

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas izin-Nya penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu telah selesai disusun.

Laporan Penanganan Pengaduan ini disusun dalam rangka memberikan informasi tentang pelaksanaan kegiatan dalam rangka implementasi penanganan Pengaduan Masyarakat yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Didalamnya memuat hasil pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, serta memuat hambatan dan permasalahan yang dihadapi sebagai bahan evaluasi dan perbaikan.

Harapan kami kiranya laporan ini dapat dijadikan bahan informasi penyelenggaraan penyelesaian pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dan sekaligus sebagai bahan masukan bagi penyusunan laporan pelaksanaan tindak lanjut aduan masyarakat. Kami sadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangannya oleh karena itu saran yang bersifat membangun sangat diharapkan.

Akhirnya atas perhatian dan bantuan semua pihak terhadap terlaksananya Tindak lanjut penyelesaian aduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, diucapkan terima kasih.

Putussibau, Januari 2023

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan  
Sipil Kabupaten Kapuas Hulu,



USMANDI, S.E., M.M.

Pembina Utama Muda

NIP. 19670302 199703 1 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... i

DAFTAR ISI ..... ii

**BAB I PENDAHULUAN.....1**

1.1 LATAR BELAKANG ..... 1

1.2 MAKSUD ..... 2

1.3 TUJUAN ..... 2

1.4 DASAR HUKUM ..... 3

**BAB II GAMBARAN UMUM .....5**

2.1 DEFINISI..... 5

2.2 ASAS-ASAS PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN ..... 6

2.3 PRINSIP DALAM PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN ..... 6

2.4 UNSUR-UNSUR PENGADUAN ..... 9

2.5 BENTUK PENGADUAN ..... 9

2.6 SALURAN PENGADUAN ..... 9

**BAB III PELAKSANAAN KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN .....11**

3.1 LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT ..... 11

3.2 PERKEMBANGAN PENGADUAN *WHISTLEBLOWER* DAN  
PENGADUAN MASYARAKAT ..... 11

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....13**

4.1 PENILAIAN/PERBANDINGAN RENCANA KERJA  
DENGAN PELAKSANAAN KEGIATAN ..... 13

4.2 PERMASALAHAN ..... 14

**BAB V PENUTUP .....15**

5.1 KESIMPULAN ..... 15

5.2 SARAN ..... 15

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Penyelenggaraan Reformasi Birokrasi adalah merupakan suatu upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra Pemerintah yang lebih baik lagi. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui manajemen perubahan, penataan sistem manajemen sumber daya manusia, penataan organisasi, penataan ketatalaksanaan, deregulasi kebijakan, penguatan akuntabilitas, penguatan pengawasan dan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan harapan dapat memberikan dampak positif dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan khususnya terhadap pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan yaitu melalui tata cara penanganan pengaduan masyarakat yang ditetapkan dalam Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2017 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu. Salah satu tujuan dari ditetapkannya Peraturan Bupati sebagaimana dimaksud, yaitu untuk mendorong peran serta masyarakat dalam upaya pencegahan penyimpangan dan/atau penyalahgunaan kewenangan serta adanya kebijakan pimpinan, Sehingga tercipta sistem pengawasan yang efektif dan efisien oleh Pemerintah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, adalah merupakan salah satu unsur penyelenggara urusan pemerintahan di daerah, yang telah mengimplementasikan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu. Salah satu bentuk komitmen dalam menyelenggarakan Penanganan Pengaduan Masyarakat yaitu dengan menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu

Nomor 10.a Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu (*terlampir*).

Namun demikian, dalam upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan ada pejabat/pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu yang melakukan pelanggaran sehingga menghambat proses reformasi birokrasi. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan/melaporkan setiap pelanggaran yang diketahuinya sangat diperlukan.

Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Penanganan Pengaduan Masyarakat disusun sebagai salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui pelayanan konsultasi yang merupakan bagian dari penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat terkait pemberian layanan, adalah bentuk pertanggung jawaban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kepada Bupati/Wakil Bupati Kapuas Hulu

## **1.2 MAKSUD**

Maksud dari penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat ini adalah salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu serta sebagai bentuk pertanggung jawaban Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada Kepala Daerah atas penyelenggaraan penanganan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

Selain daripada itu, diharapkan para pemangku kepentingan di Kabupaten Kapuas Hulu dapat mengetahui tingkat urgensi dan dapat mengambil langkah-langkah selanjutnya dalam membuat kebijakan di daerah terhadap penyelenggaraan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

### **1.3 TUJUAN**

Adapun tujuan dari penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat ini adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat Tahun 2021 yang dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu kepada Kepala Daerah atas penyelenggaraan penanganan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

### **1.4 DASAR HUKUM**

Adapun kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, adalah sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

- f. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
- g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- h. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
- i. Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 72 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1 DEFINISI**

Beberapa definisi dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat, yaitu :

- a. pengaduan masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan;
- b. aparat Pemerintah Daerah adalah Bupati, Wakil Bupati, dan Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu;
- c. aparat Pengawas Intern Pemerintah yang selanjutnya disingkat (APIP) adalah lembaga/unit Kerja dilingkungan Pemerintah Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pengawasan fungsional terhadap penyelenggaraan pemerintahan Daerah;
- d. penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi : penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan;
- e. pemeriksaan adalah proses identifikasi masalah, analisis dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif dan profesional berdasarkan standar yang berlaku, untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat;
- f. pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah tertentu; dan
- g. terlapor adalah aparat Pemerintah Daerah atau instansi Pemerintah Daerah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.

## **2.2 ASAS-ASAS PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dalam menyelenggarakan penanganan pengaduan Pemerintahannya harus sesuai dengan Asas-Asas yang baik, yaitu sebagai berikut :

1. 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 aparaturnya 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. Obyektivitas 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 PRINSIP DALAM PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN**

Prinsip dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya 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 baik intern Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Kabupaten Kapuas Hulu maupun masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan.

### **2.3.1.NILAI-NILAI DASAR APARATUR PEMERINTAH YANG MENANGANI LAPORAN PENGADUAN**

#### **1. Nilai Dasar**

Aparatur yang menangani pengaduan masyarakat wajib menunjang nilai-nilai dasar, sebagai berikut:

- a. Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
- b. Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- c. Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- d. Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi. kewajiban dan larangan aparatur yang menangani laporan pengaduan.

#### **2. Kewajiban dan Larangan**

Kewajiban dan Larangan Aparatur yang menangani laporan pengaduan wajib :

- a. Melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
- b. Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- c. Membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
- d. Mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
- e. Menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan, dan terlapor;
- f. Menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;

- g. Menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.

Aparatur yang menangani laporan pengaduan dilarang :

- a. Menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
- b. Menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan;
- c. Meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan;
- d. Menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
- e. Menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

### 3. Etika

Etika Aparatur Dalam Penanganan Laporan Pengaduan, meliputi :

- a. Memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
- b. Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
- c. Menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. Menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor;
- e. Memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.

Etika terhadap terlapor, meliputi :

- a. Menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah;
- b. Menghormati hak-hak terlapor.

Etika terhadap sesama Aparatur yang menangani laporan pengaduan meliputi:

- a. Menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
- b. Menggalang rasa kebersamaan;
- c. Menghargai perbedaan pendapat;
- d. Saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi.

## 2.4 UNSUR-UNSUR PENGADUAN

Pengaduan paling sedikit memperhatikan unsur 4 W + 1H, yaitu:

1. *What*, apa perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui;
2. *Where*, di mana perbuatan dilakukan;
3. *When*, kapan perbuatan tersebut dilakukan;
4. *Who*, siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut;
5. *How*, bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dan sebagainya).

## 2.5 BENTUK PENGADUAN

Bentuk pengaduan dapat berkaitan dengan dugaan :

1. Penyalahgunaan wewenang;
2. Melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat; dan/atau
3. Tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

## 2.6 SALURAN PENGADUAN

Saluran pengaduan yang dapat diberikan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, yaitu :

1. *Help Desk*

Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas *Help Desk*/Petugas Pelayanan Pengaduan *atau* melalui surat yang ditujukan kepada Tim Penanganan Pengaduan Penanganan Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu Jln. Antasari Nomor 8 Kecamatan Putussibau Utara, Kabupaten Kapuas Hulu Provinsi Kalimantan Barat.

2. Kotak Pengaduan

Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkannya ke dalam kotak pengaduan yang tersedia di pintu masuk kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu Jln. Antasari Nomor 8 Kecamatan Putussibau Utara, Kabupaten Kapuas Hulu Provinsi Kalimantan Barat.

3. Media elektronik/Sosial Media

Pengaduan atau informasi pelanggaran aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, melalui:

- a. pesan singkat ke nomor: SMS/ *Whatsapp* : 0822 5030 7383
- b. Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu: <https://disdukcapil.kapuashulukab.go.id/>

4. SP4N-Lapor

Melalui Web e-LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) adalah sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang mudah diakses dan terpadu serta untuk meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN**

#### **3.1 LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT**

Selama periode 1 Januari sampai dengan 31 Desember Tahun 2022 Tim Pengelola Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu tidak terdapat Pengaduan Masyarakat baik melalui website *lapor.go.id* (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) maupun media lainnya.

#### **3.2 PERKEMBANGAN PENGADUAN WHISTLEBLOWER DAN PENGADUAN MASYARAKAT**

##### **1. Berdasarkan Asal Pelaporan**

Berdasarkan asal pelaporan pengaduan masyarakat, perkembangan dan jumlah total penerimaan pengaduan masyarakat berdasarkan asal pelaporan pengaduan Periode 1 Januari sampai dengan 31 Desember Tahun 2022 terdapat (Nihil) pengaduan.

##### **2. Berdasarkan Jenis Pelanggaran**

Perkembangan dan jumlah total penerimaan pengaduan Periode 1 Januari sampai dengan 31 Desember Tahun 2022 terdapat (Nihil) pengaduan.

##### **3. Berdasarkan Proses Penanganan Pengaduan**

Perkembangan dan jumlah total penerimaan pengaduan Periode 1 Januari sampai dengan 31 Desember Tahun 2022 terdapat (Nihil) pengaduan.

##### **4. Berdasarkan Jenis Saluran Pengaduan**

Perkembangan dan jumlah total penerimaan pengaduan Periode 1 Januari sampai dengan 31 Desember Tahun 2022 terdapat (Nihil) pengaduan.

Pengaduan, permohonan informasi, maupun penyampaian aspirasi yang khusus ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu selama tahun 2022 yang dihimpun dari seluruh kanal pengaduan (SP4N-LAPOR!, WhatsApp, dan media sosial, maupun email, Lainnya) terperinci pada Tabel Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Tabel Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat**  
**Tahun 2021**

NO	ISI LAPORAN	TANGGAL PELAPORAN	MEDIA PENGADUAN	KATEGORI
1	NIHIL			

Dari tabel diatas, maka tampak bahwa pengaduan atas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu Hulu periode 1 Januari sampai dengan 31 Desember Tahun 2022 terdapat (Nihil) pengaduan.

**BAB IV**  
**ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

**4.1 PENILAIAN/PERBANDINGAN RENCANA KERJA DENGAN PELAKSANAAN KEGIATAN**

Berdasarkan rencana kerja program penguatan pengawasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu khususnya kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat *selama periode* 1 Januari sampai dengan 31 Desember Tahun 2022. Adapun target kegiatan penanganan Pengaduan masyarakat Tahun 2022 berdasarkan Rencana Kerja Program, yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.1

Rencana kegiatan dan Implementasi Peneyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2021

No	Uraian Kegiatan	Waktu Pelaksanaan				Keterangan
		Triw I	Triw II	Triw III	Triw IV	
1	Pembentukan Tim	✓				Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 10.a Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.
2	Pembinaan		✓			Internalisasi/Sosialisasi Kegiatan penanganan Pengaduan sebanyak 1 kali
3	Monitoring, evaluasi dan pelaporan				✓	Laporan Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu TA. 2022

## **4.2 PERMASALAHAN**

Berdasarkan rencana kerja program yang penguatan Pengawasan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, ada beberapa permasalahan yang menjadi perhatian dalam penanganan pengaduan *Whistleblower* dan pengaduan masyarakat, permasalahan tersebut antara lain :

1. Ketrampilan Sumber Daya Manusia yang belum memadai dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat.
2. Antusiasnya masyarakat tentang penggunaan sarana yang tersedia dalam memberikan pengaduan belum banyak.



## **PENUTUP**

### **5.1 KESIMPULAN**

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka setiap unit kerja selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta mengevaluasi kinerja dari masing-masing petugas pelayanan. Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan juga perlu ditingkatkan dan pimpinan harus secara rutin memberikan *knowledge sharing* kepada seluruh pegawai apabila ada kebijakan terbaru.

Petugas pelayanan publik perlu untuk selalu menunjukkan performa terbaiknya dengan menerapkan prinsip Senyum, Salam, dan Sapa sehingga memberikan kesan bahwa instansi tersebut telah bersikap profesional dan prima.

Selain itu diharapkan unit kerja selalu memanfaatkan media sosial, laman/website satuan kerja, surat kabar, dan media informasi lainnya agar masyarakat dapat lebih memahami ruang lingkup pelayanan unit kerja tersebut.

Di masa pandemik Covid-19 yang telah mengakibatkan sejumlah pelayanan dilaksanakan secara daring, maka perlu adanya penerapan kebijakan pelayanan khususnya di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatataan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu yang terus diperbarui dan adaptif terhadap ketentuan yang ditetapkan pemerintah pusat maupun daerah.

### **5.2 SARAN**

Dari permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya, terdapat beberapa saran dan tindaklanjut yang perlu dilaksanakan dan dikembangkan, yaitu :

1. Perlu dilakukan adanya peningkatan ketrampilan kepada Personil untuk dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat;
2. Perlu dilakukan sosialisasi terkait penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat sampai ketingkat Desa tentang sarana yang tersedia dalam memberikan pengaduan.

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**