



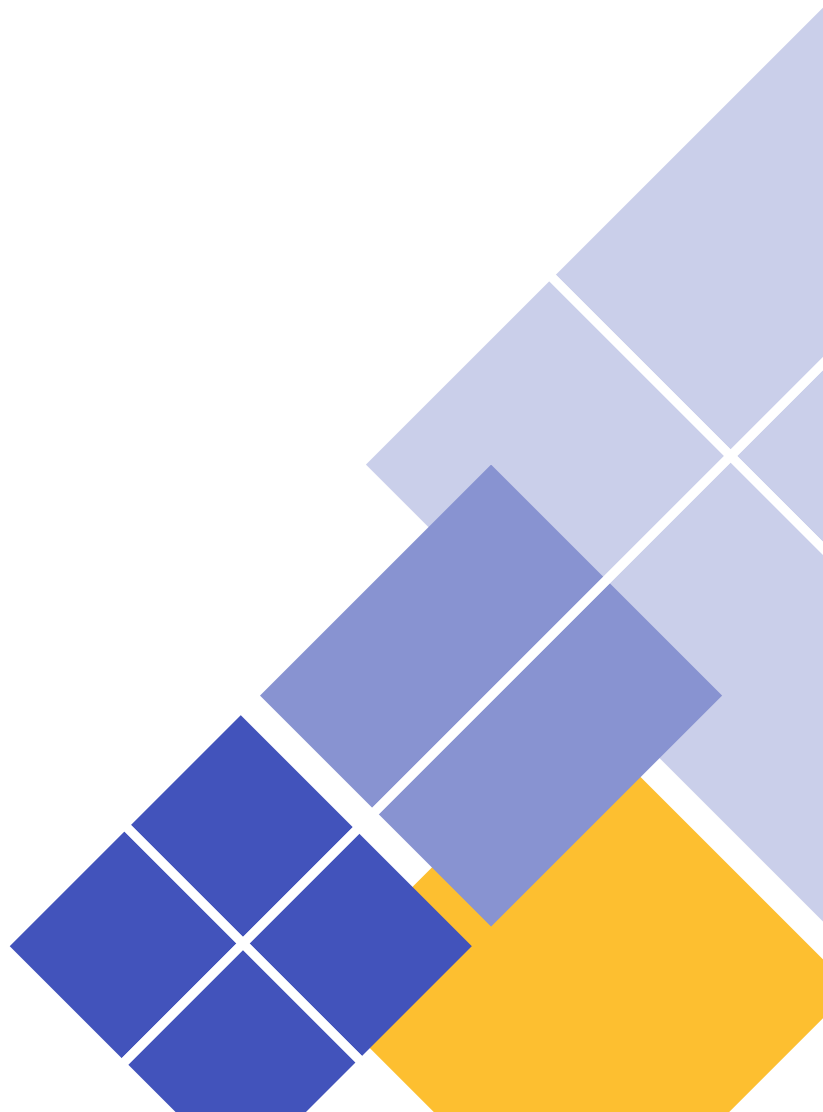
Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta

LAPORAN

PENGELOLAAN PENGADUAN DAN INFORMASI

Periode Oktober - Desember 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

Dari bulan Oktober-Desember 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 tabel berikut ini :

Pengaduan Selesai 100%

Total Pengaduan 3

Pengaduan sesuai Resptime 0

Pengaduan tidak Resptime 3

RINCIAN PENGADUAN

Ringkasan Pengaduan Periode Oktober - Desember 2023

No.	Jenis Laporan	Pengaduan Diterima	Status Lapor	Status Dikerjakan	Status Selesai	Pengaduan Diteruskan	Ketepatan Resptime
1	Pelayanan Catatan Sipil	0	0	0	3	0	0
	Jumlah	0	0	0	3	0	0

“Terdapat 3 permohonan pengaduan dengan status selesai semuanya”

RINCIAN PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK

Data Pengajuan Keberatan dan Sengketa Informasi Publik Oktober - Desember 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”

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Yogyakarta



Laporan Pengaduan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan

Periode : 01 Okt 2023 sampai 31 Dec 2023

#	Tanggal	Kategori	Keterangan Aduan	Lokasi	Status Terakhir	Penyelesaian
1	Lapor : 16:37 28 Nov Ditanggapi : 23:10 29 Nov	Pelayanan Catatan Sipil	saya mau mendaftarkan akta kelahiran anak saya yang baru lahir, tetapi data ibu kandung tertulis bukan istri saya tetapi saya sendiri sebagai suami. ini gimana caranya untuk memperbaiki ?	694H+6MH, Baciro, Kecamatan Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta	Petugas telah menyelesaikan laporan	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Silahkan bapak dapat menghubungi wa 085156474750 untuk permohonan pelayanan via wa atau datang ke dukcapil pada hari kerja. Terimakasih
2	Lapor : 09:24 30 Oct Ditanggapi : 10:51 01 Nov	Pelayanan Catatan Sipil	tidak lengkapnya informasi yang diberikan, perlu lebih 4x bolak balik ke MPP. 1. Perubahan data di KK 2. Mencetak KTP, antri melalui WA, diminta langsung datang ke MPP. 3. Saat mencetak perlu syarat Fotocopy KK, sementara tidak bisa print di MPP. 4. Saat cetak, hanya KTP saya beserta Istri, KTA 2 putri saya tidak bisa di cetak dan harus lapor ke loket JSS. 5. Lapor ke loket JSS diminta foto anak dan copy KK lagi 6. Perlu 1 hari lagi untuk mengambil KTA. semua keterangan yang diberikan tidak dijelaskan di awal, sehingga kita harus beberapa kali bolak balik. Sementara petugas JSS yg memberi keterangan bukan orang yg nyaman dalam menyampaikannya. MPP sudah menapak kearah digital, tapi dalam pengurusan berkas ² masih Manus, menggelikan...	59XR+QJG, Muja Muju, Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta	Petugas telah menyelesaikan laporan	Baik, terimakasih atas masukan anda. Semoga pelayanan kami ke depannya bisa lebih baik. Terimakasih.
3	Lapor : 09:46 10 Oct Ditanggapi : 18:02 17 Oct	Pelayanan Catatan Sipil	saya usul...pengambilan ktp mbok disederhanakan cukup dengan fc kk,karena petunjuknya di jss juga tidak disebutkan...petugas dukcapil ngotot harus ada ktp+surat kehilangan...sy memang tdk bw surat kehilangan..tp bw kk..ditolak....tolong ganti info yang jelas di jss..tidak menyahksn orang..sistim harus JELAS..nuwun.	Gg. Pocung No.c320, Purwokinantii, Pakualaman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta	Petugas telah menyelesaikan laporan	Untuk persyaratan permohonan Ktp adalah melampirkan formulir F1.02 (formulir dari petugas), ktp lama(atau surat kehilangan kepolisian jika ktp hilang) dan fotokopi/hasil print Kartu Keluarga.