



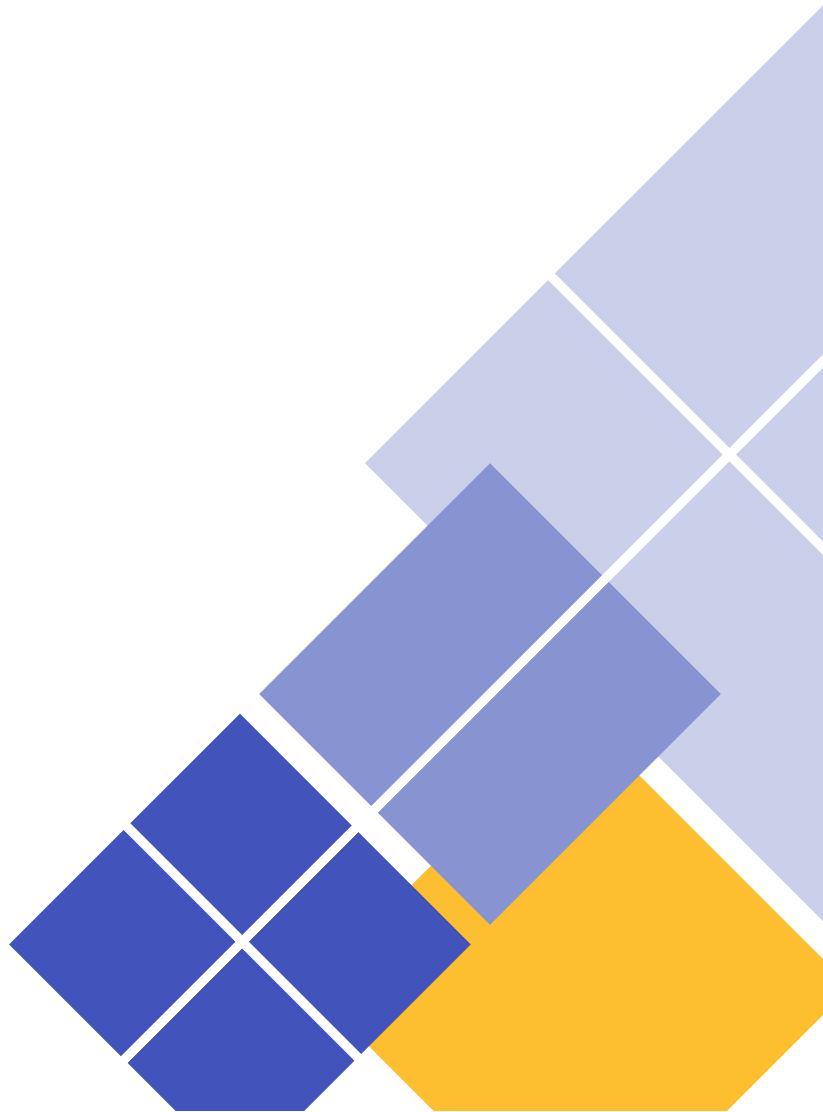
Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta

LAPORAN

PENGELOLAAN PENGADUAN DAN INFORMASI

Periode Januari - September 2023

2023



GAMBARAN UMUM

KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA YOGYAKARTA

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia. Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Keterbukaan informasi publik juga merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bertanggungjawab (*good governance*) sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008.

Sesuai dengan Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 207 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 90 tahun 2017 tentang penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu di Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kota Yogyakarta Tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi yang cepat, tepat, murah dan sederhana.

GAMBARAN UMUM

PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

1. Pelayanan informasi untuk PPID Pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta memiliki Ruang Desk Layanan Informasi Publik. Ruang desk layanan informasi tersebut dilengkapi dengan unit komputer, printer, ruang tunggu, serta formulir yang terkait dengan pelaksanaan PPID.

Secara umum selain layanan tatap muka sebagian besar layanan informasi publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil disampaikan masyarakat melalui Aplikasi Pengaduan di Jogja Smart Service (JSS) yang juga dikenal sebagai UPIK dan media on line lainnya.

2. Sumber Daya Manusia yang menangani pelayanan informasi publik beserta kualifikasinya. Personil yang menangani pelayanan informasi publik di PPID Pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta terdiri:

- 1 (satu) orang Penanggungjawab,
- 1 (satu) orang Ketua sekaligus PPID pelaksana dengan kualifikasi pendidikan S2
- 1 (satu) orang Sekreariat dengan kualifikasi pendidikan S2
- 10 (sepuluh) orang Anggota dengan kualifikasi pendidikan S1 dan S2
- 5 (lima) orang admin dengan kualifikasi pendidikan SMA, D3 dan S1

3. Waktu pelayanan informasi dilaksanakan tiap hari Senin sampai dengan Jum'at dengan pembagian waktu sebagai berikut :

Hari Waktu Pelayanan

Senin s.d. Kamis 08.00 - 15.00

Jum'at 08.00 – 14.00

Penyediaan akses informasi publik melalui berbagai media, antara lain :

- a. Meja layanan langsung di Mall Pelayanan Publik dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta
- b. Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK)/Aplikasi Pengaduan di Jogja Smart Service (JSS)
- b. Fax. 0274 563925
- c. E-mail : dukcapil@jogjakota.go.id
- d. Telepon : 0274-563925
- e. Website <https://dindukcapil.jogjakota.go.id>

GAMBARAN UMUM

PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

4. Anggaran pelayanan informasi serta laporan penggunaannya
Kegiatan PPID Pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta Tahun Anggaran 2023 belum dianggarkan secara khusus. Sesuai dengan Permendagri Nomor 90 Tahun 2019 tentang Klasifikasi, Kodefikasi, Dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan Dan Keuangan Daerah numenklatur kegiatan PPID tidak ada sehingga tahun 2023 kami tidak menganggarkan kegiatan PPID pembantu secara khusus, akan tetapi pelaksanaan kegiatan PPID masuk dalam Kegiatan Perencanaan, Penganggaran, dan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah

RINCIAN PENGADUAN

Hingga bulan September 2023, persentase penyelesaian pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta tercapai 100%

Pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh PPID Pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta melalui UPIK dan SMS. Data jumlah permohonan informasi publik yang masuk dari masyarakat, baik yang secara langsung maupun tidak langsung disajikan pada table berikut ini :

Pengaduan Selesai 100%

Total Pengaduan 17

Pengaduan sesuai Resptime 5

Pengaduan tidak Resptime 12

RINCIAN PENGADUAN

Ringkasan Pengaduan Periode Januari - September 2023

No.	Jenis Laporan	Pengaduan Diterima	Status Lapor	Status Dikerjakan	Status Selesai	Pengaduan Diteruskan	Ketepatan Resptime
1	Pelayanan Catatan Sipil	0	0	0	17	17	5
	Jumlah	A	0	0	17	17	5

“Terdapat 17 permohonan informasi dan pengaduan semuanya dapat diterima dan dipenuhi”

RINCIAN PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK

Data Pengajuan Keberatan dan Sengketa Informasi Publik Januari - September 2023

No	Uraian	Jumlah
1	Jumlah keberatan yang diterima	0
2	Tanggapan atas keberatan yang diberikan dan pelaksanaannya oleh badan publik	0
3	Jumlah permohonan penyelesaian sengketa ke Komisi Informasi yang berwenang	0
4	Hasil mediasi dan/atau keputusan adjudikasi Komisi Informasi yang berwenang dan pelaksanaannya oleh badan publik	0
5	Jumlah gugatan yang diajukan ke pengadilan	0
6	Hasil putusan pengadilan dan pelaksanaannya oleh badan publik	0

“Tidak ada sengketa informasi publik berupa pengajuan keberatan maupun sengketa informasi publik”

LAMPIRAN

Laporan Pengaduan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan

Periode : 01 Jan 2023 sampai 26 Sep 2023

#	Tanggal	Kategori	Keterangan Aduan	Lokasi	Status Terakhir
1	Lapor : 06:32 19 Sep Ditanggapi : 06:36 19 Sep	Pelayanan Catatan Sipil	saya mengajukan permohonan akta kematian melalui layanan jss, tetapi ditunda krn ada berkas yg harus dilengkapi, tetapi setelah klik menu untuk melengkapi tdk bisa diakses karena error seperti foto yg saya lampirkan. selanjutnya apa yg harus saya lakukan?	Jl. Kepuh GK III No.1010, Klitren, Kecamatan Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta	Petugas telah menyelesaikan laporan
2	Lapor : 08:31 11 Sep Ditanggapi : 08:31 11 Sep	Pelayanan Catatan Sipil	Maaf sebelumnya Pak/Bu mengenai penginputan anak untuk permohonan KIA baru, di list tersebut blum trsedia data anak saya yang ke 2 ya Pak/Bu?	Jl. Dipowinatan No.223, Keparakan, Kecamatan Mergangsan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta	Petugas telah menyelesaikan laporan
3	Lapor : 12:36 05 Sep Ditanggapi : 16:20 11 Sep	Pelayanan Catatan Sipil	Suatu sore , saya melihat asap keluar dari belakang Dinas Pendudukan dan Pencacatan Sipil Kota Yogyakarta. Saya melihat seseorang membakar sampah di dalam tong dengan bau asap menyebar kemana-mana. Asap juga membuat salah satu bagian dinding berwarna hitam yang berada pada dinding dekat dengan tong pembakaran. Ternyata seseorang tersebut membakar KTP-KTP lama, bukankah ada cara untuk memusnahkan KTP-KTP tersebut selain dibakar.	Perumahan Timoho Asri III C10 MUJA MUJU UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA 55165	Petugas telah menyelesaikan laporan
4	Lapor : 14:49 24 Aug Ditanggapi : 14:49 24 Aug	Pelayanan Catatan Sipil	saya sudah menikah pada tgl 22 Oktober 2022, sudah mengurus KTP baru & KK baru. saat ini saya sudah memiliki anak satu , dan saya akan membuat permohonan akta kelahiran anak saya , tapi saya tidak bisa membuat akta kelahiran anak saya karena nomor KK saya tidak terdaftar di JSS kependudukan dan catatan sipil.	Jl. Gedongkiwo No.3, Gedongkiwo, Kecamatan Mantrijeron, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta	Petugas telah menyelesaikan laporan
5	Lapor : 09:33 15 Aug Ditanggapi : 09:33 15 Aug	Pelayanan Catatan Sipil	Saya Ketua RT-025 Kampung Mangkuyudan, Kal. Mantrijeron, Kemantren Mantrijeron, Yk. Tgl 05 Agustus 2023, mencatat Akte Kematian a.n Sumardiyati warga RT-025 via JSS tp ketika mau lihat konfirmasi koq tidak bisa.... tertulis tidak terdaftar id.jpd. KENAPA YA?	Mangkuyudan MJ III/345 25/07, Mantrijeron, Kecamatan Mantrijeron, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta	Petugas telah menyelesaikan laporan
6	Lapor : 20:11 27 Jun Ditanggapi : 20:11 27 Jun	Pelayanan Catatan Sipil	Sore, surat rekomendasi penambahan nilai anak sy tidak masuk disistem ppdb smp zona mutu, karena kesalahan penulisan oleh dukcapilnya, apa yg harus sy lakukan?	Jl. Kenari No.56, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165, Indonesia	Petugas telah menyelesaikan laporan
7	Lapor : 20:11 27 Jun Ditanggapi : 20:11 27 Jun	Pelayanan Catatan Sipil	Orang tua saya meninggal, bagaimana cara mengurus akta kematian orang tua saya lewat JSS sedangkan KK saya berbeda dengan KK ortu saya..mohon petunjuknya	Jl. Bimo Kurdo No.16, Demangan, Kecamatan Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta	Petugas telah menyelesaikan laporan

#	Tanggal	Kategori	Keterangan Aduan	Lokasi	Status Terakhir
8	Lapor : 20:11 27 Jun Ditanggapi : 20:11 27 Jun	Pelayanan Catatan Sipil	Saya tadi pengajuan legalisir akta lahir, di nomor antrian tanggal masuk dan ambil sama yaitu 21 juni 2023. Saya tunggu hampir 2 jam berkas masih tergeletak di meja petugas. Karena terlalu lama, saya tanya kepetugas jaga. Jawaban petugas legalisir berkas diambil senin. Saya konfirmasi ulang karena tanggal di nomor antrian tanggal 21 juni 2023, jawabannya ada kesalahan penulisan. Yang saya heran, kalau terjadi kesalahan kenapa tidak dibenarkan / direvisi. Dan juga untuk pengambilan bisa sampai hampir seminggu? Padahal saya perlunya secepatnya. Karena hal ini urusan saya jadi tertunda, dan itu merugikan saya. Saya berharap untuk kedepannya hal seperti ini tidak terulang kembali	59MQ+67W, Pandeyan, Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta	Petugas telah menyelesaikan laporan
9	Lapor : 20:11 27 Jun Ditanggapi : 20:11 27 Jun	Pelayanan Catatan Sipil	Selamat Siang Bapak dan Ibu Saya Shania ingin bertanya informasi berkaitan dengan syarat pembuatan akta kematian apa saja ya langkahnya? Terimakasih	Jl. Kenari No.56, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165, Indonesia	Petugas telah menyelesaikan laporan
10	Lapor : 11:28 14 Jun Ditanggapi : 11:28 14 Jun	Pelayanan Catatan Sipil	nomer nik anak saya tidak terdaftar di dukcapil	Balai Kota Yogyakarta, Jalan Hibrida MUJA MUJU UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA 55165	Petugas telah menyelesaikan laporan
11	Lapor : 16:04 27 Apr Ditanggapi : 16:04 27 Apr	Pelayanan Catatan Sipil	terkait pengajuan Akta Kematian, nomor 470/98/DN/IV/2023 status proses masih dalam "Menunggu Petugas" sejak pengajuan tanggal 5 April 2023, mohon kepada petugas terkait untuk bisa menyegerakan dikarenakan untuk kepentingan warga tersebut, karena ini sdh lebih dari 3 hari sejak pengajuan diperbaiki dari SOP yg ditetapkan,	Jl. Mas Suharto Jambu No.29 A, Tegal Panggung, Kecamatan Danurejan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta	Petugas telah menyelesaikan laporan
12	Lapor : 15:24 24 Mar Ditanggapi : 15:24 24 Mar	Pelayanan Catatan Sipil	Bahwa kontak atas pelayanan catatan sipil tidak memberikan jawaban yang diperlukan untuk permohonan pengajuan penerbitan akta kedua.	699F+2X7, Terban, Kecamatan Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta	Petugas telah menyelesaikan laporan
13	Lapor : 12:32 09 Mar Ditanggapi : 12:32 09 Mar	Pelayanan Catatan Sipil	Mohon ijin untuk sinkron online data NKK atau NIK atasnama Saya Maksum Harbani Maturnuwun	Jl. Gambiran No.1, Pandeyan, Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta	Petugas telah menyelesaikan laporan
14	Lapor : 15:28 03 Feb Ditanggapi : 15:28 03 Feb	Pelayanan Catatan Sipil	Selamat pagi. Nama saya Soebchan, sebagai orang tua saya ingin memperbaiki nama orang kami, nama bapak dan nama ibu dalam akte kelahiran anak saya. Apa, yang harus saya lakukan. Mohon informasi terima kasih.	Jl. Kenari No.56, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165, Indonesia	Petugas telah menyelesaikan laporan
15	Lapor : 15:27 03 Feb Ditanggapi : 15:27 03 Feb	Pelayanan Catatan Sipil	Selamat siang. Saya Endy Suwondo, penduduk Kota Yogyakarta. Kalau mau mencetak KK online, bagaimana caranya ?	Jl. Kenari No.56, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165, Indonesia	Petugas telah menyelesaikan laporan

#	Tanggal	Kategori	Keterangan Aduan	Lokasi	Status Terakhir
16	Lapor : 20:14 03 Jan Ditanggapi : 20:14 03 Jan	Pelayanan Catatan Sipil	Selamat siang, maaf mau tanya, kalau KTP hilang sy hrs bgm ya ??? Mhn info mksh	Jl. Kenari No.56, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165, Indonesia	Petugas telah menyelesaikan laporan
17	Lapor : 07:55 02 Jan Ditanggapi : 07:55 02 Jan	Pelayanan Catatan Sipil	saya habis mengurus surat keterangan kehilangan di polsek, lalu saya pergi ke kantor dukcapil terdekat (di balai kota jogja) tetapi petugas nya (petugas wanita) tidak ramah dan tidak memberikan solusi untuk saya yang baru saja kehilangan ktp elektronik saya. kemana saya harus mengurus KTP-el saya yang hilang jika tidak dilayani dengan baik dan tidak diberikan informasi sedikitpun? saya sebagai mahasiswi rantau dari luar daerah kota jogja sangat sangat kecewa. kesannya sangat tidak ramah terhadap pendatang	Jalan Kenari No. 56, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, , Daerah Istimewa Yogyakarta	Petugas telah menyelesaikan laporan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Yogyakarta

