



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ROKAN HULU

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA OFFLINE & ONLINE TAHUN 2023



DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ROKAN HULU

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh, Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan Rahmat-Nya penyusunan Laporan Pengaduan Masyarakat Secara Offline dan Online Tahun 2023 pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu dapat dilaksanakan dan diwujudkan.

Adapun tujuan dari laporan ini adalah untuk memberikan gambaran tentang apa-apa saja Pengaduan Masyarakat yang masuk serta bagaimana penyelesaian yang kami berikan, semoga dengan adanya laporan ini kami bisa mengetahui apa-apa yang menjadi kekurangan kami dalam memberikan layanan untuk dapat kami tingkatkan lagi di kemudian hari.

Demikian laporan Laporan Pengaduan masyarakat ini kami buat, semoga dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu.

Demikian laporan ini disusun, atas atensi semua pihak dan kerjasamanya, kami ucapkan terimakasih.

Pasir Pengaraian, Desember 2023

Mengetahui

Kepala Dinas Kependudukan



atatan Sipil
H. SYALIM BAHRI, S. Sos, M. Si
NIP: 19711215 198503 1 009

Pejabat Pengelola Aduan

AMINATUN, S. Sos
NIP: 19780115 200012 2 006

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan.....	1
C. Ruang Lingkup.....	2
BAB II GAMBARAN UMUM	
A. Profil Umum	3
B. Susunan Organisasi.....	3
C. Visi Dan Misi.....	4
BAB III PEMBAHASAN	
A. Pengaduan Masyarakat Secara Offline Tahun 2023	5
B. Formulir Pengaduan Masyarakat Secara Offline	6
C. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Secara Offline Tahun 2023	10
D. Pengaduan Masyarakat Secara Online Tahun 2023.....	12
E. Pengaduan Masyarakat Secara Online Via Whatapp Tahun2023	13
F. Pengaduan masyarakat SP4N LAPOR Tahun 2023	14
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	15
B. Saran	15

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu berperan aktif dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public terhadap masyarakat demi mewujudkan pemerintah yang baik (Good Governance), pelayanan prima kepada masyarakat merupakan keharusan dan tidak dapat diabaikan lagi, ini merupakan bagian tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan koordinasi, dan menjawab berbagai aduan dari masyarakat khususnya pada pelayanan Administrasi Kependudukan yang berdaya guna dan berhasil guna. Semoga dengan adanya Pelayanan Pengaduan masyarakat ini diharapkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat bekerja dengan baik dan sesuai dengan harapan kita semua.

B. Maksud Dan Tujuan

1. Maksud

Peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat di segala bidang baik dari administrasi pelayanan, maupun peningkatan kualitas aparatur pelayanan langsung terhadap masyarakat, sebagai upaya untuk menjaring aspirasi dari masyarakat khususnya di bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Rokan Hulu.

2. Tujuan

1. Mewujudkan good governance.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang mudah, cepat, aman, transparan, dan akuntabel.
3. Meningkatkan kompetensi dan profesionalitas sumber daya manusia (SDM) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu.
4. Dengan adanya Laporan Pengaduan Masyarakat diharapkan agar menjadi kendala maupun hambatan tidak akan terjadi lagi dimasa yang akan datang.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Laporan Pengaduan Masyarakat adalah di Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu baik secara offline maupun secara online.

BAB II GAMBARAN UMUM

A. Profil Umum

Kabupaten Rokan Hulu sebagai Kota Lintas Tengah Sumatera merupakan salah satu pusat perkembangan Perekonomian daerah yang strategis. Kabupaten yang berdiri pada tahun 1999 ini telah menjelma menjadi Kota yang maju. Sesuai dengan Visi Kabupaten Rokan Hulu “Terwujudnya Kabupaten Rokan Hulu Yang Lebih Maju Dan Berdaya Saing Dalam Keragaman Adat Dan Budaya Berdasarkan Nilai-Nilai Agama Menuju Masyarakat Sejahtera”

Untuk mewujudkan hal tersebut, salah satu upaya Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu adalah dengan membentuk instansi yang mengkhususkan memberikan pelayanan administrasi Kependudukan agar memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan, seperti: KARTU KELUARGA (KK), KARTU TANDA PENDUDUK (KTP), AKTA KELAHIRAN, AKTA KEMATIAN, AKTA PERKAWINAN, KARTU IDENTITAS ANAK (KIA), dan lain-lain.

B. Susunan Organisasi

- (1) Susunan Organisasi DISDUKCAPIL terdiri atas :
 - a. Kepala Dinas;
 - b. Sekretariat, terdiri atas :
 - Subbagian Umum dan Kepegawaian;
 - Subbagian Keuangan;
 - Kelompok Jabatan Fungsional;
 - c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri atas Kelompok Jabatan Fungsional;
 - d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri atas Kelompok Jabatan Fungsional;
 - e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdiri atas Kelompok Jabatan Fungsional;
 - f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan terdiri atas Kelompok Jabatan Fungsional;

- g. Kelompok Jabatan Fungsional;
- h. Unit Pelaksana Teknis Dinas;

(2) Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris, Bidang dipimpin oleh Kepala Bidang dan Subbagian dipimpin oleh Kepala Subbagian.

C. Visi Dan Misi

1. Visi

“TERWUJUDNYA KABUPATEN ROKAN HULU YANG LEBIH MAJU DAN BERDAYA SAING DALAM KERAGAMAN ADAT DAN BUDAYA BERDASARKAN NILAI-NILAI AGAMA MENUJU MASYARAKAT SEJAHTERA.”

2. Misi

“MEWUJUDKAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK BERSIH DAN EFEKTIF MELALUI PELAYANAN PUBLIK YANG TERPERCAYA, AKUNTABEL DAN TRANSPARAN”

3. Motto Capil

“SIAP MELAYANI SEPENUH HATI, TANPA DI PUNGUT BIAYA”

4. Maklumat Pelayanan

1. BERJANJI DAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN (SP)YANG TELAH DITENTUKAN.
2. MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN KEWAJIBAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS.
3. BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU, APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR.

BAB III PEMBAHASAN

A. Pengaduan Masyarakat Secara Offline Tahun 2023

Media yang di berikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu guna menampung keluhan, saran dan kritikan terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, ini merupakan wujud kepastian hak dan kewajiban bagi pihak terkait terutama pelayanan terhadap masyarakat serta sebagai acuan dan pedoman dalam pelayanan di Kabupaten Rokan Hulu pada tahun 2023 sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Beberapa contoh keluhan yang disampaikan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu adalah :

- Akta kelahiran belum pernah dibuat tetapi sudah terdaftar
- Syarat membuat kartu keluarga baru
- Memperbaiki nama orang tua di kartu keluarga tidak sama di akte dengan ijazah
- Nama tidak ditemukan, data tidak sesuai data kependudukan
- Data tidak online
- Persyaratan pengurusan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, kartu identitas anak, dan lain-lain.


BUKTI TANDA TERIMA PENGADUAN

SUDAH DITERIMA DARI : EDI SUSANTO
~~SIA~~ TANGGAL : 20 Agustus 2023
BERUPA : PENGADUAN DI BIDANG DAFDUK / CAPIL / PIAK
BAHAN YANG KURANG : 1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.
ATAS NAMA :

YANG MELAPORKAN

EDI SUSANTO

PASIR PENGARAAN, 20 Agustus 2023
PETUGAS PENDAFTARAN


AMINTANUS



PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KOMPLEK PERKANTORAN PEMDA TELP. (0762) 91368, FAX. (0762) 91586
PASIR PENGARAIAN

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

IDENTITAS PELAPOR

NAMA : EDI SUSANTO
ALAMAT : TAMBUSATI
PEKERJAAN : PNS
NO.TELP/HP : 0822 8392 4645
EMAIL : ~~edi~~ susanto.3di@gmail.com
DOKUMEN PENDUKUNG : KK dan KTP

IDENTITAS/ ALAMAT YANG DILAPORKAN

NAMA : KHANSA FITRIA
ALAMAT : TAMBUSATI
RT/RW : 002/001
KELURAHAN : TAMBUSATI
NO.TELP/HP : 0813 7425 5550
ISI URAIAN ADUAN :

KTP Belum Online ketika mau buka Rekening. ditelpon ke call center disuruh datang ke capil Kabupaten
Jan = 11 5 10 WIB

KEPALA BIDANG
PEMANFAATAN DATA DAN
INOVASI PELAYANAN
KAB. ROKAN HULU

HARRY MUHAMMAD ST.MM
NIP:197504072006041004

Tindak Lanjut

TELAH DITELAAH	
DI DISPOSISIKAN KE BIDANG	
DIK	
TANGGAL :	20/9-2023
PETUGAS :	HP

20/7-23 Tidak di proses di sistem
SIK Jan 11:20
PANGKI PRONO

Tanggapan pelapor

Alhamdulillah, & terima
kunjungan dan & verifikasi Jan 12:10
Respon Baik.

Pasir Pengaraian, 20 - 07 - 2023

Penerima Laporan:

AMINATUN.S.Sos

NIP:197801152000122006

Pelapor:

Edi Rusandi

BERITA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN

Pada hari ini ~~Rano~~ ^{Rano}, tanggal 20 ~~Agustus~~ ^{July} 2023 telah diselesaikan dengan baik dan pelapor telah menerima hasil laporan pengaduan atas nama :

Nama : EDI SUSANTO
NIK / HP : 0813 7425 5570
Alamat : Tambusai
Tanggal Pengaduan : 20 Juli 2023

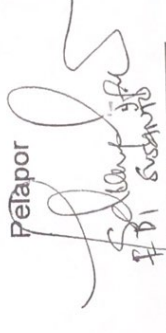
Pelapor telah setuju dengan hasil akhir laporannya dan menerima dengan baik hasil tersebut.

Petugas Penerima Laporan



Aminatun S. Sos
NIP. 197801152000122006

Pelapor



Edi Susanto



PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KOMPLEK PERKANTORAN PEMDA TELP. (0762) 91368, FAX. (0762) 91586
PASIR PENGARAIAN

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

IDENTITAS PELAPOR

NAMA : ABDURRAHIM. K. LUBIS.
ALAMAT : Jl. Lingkar Dusun Bukit Raya
PEKERJAAN : wicawasta
NO. TELP/HP : 081237863224
EMAIL : rahim.kotol@gmail.com
DOKUMEN PENDUKUNG :

IDENTITAS/ ALAMAT YANG DILAPORKAN

NAMA : ABDURRAHIM. K. LUBIS.
ALAMAT : Jl. Lingkar Dusun Bukit Raya
RT/RW : 003/005
KELURAHAN : Pematang Tebih
NO. TELP/HP : 081237863224
ISI URAIAN ADUAN :

Data PK+P tidak terbaca di sistem

7-8-2023

Jdm 11. 10

KEPALA BIDANG
PEMANFAATAN DATA DAN
INOVASI PELAYANAN
KAB. ROKAN HULU



HARRY MUHAMMAD ST.MM
NIP:197504072006041004

Tindak Lanjut

TELAH DITELAAH
DI DISPOSISIKAN KE BIDANG
PIAK
TANGGAL : 7 AGUSTUS 2023
PETUGAS : AMINATUN

Pencarian Proment Kosong
Solusi

o perbekaman ulang!

Jam. 11.56



Rusdi

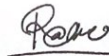
Sudah ditakrib
perbekaman

Iti Afridani

Jam. 12:10 WIB

TANGGAPAN PENGADU

Pelayanan yang diberikan sangat memuaskan, sangat dipermeddah



Pasir Pengaraian, 07, Agustus. 2023

Penerima Laporan:



AMINATUN,S.Sos
NIP:197801152000122006

Pelapor:



ABDURRAHMAN K. Lubis

BERITA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN

Pada hari ini Soreh, tanggal 7 Agustus 2023 telah diselesaikan dengan baik dan pelapor telah menerima hasil laporan pengaduan atas nama:

Nama : ABDURRATHIM K-LUBIS
NIK : 121210309940003
Alamat : DI Komplek Bukit Bayu
Tanggal Pengaduan : 7 Agustus 2023

Pelapor telah setuju dengan hasil akhir laporannya dan menerima dengan baik hasil tersebut.

Petugas Penerima Laporan



Aminatun.S.Sos

NIP. 197801152000122006

Pelapor



ABDURRATHIM K-LUBIS

pengaduan masyarakat via offline tahun 2023

NO	TANGGAL	MEKANISME						lokasi	jenis	permohonan	permasalahan	terlapor	tindak lanjut	waktu penyelesaian
		langsung	tidak langsung	FB	wa	form	lapor							
1	20/07/23 10:12 WIB							4				8	9	20/07/23 10:45 WIB
1									Edi susanto	kip belum online ketika mau buka rekening di telpon oleh call center diminta untuk datang ke disdukcapil kabupaten		1	1	telah di proses di sistem SIAK
2	7/8/2023 11:10 WIB								Abdurrahim k. lubis	Data KTP tidak terbaca disistem		2	2	7/8/2023 12:10 WIB

Pasir Pengaraian, Desember 2023
Pejabat Pengaduan Masyarakat



Aminatur S.Sos
NIP : 19780115 200012 2 006

PENGADUAN MASYARAKAT SECARA ONLINE/WHATSAPP TAHUN 2023

NO	NAMA/ ALAMAT	TANGGAL/ JAM PENGADUAN	ISI PENGADUAN	KRITERIA PENGADUAN			STATUS PENYELESAIAN		SOLUSI/HASIL PENANGANAN	TANGGAL/ JAM PENYELESAIAN PENGADUAN	TANGGAPAN PENGADU	KETERANGAN
				RINGAN	SEDANG	BERAT	TUNTAS	TIDAK TUNTAS				
	NIHIL											

Pasir Pengaraian, Desember 2023
Pejabat Pengelolaan Pengaduan



AMINATUN, S. Sos
NIP : 19780115 200012 2 006

1. Waktu Penanganan Pengaduan Masyarakat Secara Offline Tahun 2023

Berdasarkan keluhan masyarakat dapat diketahui bahwa terdapat 2 pengaduan masyarakat yang diterima oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan secara offline Tahun 2023 dan semua dapat diselesaikan dengan baik dan tuntas.

2. Tindak Lanjut Secara Offline

Pengaduan yang disampaikan masyarakat telah ditindak lanjuti oleh petugas dibagian masyarakat dan Bidang Terkait. Pengaduan dilakukan langsung Menjumpai bagian petugas pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu.

Tindak lanjut yang pejabat pengelola pengaduan diselesaikan sesuai dengan masalah yang dihadapi, dan jika pejabat pengelola pengaduan tidak bisa menjawab pertanyaan, maka akan diteruskan kebidang yang berkompeten untuk menangani masalah tersebut, contohnya masalah KTP Online akan diteruskan kebidang pendaftaran penduduk. Tindak lanjut selanjutnya yang dilakukan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu adalah mengintruksikan kepada masing-masing Kepala Bidang untuk rutin melakukan rapat evaluasi kinerja terhadap seluruh staf dibidangnya.

D. Pengaduan Masyarakat Secara Online Tahun 2023

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu juga menyediakan Pengaduan masyarakat secara online dan masyarakat yang ingin melaporkannya bisa melalui SMS, SP4N LAPOR, dan Via WhatsApp.

1. Waktu Penanganan Pengaduan Masyarakat Secara Online Tahun 2023

Pada tahun 2023 ini pengaduan secara Online tidak ada atau Nihil diterima oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu, pengadu lebih leluasa mengadu secara Offline oleh pihak Dinas dan langsung di tangani hari itu juga.

2. Tindak Lanjut Pengaduan Secara Online

Meskipun pengaduan secara Online pada Tahun 2023 Nihil tetapi penanganan pengaduan baik secara Online ataupun Offline yang disampaikan masyarakat tetap ditindak lanjuti oleh Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, khususnya Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Rokan Hulu. Pengaduan Masyarakat online dilakukan melalui SP4N LAPOR, Via Whatshap. Tindak lanjut dilakukan sesuai dengan masalah yang dihadapi, dan jika pejabat pengelola Pengaduan Masyarakat tidak bisa menjawab pertanyaan, maka akan diteruskan kebidang yang berkompeten untuk menangani masalah tersebut, tindak lanjut berupa menanggapi pengaduan masyarakat melalui WhastApp ataupun SP4N Laporan dengan cara membalas atau menjawab pengaduan yang dikirim oleh masyarakat. Setelah diberikan penjelasan oleh Bidang Pemanfaatan Data dan inovasi Pelayanan khususnya tim penanganan pengaduan masyarakat tindak lanjut selanjutnya yang dilakukan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu adalah mengintruksikan kepada masing-masing Kepala Bidang untuk rutin melakukan rapat evaluasi kinerja terhadap seluruh staf dibidangnya.

E. Pengaduan Masyarakat Secara Online Via Whatapp Tahun 2023

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu menyediakan pengaduan masyarakat secara online melalui Via Whatapp. Pengaduan masyarakat ini disediakan untuk masyarakat yang mengalami kendala dalam proses pengurusan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Akan tetapi tetap bisa dilayani melalui Via Whatapp dan ditahun 2023 tidak terdapat pengaduan masyarakat melalui Via Whatapp. Hal ini dikarenakan masyarakat lebih memilih untuk datang secara langsung ke Dinas atau

UPTD.

F. Pengaduan Masyarakat Via SP4N LAPOR 2023

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu menyediakan laporan masyarakat melalui system Pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N LAPOR). Pengaduan ini bertujuan penyelenggara dapat mengelola pengaduan masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi sengan baik. Penyelenggara memberikan akses sepada partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Pada data tahun 2023 terdapat tidak ada atau NIHIL masyarakat yang melakukan pengaduan melalui SP4N LAPOR. Hal ini karena minimnya pengetahuan masyarakat tentang pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR tersebut.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada Tahun 2023 pengaduan masyarakat secara Offline hanya 2 orang pengadu dan dapat ditindak lanjuti secara tuntas oleh tim penangan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu, sedangkan secara Online pada Tahun 2023 tidak ada pengaduan yang di terima oleh tim Penanganan Pengaduan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu. Hal ini dikarenakan masih rendahnya atau kesadaran masyarakat tentang mekanisme dan prosedur pelaksanaan Pengaduan Masyarakat yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu. Laporan pengaduan masyarakat di Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil disusun berdasarkan hasil pengaduan dari masyarakat yang telah dilaksanakan selama bulan Januari – Desember tahun 2023.

Demikian laporan ini dibuat semoga bermanfaat khususnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Bidang Administrasi Kependudukan pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu.

B. Saran

1. Dengan adanya layanan pengaduan masyarakat ini dapat meningkatkan pelayanan yang sudah ada dengan memberikan informasi secara jelas kepada publik tentang persyaratan maupun mekanisme prosedur pelayanan publik yang harus dipenuhi.
2. Perlu upaya meningkatkan sistem waktu penyelesaian dengan meninjau pelayanan kepada masyarakat agar terjadi peningkatan efektifitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan.
3. Perlu upaya meningkatkan sarana dan prasarana layanan publik agar pengguna jasa layanan mendapatkan kenyamanan dan kepuasan dalam mengurus administrasi kependudukan.

Dokumentasi

Foto Pengaduan Masyarakat

