

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN APRIL – JUNI
TAHUN 2023**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI RAWAS**

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*public service*) oleh birokrasi Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping abdi Negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani orang/masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan. Berbagai cara yang telah dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, salah satunya yaitu dengan pembuatan layanan pengaduan masyarakat melalui layanan *SMS CENTER*.

Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang dilakukan melalui *SMS CENTER* ini diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan dan memudahkan masyarakat untuk mengetahui sampai sejauh mana proses penyelesaian dokumen kependudukannya. Untuk itu kami mengharapkan kepada semua pihak agar bisa memberikan Kritik, saran dan masukan guna peningkatan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak sehingga tersusunnya Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2023. Besar harapan semoga laporan pengaduan masyarakat ini dapat bermanfaat guna bisa memberikan pelayanan yang membahagiakan masyarakat.

Muara Beliti, 07 Juli 2023

an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KAB. MUSI RAWAS
KABID PEMANFAATAN DATA DAN
INOVASI PELAYANAN,



DARWIN, SE.,M,SI

Pembina

NIP. 197203012005011006

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan Pemerintah yang baik, mulai Pemerintah Pusat hingga pemerintah Daerah. Bahkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi Instansi Pemerintah yang melakukan pengembangan dalam pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Sebelumnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, namun dikarenakan belum mengacu kepada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan standar pelayanan maka diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan peraturan ini Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara Komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui Survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna pelayanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah. Pemberian Pelayanan Publik oleh aparat Pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi Aparat Negara sebagai Pelayannan masyarakat sehingga kedudukan Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan umum (Public service) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana Pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana

Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor Immaterial melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah Kabupaten Musi Rawas karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang terindikasikan penyimpangan.

Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Adapun dasar hukum penilaian Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lemor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 67);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik;

4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat bagi instansi pemerintah;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan

B. MAKSUD DAN TUJUAN.

a. Maksud

Maksud penyusunan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran kinerja mengenai keberhasilan dan kendala yang dihadapi selama pelaksanaan kegiatan dalam 1 (Satu) tahun terakhir dan di laporkan atau di rekap dalam satu triwulan, dengan demikian agar dapat ditemukan solusi pemecahan masalah yang kemudian bisa memberikan masukan didalam pengambilan keputusan demi keberhasilan pelaksanaan kegiatan dimasa yang akan datang. Layanan pengaduan masyarakat ini bermaksud untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau memperoleh informasi tentang dokumen kependudukannya

b. Tujuan

Tujuan yang dicapai melalui layanan pengaduan masyarakat ini adalah memberikan acuan dan pedoman dalam pelaksanaan kinerja setiap tahun demi meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pengaduan masyarakat ini, agar memperoleh respon lebih cepat dan efektif serta masyarakat dapat lebih mudah dalam penyampaian keluhan atau informasi tentang dokumen kependudukannya.

ALUR PENGADUAN MASYARAKAT DISDUKCAPIL MUSI RAWAS



C. KESIMPULAN

Laporan ini merupakan rangkuman hasil dari pelaksanaan kegiatan dan realisasi rekapitulasi data pengaduan masyarakat yang masuk melalui *SMS CENTER* pada bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan Tahun 2023. Data yang disajikan adalah data pengaduan masyarakat dari bulan April s/d Juni 2023.

Muara Beliti, 07 Juli 2023

an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KAB. MUSI RAWAS
KABID PEMANFAATAN DATA DAN
INOVASI PELAYANAN,


DARWIN, SE., M.Si
Pembina
NIP. 197203012005011006

LAMPIRAN

TABEL PENGADUAN

No.	No Hp/Wa	Tanggal	Pengaduan	Keterangan
1.	085609267242	25 Januari 2023	Menanyakan KTP-EL	Sudah di selesaikan
2.	085872473184	27 Januari 2023	Konfirmasi NIK dan Nomor KK tidak terdaftar	Sudah di selesaikan
3.	082378934455	31 Januari 2023	Menanyakan cara membuka Link KK dan Akta kelahiran di email	Sudah di selesaikan
4.	085872473140	13 Februari 2023	Konfirmasi NIK dan Nomor KK tidak terdaftar	Sudah di selesaikan
5.	081373334014	13 Februari 2023	Menanyakan apakah KK dan Akta Kelahiran sudah selesai apa belum	Sudah di selesaikan
6.	089536663342	21 Maret 2023	Konfirmasi Keabsahan Akta Kelahiran a/n Rinatin Kawakasi	Sudah di selesaikan
7.	083892208887	28 Maret 2023	Konfirmasi Perubahan dan penyesuaian data dokumen kependudukan a/n suwandi	Sudah di selesaikan

an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KAB. MUSI RAWAS
KABID PEMANFAATAN DATA DAN
INOVASI PELAYANAN,



DARWIN, SE.,M,Si

Pembina

NIP. 197203012005011006



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Sulaiman Amin Komplek Perkantoran Pemkab Musi Rawas Kode Pos : 31661
Telepon (0733) 4540030 Faximile (0733) 4540025
Laman www.disdukcapilmusirawas.org

PENGADUAN MASYARAKAT

Permohonan dari :	Diterima Tgl : 04 - 04 - 2023
Nama : Vero	No. Agenda : 08
Desa	
Kec	
No.HP : 0823 - 7353 - 5086	


Perihal : Kartu Keluarga Akta Kematian
 Kartu Identitas Anal KTP
 Akta Kelahiran

Diteruskan kepada Sdr. :

Bidang Dafduk
 Bidang Cakil

Catatan :

OPERATOR PENGADUAN


..... Hing Diana



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Sulaiman Amin Komplek Perkantoran Pemkab Musi Rawas Kode Pos 31661
Telp (0733) 4540030 Faximilie(0733) 4540025
Laman www.disdukcapilmusirawas.org

TINDAK LANJUT KONSULTASI MASYARAKAT

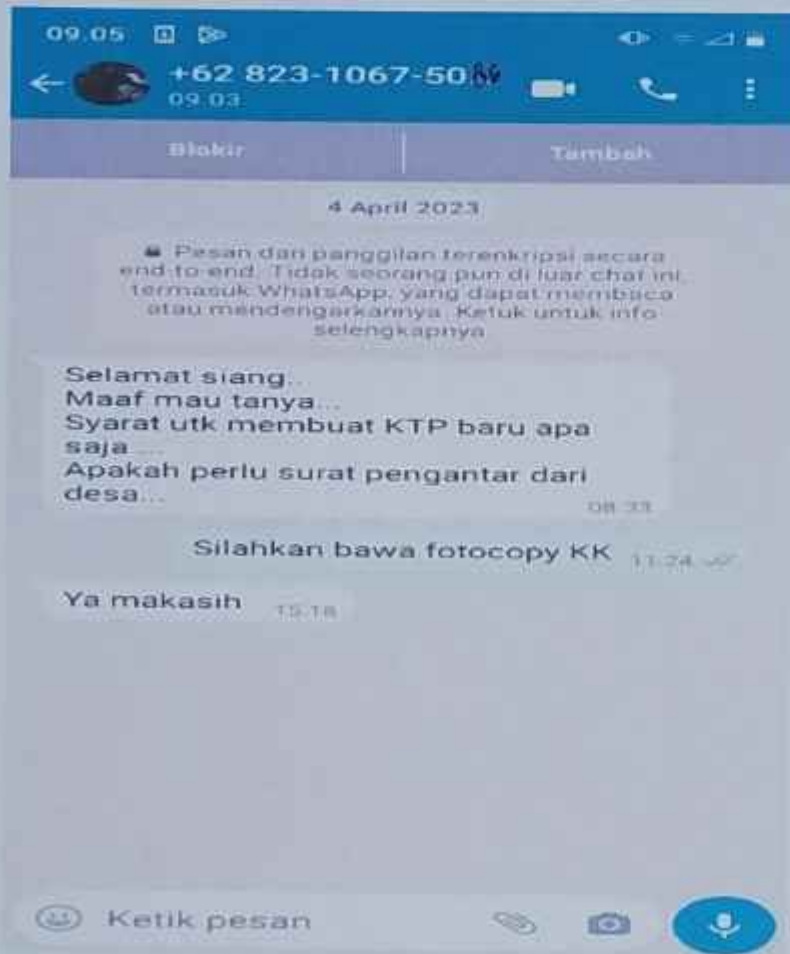
Bulan 04

NO	NAMA / NO.HP	PERIHAL KONSULTASI	TINDAKLANJUT KONSULTASI
01	VERO/0823 73535080	Persyaratan Pendaftaran KTP baru	Membawa fotocopy KK dan Foto yang Lengkapi ke Dukcapil 4/ Melakukan prosedur data (Dibaca di Sesejumlah)

Muara Beliti, 04 - 04 - 2023

DTD

• Verd





PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Sulaiman Amin Komplek Perkantoran Pemkab Musi Rawas Kode Pos 31661

Telepon (0733) 4540030 Faximile (0733) 4540025

Laman www.disdukcapilmusirawas.org

PENGADUAN MASYARAKAT

Permohonan dari :	Diterima Tgl : 04-04-2023
Nama : Marnasib Napita	No. Agenda : 09
Desa : Puu	
Kec :	
No HP : 0823-7353-1100	

Perihal : Kartu Keluarga Akta Kematian
 Kartu Identitas Anal KTP
 Akta Kelahiran

Diteruskan kepada Sdr.:

Bidang Dafduk
 Bidang Capil

Catatan :

OPERATOR PENGADUAN

Hing Dime



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Sulaiman Amin Komplek Perkantoran Pemkab Musi Rawas Kode Pos 31661
Telp (0733) 4540030 Faximilie(0733) 4540025
Laman www.disdukcapilmusirawas.org

TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT

Bulan 04

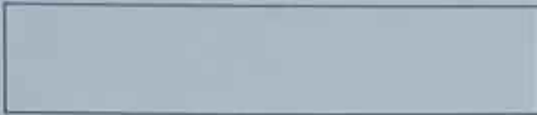
NO	NAMA / NO.HP	PERIHAL PENGADUAN	TINDAKLANJUT PENGADUAN
01	Marnasib Napitapulu	Link Email. Dokumen ke fidai bisa buka.	di kirim ulang / Suban di kirim ulang.

Muara Beliti, 04 - 04 - 2023

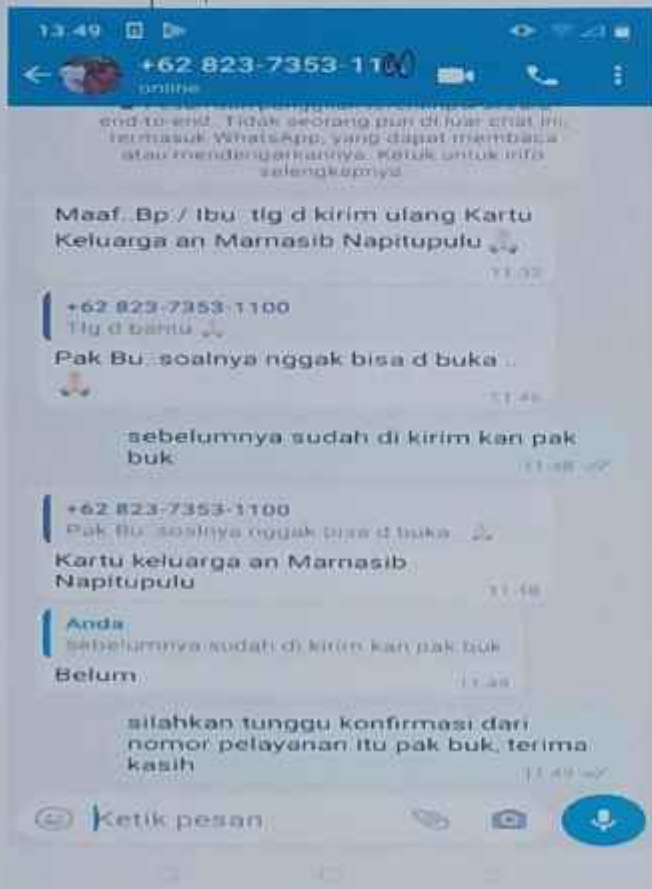
KETUA TIM PENGADUAN

DTD

.....



04-04-2023





PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Sulaiman Amin Komplek Perkantoran Pemkab Musi Rawas Kode Pos 31661

Telepon (0733) 4540030 Faximile (0733) 4540025

Laman www.disdukcapilmusirawas.org

PENGADUAN MASYARAKAT

Permohonan dari :

Nama : ALFI Nur Hidayah

Desa :

Kec :

No. HP : 0853. 2307. 8856

Diterima Tgl : 11-05-2023

No. Agenda : 10

Perihal : Kartu Keluarga

Akta Kematian

Kartu Identitas Anal

KTP

Akta Kelahiran

Diteruskan kepada Sdr :

Bidang Dafduk

Bidang Capil

Catatan :

OPERATOR PENGADUAN

.....
Hing Diana



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Sulaiman Amin Komplek Perkantoran Pemkab Musi Rawas Kode Pos 31661
Telp (0733) 4540030 Faximilie(0733) 4540025
Laman www.disdukcapilmusirawas.org

TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT

Bulan 11-05-2023

NO	NAMA / NO.HP	PERIHAL PENGADUAN	TINDAKLANJUT PENGADUAN
01	ALFI Nur Hjjah	Penyelesaian LTP	Sudum di Selesaikan

Muara Beliti, 11 - 05 - 2023

KETUA TIM PENGADUAN

DTU





PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Sulaiman Amin Komplek Perkantoran Pemkab Musi Rawas Kode Pos 31661

Telepon (0733) 4540030 Faximile (0733) 4540025

Laman www.disdukcapilmusirawas.org

PENGADUAN MASYARAKAT

Permohonan dari :

Nama : -

Desa :

Kec :

No HP : 0857. 0908. 5747

Diterima Tgl : 11. 05. 2023

No. Agenda : 11

Perihal : Kartu Keluarga

Akta Kematian

Kartu Identitas Anal

KTP

Akta Kelahiran


Diteruskan kepada Sdr. :

Bidang Dafduk

Bidang Capil

Catatan : Legaisir Akta Kelahiran

OPERATOR PENGADUAN


Hing Diansu



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Sulaiman Amin Komplek Perkantoran Pemkab Musi Rawas Kode Pos 31661
Telp (0733) 4540030 Faximilie(0733) 4540025
Laman www.disdukcapilmusirawas.org

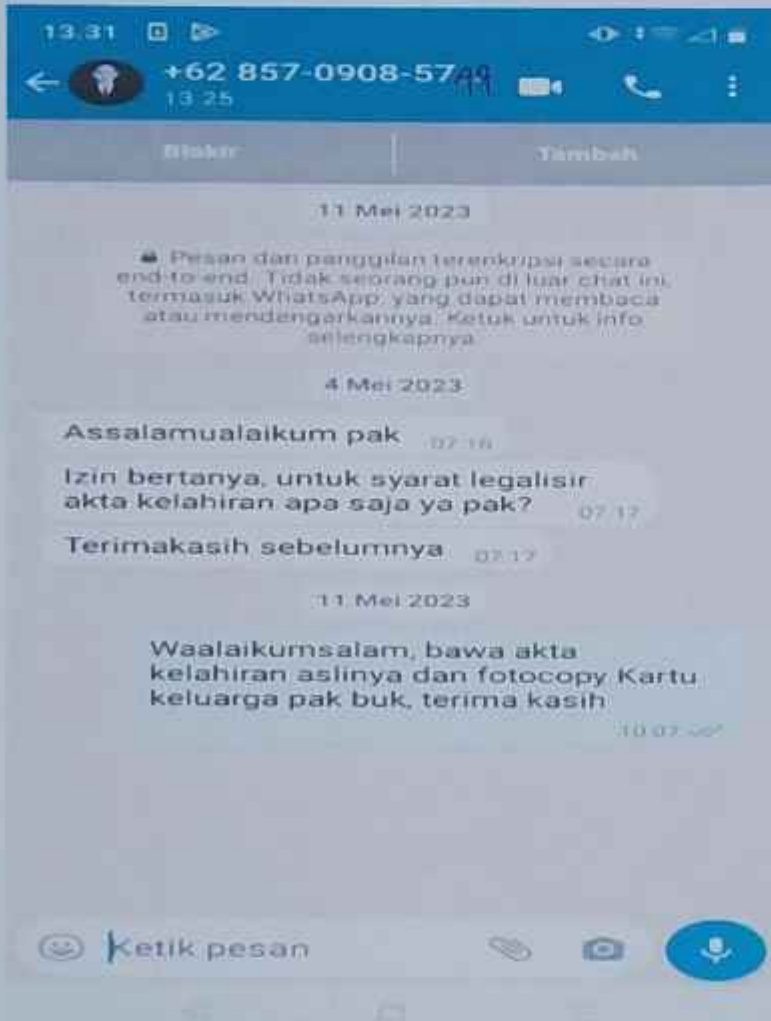
TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT

Bulan : 05

NO	NAMA / NO.HP	PERIHAL PENGADUAN	TINDAKLANJUT PENGADUAN
01	0857.0408.5947	persyaratan legalisir akta kelahiran	Membawa Akta Kelahiran Asli dan fotocopy ke Kedua di Sesebutkan

Muara Beliti, 11-05-2023

KETUA TIM PENGADUAN





PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Sulaiman Amin Komplek Perkantoran Pemkab Musi Rawas Kode Pos 31661

Telepon (0733) 4540030 Faximile. (0733) 4540025

Laman www.disdukcapilmusirawas.org

PENGADUAN MASYARAKAT

Permohonan dari ;
Nama : Rudi
Desa :
Kec :
No.HP : 0897-1106-0408

Diterima Tgl : 11-05-2023

No. Agenda : 12

Perihal : Kartu Keluarga Akta Kematian
 Kartu Identitas Anal KTP
 Akta Kelahiran

Diteruskan kepada Sdr. :

Bidang Dafduk
 Bidang Capil

Catatan :

OPERATOR PENGADUAN


Amy Diany



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Sulaiman Amin Komplek Perkantoran Pemkab Musi Rawas Kode Pos 31661
Telp (0733) 4540030 Faximilie(0733) 4540025
Laman www.disdukcapilmusirawas.org

TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT

Bulan 05

NO	NAMA / NO.HP	PERIHAL PENGADUAN	TINDAKLANJUT PENGADUAN
01	Rudi / 0857-1106-0768	Mencuri aset	Sudm di susunin

Muara Beliti, 11 - 05 - 2023

KETUA TIM PENGADUAN

DTD .

