



DINAS DUKCAPIL
KAB. BONE BOLANGO

LAPORAN MONITORING & EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT

PERIODE JULI - DESEMBER 2024



Lokasi

- 📍 Mall Pelayanan Publik
Desa Ulanta Kec. Suwawa
- 📍 Kantor Dinas Dukcapil Kab. Bone Bolango
Desa Moutong Kec. Tilongkabila

Hubungi Kami

- ☎️ 0852-8389-5218
- 📺 📺 📺 dukcapil bonebol
- 🌐 <https://disdukcapil.bonebolangokab.go.id/>

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 1 Juli s.d 31 Desember 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 melalui whatsapp.

D. Laporan Hasil Rekapitulasi Pengaduan

Berdasarkan media pengaduan yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bone Bolango dalam kurun waktu Bulan 1 Juli s.d 31 Desember 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 |
|--------------|-----------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|------------|
| | | Jul | Aug | Sep | Oct | Nov | Dec | |
| 1 | TAPA | 0 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 16 |
| 2 | KABILA | 0 | 9 | 25 | 44 | 13 | 9 | 100 |
| 3 | SUWAWA | 0 | 6 | 7 | 15 | 7 | 3 | 38 |
| 4 | BONE PANTAI | 0 | 3 | 6 | 12 | 4 | 4 | 29 |
| 5 | BULANGO UTARA | 0 | 4 | 2 | 6 | 4 | 4 | 20 |
| 6 | TILONGKABILA | 0 | 10 | 12 | 13 | 8 | 15 | 58 |
| 7 | BOTUPINGGE | 0 | 1 | 3 | 6 | 5 | 2 | 17 |
| 8 | KABILA BONE | 0 | 3 | 4 | 8 | 8 | 4 | 27 |
| 9 | BONE | 0 | 5 | 10 | 4 | 9 | 12 | 40 |
| 10 | BONE RAYA | 0 | 3 | 5 | 10 | 1 | 3 | 22 |
| 11 | SUWAWA TIMUR | 0 | 3 | 3 | 10 | 6 | 4 | 26 |
| 12 | SUWAWA SELATAN | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 3 | 8 |
| 13 | SUWAWA TENGAH | 0 | 4 | 3 | 17 | 1 | 1 | 26 |
| 14 | BULANGO ULU | 0 | 6 | 1 | 1 | 0 | 2 | 10 |
| 15 | BULANGO SELATAN | 0 | 2 | 7 | 9 | 2 | 5 | 25 |
| 16 | BULANGO TIMUR | 0 | 3 | 4 | 2 | 8 | 2 | 19 |
| 17 | BULAWA | 0 | 3 | 0 | 3 | 1 | 0 | 7 |
| 18 | PINOJU | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 6 |
| 19 | LUAR DAERAH | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 |
| TOTAL | | 0 | 72 | 97 | 168 | 80 | 78 | 495 |

| PENGADUAN BERDASARKAN PERMASALAHAN | | |
|---|--|------------|
| NO. | JENIS PENGADUAN | JLH |
| 1 | Etika, Sopan Santun, Kritik, Saran Dalam Pelayanan | 2 |
| 2 | Permintaan Informasi | 316 |
| 3 | Layanan Admindak Pada Lembaga Pengguna | |
| | - Bantuan Kemensos PKH/BPNT/BST dll | 39 |
| | - BPJS Kesehatan | 4 |
| | - BPJS Ketenagakerjaan | 19 |
| | - Dapodik/pendaftaran siswa/mahasiswa/KIP | 40 |
| | - Pembiayaan/perkreditan/dealer/finance | 2 |
| | - Perbankan | 33 |
| | - Pertanian aplikasi Simhultan | 13 |
| | - Perpajakan/NPWP | 13 |
| | - Pertanahan | 3 |
| | - Data pemilih | 2 |
| | - Registrasi Sim Card | 0 |
| | - Pendaftaran CPNS/PPPK | 11 |
| | - Penggadaian | 0 |
| | - Pertamina | 0 |
| | - Perijinan/OSS | 6 |
| | - Jamsostek | 0 |
| | - Aplikasi STR Tenaga Kesehatan | 0 |
| | - Aplikasi Dana cs | 0 |
| | - Kartu Nelayan, Indihome, KLIK dll | 0 |
| TOTAL | | 495 |

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 jikamasih 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, Desember 2024



Kepala Dinas

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

NIP. 197110161998011001