lain :

1. Banyaknya masyarakat yang tidak memberikan identitas lengkap dan kronologi kejadian sehingga tidak dapat ditindaklanjuti
2. Terdapat pengaduan yang masih salah tempat penanganannya;

Upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka penanganan pengaduanantara lain :

1. Melakukan koordinasi yang lebih baik antar bidang
2. Melakukan koordinasi setiap bulan terkait validasi data yang diterimaoleh masing-masing unit;
3. Melakukan studi banding terkait penanganan pengaduan masyarakat dan WBS ke Instansi lain

BAB IV

PENUTUP

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Penanganan Pengaduan yang akan datang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

Brebes, Desember 2022

Tim Penanganan Pengaduan
Masyarakat
Ketua,

ttd

Gunarso, SH

NIP. 19690906 198903 1 003