



LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2020



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA YOGYAKARTA**

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA YOGYAKARTA
TAHUN 2020**

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nonor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta telah secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan administrasi kependudukan.

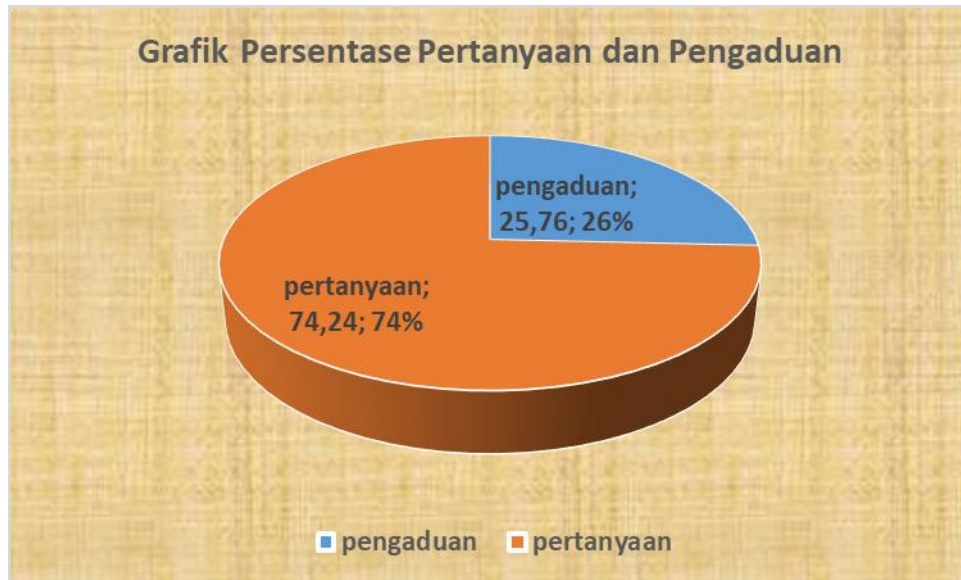
Kebijakan penangan pengaduan masyarakat telah ditetapkan dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan Pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta. Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, yaitu melalui :

- Menu Pengaduan (UPIK) di Jogja Smart Service (JSS)
- kotak pengaduan,
- email di dukcapil@jogjakota.go.id
- telepon pada nomor (0274) 557062 untuk masalah pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dan (0274) 587490 untuk masalah konsolidasi data dan (0274) 529332 untuk permasalahan umum lainnya
- Surat menyurat

Tabel : Jumlah Komplain dan Pertanyaan Masyarakat melalui Media Pengaduan Tahun 2020

Tahun	Pengaduan dan Keluhan	%	Pertanyaan/ Informasi dan Lainnya	%	Jumlah
2020	59	25,76	170	74,24	229

atau 59 buah berupa pengaduan dan keluhan dan 74,24% atau 170 buah berupa pertanyaan masyarakat/permohonan data dan informasi. Semua pengaduan telah selesai ditindaklanjuti



Gambar : Diagram Jumlah Komplain dan Pertanyaan Masyarakat melalui Media Pengaduan Tahun 2020

Ruang lingkup pengaduan masyarakat selama Tahun 2020 meliputi ;

1. Keluhan pelayanan KK
2. Keluhan pelayanan KTP/KIA
3. Keluhan pelayanan Akta
4. Keluhan pelayanan Pindah Penduduk
5. Keluhan Lainnya

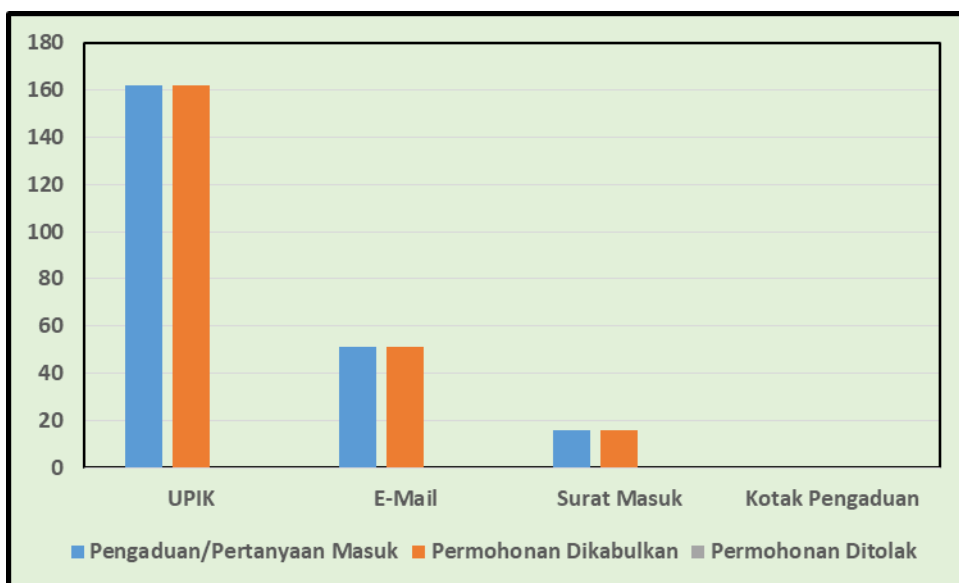
Tabel : Jumlah Pengaduan Masuk Menurut Jenis Layanan Tahun 2020

NO	Jenis Media	Jumlah Pengaduan/Pertanyaan Masuk	Jumlah Pengaduan Direspon/Ditindaklanjuti	
			Permohonan Dikabulkan	Permohonan Ditolak
1	UPIK	162	162	0
2	E-Mail	51	51	0
3	Surat Masuk	16	16	0
4	Kotak Pengaduan	0	0	0
	Jumlah	229	229	0



Grafik Status Tindaklanjut Pengaduan Masyarakat Tahun 2020

Dari 229 pengaduan/pemohonan yang masuk sebanyak 100% telah ditindaklanjuti.



Grafik Jumlah Pengaduan Masuk Menurut Jenis Layanan Tahun 2020

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta telah merespon dan menindaklanjuti permasalahan dan pertanyaan yang masuk. Dalam rangka untuk perbaikan layanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta tersebut juga telah mengadakan perubahan-perubahan, antara lain dengan dibangunnya pelayanan pengurusan administrasi kependudukan secara on line pada tahun 2020 ini.

Kedepan dengan diimplementasikannya layanan permohonan administrasi kependudukan secara on line tersebut, maka bagi masyarakat yang memilih metode layanan tersebut tidak diperlukan lagi proses tatap muka antara pengguna layanan dan pejabat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dalam melakukan pelayanan. Namun demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta masih menyediakan layanan secara tatap muka bagi masyarakat yang tidak bersedia menggunakan layanan secara on line tersebut.

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta selama Tahun 2020. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

Yogyakarta, Desember 2020
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Yogyakarta



Dra. CRISTINA LUCY IRAWATI
NIP. 196104221986032004

