



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2024

Alamat : Jl. Prof. DR.Ing.Hi. B J. Habibie Desa Moutong
Kec. Tilongkabila Kab. Bone Bolango
Prov. Gorontalo
Email : disdukcapil@bonebolangokab.go.id
Website : <https://disdukcapil.bonebolangokab.go.id/>

**DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BONE BOLANGO**

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bone Bolango merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih dan baik akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bone Bolango. Sebagaimana UU No. 14 Tahun 2018 tentang keterbukaan informasi publik menggaris bawahi bahwa salah satu element penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh informasi sesuai dengan perundang-undangan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bone Bolango sebagai lembaga layanan publik secara terus menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia No. 4846) ;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 5587);

5. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Sistem Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengolahan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik.

A. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pengumpulan dan Pengelolaan Informasi Publik kepada Pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bone Bolango. Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Bidang Pengumpulan dan Pengelolaan Informasi Publik.

I. Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

A. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat merupakan informasi atau pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat baik perseorangan dan atau lembaga, yang berasal baik dari pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bone Bolango serta masyarakat umum yang berisi keluhan, masalah data dan atau ketidakpuasan terkait layanan dokumen kependudukan, perilaku, pelaksanaan tugas dan fungsi, kode etik, disiplin pegawai dan petugas dalam pelayanan kepada masyarakat .

Bentuk pengaduan masyarakat terdiri dari :

1. Pengaduan Secara Langsung

Pengaduan dapat dilakukan secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bone Bolango di Mall Pelayanan Publik di loket pengaduan atau bertemu langsung dengan pejabat terkait yang berwenang. Penyampaian bisa dilakukan secara lisan atau tertulis.

2. Pengaduan Secara Tidak Langsung

Pengaduan yang dilakukan secara tidak langsung atau disebut pengaduan online oleh masyarakat dengan cara tidak berhadapan langsung dengan loket petugas atau pejabat terkait dalam menyampaikan aduan atau disebut pengaduan online. Adapun media pengaduan online meliputi Whatsapp, Instagram, Facebook, Website dan Span Laport.

B. Waktu Penanganan Pengaduan

Waktu Penanganan pengaduan dilaksanakan setiap hari kerja mulai pada 2 Januari s.d 30 Juni 2024

C. Saluran Media Pengaduan Masyarakat

Penanganan pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bone Bolango dilaksanakan melalui pengaduan langsung melalui loket pengaduan, kotak saran dan pengaduan secara online.

D. Laporan Hasil Rekapitulasi Pengaduan

Berdasarkan media pengaduan yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bone Bolango dalam kurun waktu Bulan 2 Januari s.d 30 Juni 2024 terdapat pengaduan yang terkait hal yang sama atau sejenis dengan rincian sebagai berikut :

JUMLAH PENGADUAN/KONSOLIDASI DATA BERDASARKAN KECAMATAN

NO. URT	NAMA KECAMATAN	B U L A N						JUMLAH
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	
1	TAPA	8	1	1	0	1	4	15
2	KABILA	17	5	6	3	9	5	45
3	SUWAWA	9	5	19	1	5	5	45
4	BONE PANTAI	3	11	3	5	1	3	26
5	BULANGO UTARA	5	1	2	1	4	2	15
6	TILONGKABILA	16	3	6	2	5	3	35
7	BOTUPINGGE	5	1	0	1	7	0	14
8	KABILA BONE	9	3	3	2	1	3	21
9	BONE	15	1	0	2	16	3	37
10	BONE RAYA	4	1	1	4	1	2	13
11	SUWAWA TIMUR	2	0	2	0	2	0	6
12	SUWAWA SELATAN	3	1	0	0	5	2	11
13	SUWAWA TENGAH	1	2	0	0	2	1	6
14	BULANGO ULU	0	0	2	0	0	2	4
15	BULANGO SELATAN	7	7	1	1	9	2	27
16	BULANGO TIMUR	3	3	3	0	3	1	13
17	BULAWA	1	0	0	0	1	2	4
18	PINOGU	1	1	1	0	0	0	3
19	LUAR DAERAH	28	8	5	8	2	19	70
TOTAL		137	54	55	30	74	60	410

PENGADUAN BERDASARKAN PERMASALAHAN		
NO.	JENIS PENGADUAN	JLH
1	Etika, Sopan Santun, Kritik, Saran Dalam Pelayanan	3
2	Permintaan Informasi	150
3	Layanan Admindak Pada Lembaga Pengguna	
	- Bantuan Kemensos PKH/BPNT/BST dll	85
	- BPJS Kesehatan	27
	- BPJS Ketenagakerjaan	6
	- Dapodik/pendaftaran siswa/mahasiswa/KIP	16
	- Pembiayaan/perkreditan/dealer/finance	5
	- Perbankan	35
	- Pertanian aplikasi Simhultan	12
	- Perpajakan/NPWP	33
	- Pertanahan	8
	- Pendaftaran CPNS/PPPK	4
	- Penggadaian	2
	- Aplikasi STR Tenaga Kesehatan	14
	- Lain2	3
	TOTAL	410

E. Tindak Lanjut pengaduan

Semua pengaduan yang diterima telah diproses ditindaklanjuti berdasarkan kategori permasalahannya

No	Jenis Pengaduan	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1.	Etika dan Sopan dalam pelayanan	Petugas dipanggil atasan langsung untuk diberikan pengarahan
2.	Informasi dan Saran	Memberikan informasi yang dibutuhkan dengan jelas
3	Layanan Adminduk	<ol style="list-style-type: none">1. Melakukan pengecekan, pemadanan dan perbaikan data pada Aplikasi SIAK.2. Koordinasi via WA petugas DWH Pusat apabila data belum sesuai/bermasalah3. Diarahkan untuk ke Pengaduan Pusat jika masih bermasalah

III. Hambatan / Kendala

Adapun hambatan/kendala yang dihadapi dalam penanganan pengaduan sering terjadi masalah gangguan Jarkomdat Pusat sehingga mempengaruhi lamanya proses penanganan pada Layanan Adminduk.

IV . Penutup

Demikian laporan monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat ini disusun agar mampu memenuhi sebagai fungsi sarana informasi bagi masyarakat dan pertanggungjawaban kami sebagai lembaga/badan pelayanan publik dengan harapan mampu menjadi bahan evaluasi kami selanjutnya dalam hal penanganan pengaduan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bone Bolango.

Bone Bolango, 1 Juli 2024



Kepala Dinas

Oktavianus SW. Rahman, M.Pd, M.Si

NIP. 197110161998011001