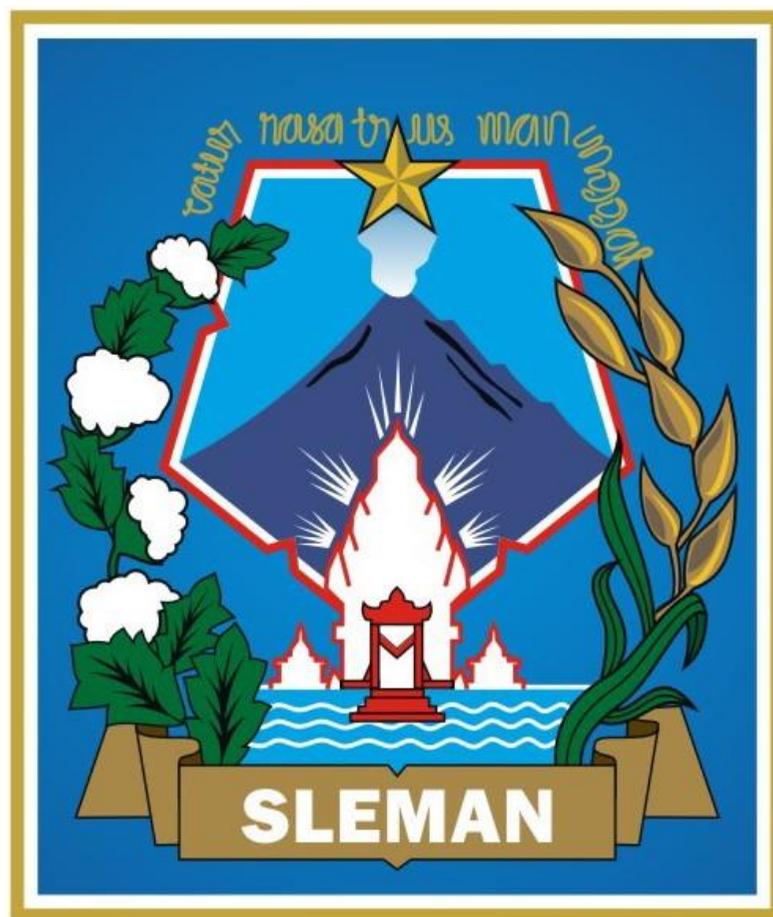


**LAPORAN KONSULTASI DAN PENGADUAN
TAHUN 2023**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan ridhonya sehingga penyusunan Laporan Hasil Konsultasi dan Pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2023 dapat terselesaikan. Laporan ini sebagai salahsatu upaya dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Sleman khususnya pada Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

Peyusunan laporan ini bertujuan menggambarkan capaian kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sebagai perangkat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun bagi masyarakat yang mendapat pelayanan. Sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) kami berupaya memberikan media pelayanan dari berbagai kanal yang dapat diakses oleh masyarakat sesuai dengan era digital saat ini. Besar harapan kami untuk dapat memberikan pelayanan terbaik dan efektif kepada masyarakat sebagai bentuk maksimalisasi pelayanan perangkat daerah.

Meskipun demikian, penyusunan laporan ini sekaligus menjadi instrumen analisa dan evaluasi atas capaian kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman untuk melakukan perbaikan pelayanan pada tahun berikutnya.

Sleman, 31 Januari 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil
Kabupaten Sleman



Drs. SUSMIARTO, M.M.
NIP. 19660527 199303 1 003

Aduan/keluhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu bentuk partisipasi atau peran serta masyarakat dalam control penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara layanan dalam hal penyelenggara tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan pelaksana yang memberi pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan. Hal tersebut akan menjadi input dalam evaluasi pelayanan kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelola pengaduan sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adapun sarana pengaduan yang telah disediakan meliputi aduan secara langsung maupun tidak langsung dengan media antara lain:

1. Instagram
2. Website Disdukcapil
3. SPAN LAPOR
4. LAPOR SLEMAN
5. Twitter
6. Kotak aduan/saran
7. Email
8. Tatap muka

Mekanisme pengelolaan aduan dari penerima pelayanan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas. Dalam hal ini, terdapat petugas khusus yang memberikan respon atas keluhan/aduan yang masuk dan melakukan koordinasi tindak lanjut kepada unit kerja yang berkaitan dengan materi aduan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan kepada masyarakat sesuai SOP penanganan aduan.

Adapun jumlah aduan/keluhan yang masuk dan telah ditangani dalam kurun waktu pelayanan tahun 2023 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat pada tabel berikut ini:

RINGKASAN HASIL KONSULTASI PENGADUAN TAHUN 2023

No	Sarana Konsultasi dan Pengaduan	Jumlah Konsultasi dan Pengaduan Yang Masuk	Belum diverifikasi	Sedang diproses	Belum ditindaklanjuti	Pending	Diarsipkan	Jumlah Konsultasi dan Pengaduan terselesaikan	Persentase Penyelesaian
1	Email	230	0	0	0	0	0	230	100%
2	LAPOR SLEMAN	23	0	0	0	0	0	23	100%
3	SP4N-LAPOR!	6	0	0	0	0	0	6	100%
4	Twitter	222	0	0	0	0	0	222	100%
5	Google review	278	0	0	0	0	0	278	100%
6	Instagram	1.815	0	0	0	0	0	1.815	100%
7	Tatap Muka	93	0	0	0	0	0	93	100%
	Total	2.707	0	0	0	0	0	2.707	100%

Bukti Dukung Register Konsultasi dan Pengaduan secara lebih rinci dapat dilihat pada tabel dan lampiran di bawah ini.

REKAPITULASI KONSULTASI DAN PENGADUAN MELALUI EMAIL
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN
TAHUN 2023

No	Periode (Bulan)	Jumlah Konsultasi dan Pengaduan Yang Masuk	Belum diverifikasi	Sedang diproses	Belum ditindaklanjuti	Pending	Diarsipkan	Jumlah Konsultasi dan Pengaduan Terselesaikan	Persentase Penyelesaian
1	Januari	20	0	0	0	0	0	20	100%
2	Februari	18	0	0	0	0	0	18	100%
3	Maret	12	0	0	0	0	0	12	100%
4	April	25	0	0	0	0	0	25	100%
5	Mei	11	0	0	0	0	0	11	100%
6	Juni	37	0	0	0	0	0	37	100%
7	Juli	29	0	0	0	0	0	29	100%
8	Agustus	29	0	0	0	0	0	29	100%
9	September	20	0	0	0	0	0	20	100%
10	Oktober	5	0	0	0	0	0	5	100%
11	November	6	0	0	0	0	0	6	100%
12	Desember	4	0	0	0	0	0	4	100%
Total		230	0	0	0	0	0	230	100%

REKAPITULASI KONSULTASI DAN PENGADUAN MELALUI LAPOR SLEMAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN
TAHUN 2023

No	Periode (Bulan)	Jumlah Konsultasi dan Pengaduan Yang Masuk	Belum diverifikasi	Sedang diproses	Belum ditindaklanjuti	Pending	Diarsipkan	Jumlah Konsultasi dan Pengaduan Terselesaikan	Persentase Penyelesaian
1	Januari	2	0	0	0	0	0	2	100%
2	Februari	2	0	0	0	0	0	2	100%
3	Maret	0	0	0	0	0	0	0	-
4	April	1	0	0	0	0	0	1	100%
5	Mei	1	0	0	0	0	0	1	100%
6	Juni	4	0	0	0	0	0	4	100%
7	Juli	2	0	0	0	0	0	2	100%
8	Agustus	1	0	0	0	0	0	1	100%
9	September	2	0	0	0	0	0	2	100%
10	Oktober	2	0	0	0	0	0	2	100%
11	November	2	0	0	0	0	0	2	100%
12	Desember	4	0	0	0	0	0	4	100%
Total		23	0	0	0	0	0	23	100%

LAPORAN KONSULTASI DAN PENGADUAN MELALUI SP4N-LAPOR!
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN
TAHUN 2023

No	Periode (Bulan)	Jumlah Konsultasi dan Pengaduan Yang Masuk	Belum diverifikasi	Sedang diproses	Belum ditindaklanjuti	Pending	Diarsipkan	Jumlah Konsultasi dan Pengaduan Terselesaikan	Persentase Penyelesaian
1	Januari	1	0	0	0	0	0	1	100%
2	Februari	1	0	0	0	0	0	1	100%
3	Maret	1	0	0	0	0	0	1	100%
4	April	1	0	0	0	0	0	1	100%
5	Mei	0	0	0	0	0	0	0	-
6	Juni	1	0	0	0	0	0	1	100%
7	Juli	0	0	0	0	0	0	0	-
8	Agustus	1	0	0	0	0	0	1	100%
9	September	0	0	0	0	0	0	0	-
10	Oktober	0	0	0	0	0	0	0	-
11	November	0	0	0	0	0	0	0	-
12	Desember	0	0	0	0	0	0	0	-
Total		6	0	0	0	0	0	6	100%

REKAPITULASI PENGADUAN DAN KONSULTASI MELALUI **TWITTER**
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN
TAHUN 2023

No	Periode (Bulan)	Jumlah Konsultasi dan Pengaduan Yang Masuk	Belum diverifikasi	Sedang diproses	Belum ditindaklanjuti	Pending	Diarsipkan	Jumlah Konsultasi dan Pengaduan Terselesaikan	Persentase Penyelesaian
1	Januari	44	0	0	0	0	0	44	100%
2	Februari	35	0	0	0	0	0	35	100%
3	Maret	32	0	0	0	0	0	32	100%
4	April	22	0	0	0	0	0	22	100%
5	Mei	19	0	0	0	0	0	19	100%
6	Juni	18	0	0	0	0	0	18	100%
7	Juli	20	0	0	0	0	0	20	100%
8	Agustus	7	0	0	0	0	0	7	100%
9	September	8	0	0	0	0	0	8	100%
10	Oktober	4	0	0	0	0	0	4	100%
11	November	10	0	0	0	0	0	10	100%
12	Desember	3	0	0	0	0	0	3	100%
Total		222	0	0	0	0	0	222	100%

**REKAPITULASI PENGADUAN DAN KONSULTASI MELALUI GOOGIE REVIEW
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN
TAHUN 2023**

No	Periode (Bulan)	Jumlah Konsultasi dan Pengaduan Yang Masuk	Belum diverifikasi	Sedang diproses	Belum ditindaklanjuti	Pending	Diarsipkan	Jumlah Konsultasi dan Pengaduan Terselesaikan	Persentase Penyelesaian
1	Januari	14	0	0	0	0	0	14	100%
2	Februari	25	0	0	0	0	0	25	100%
3	Maret	35	0	0	0	0	0	35	100%
4	April	20	0	0	0	0	0	20	100%
5	Mei	12	0	0	0	0	0	12	100%
6	Juni	12	0	0	0	0	0	12	100%
7	Juli	10	0	0	0	0	0	10	100%
8	Agustus	40	0	0	0	0	0	40	100%
9	September	29	0	0	0	0	0	29	100%
10	Oktober	25	0	0	0	0	0	25	100%
11	November	26	0	0	0	0	0	26	100%
12	Desember	30	0	0	0	0	0	30	100%
Total		278	0	0	0	0	0	278	100%

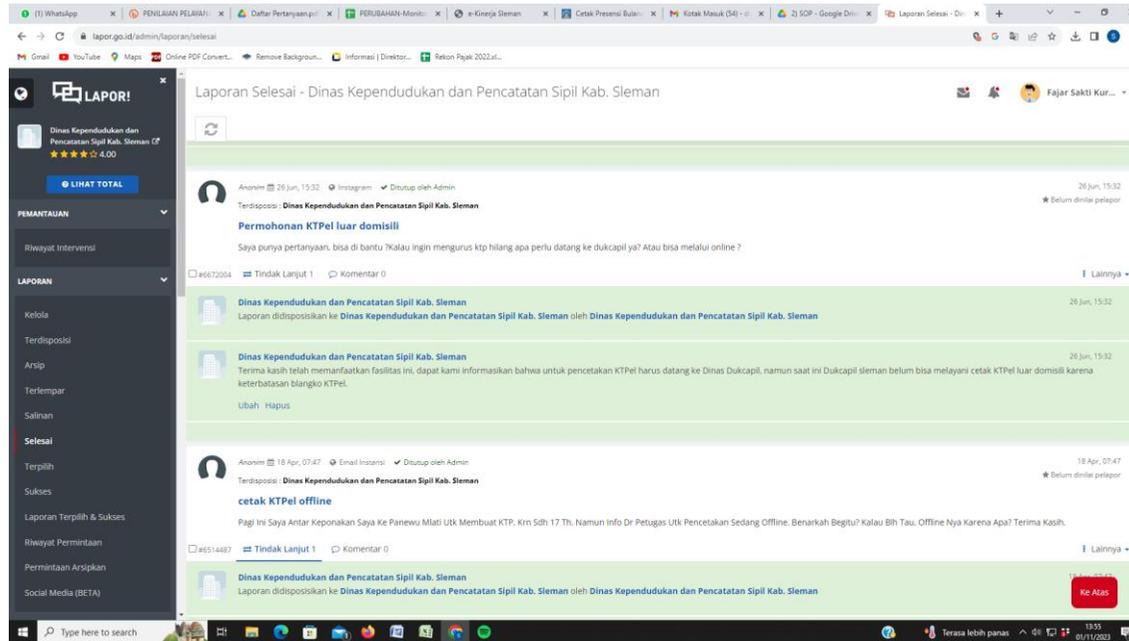
**REKAPITULASI PENGADUAN DAN KONSULTASI MELALUI INSTAGRAM
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN
TAHUN 2023**

No	Periode (Bulan)	Jumlah Konsultasi dan Pengaduan Yang Masuk	Belum diverifikasi	Sedang diproses	Belum ditindaklanjuti	Pending	Diarsipkan	Jumlah Konsultasi dan Pengaduan Terselesaikan	Persentase Penyelesaian
1	Januari	220	0	0	0	0	0	220	100%
2	Februari	205	0	0	0	0	0	205	100%
3	Maret	195	0	0	0	0	0	195	100%
4	April	125	0	0	0	0	0	125	100%
5	Mei	105	0	0	0	0	0	105	100%
6	Juni	194	0	0	0	0	0	194	100%
7	Juli	196	0	0	0	0	0	196	100%
8	Agustus	216	0	0	0	0	0	216	100%
9	September	126	0	0	0	0	0	126	100%
10	Oktober	154	0	0	0	0	0	154	100%
11	November	114	0	0	0	0	0	114	100%
12	Desember	119	0	0	0	0	0	119	100%
Total		1.815	0	0	0	0	0	1.815	100%

**REKAPITULASI PENGADUAN DAN KONSULTASI MELALUI TATAP MUKA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN
TAHUN 2023**

No	Periode (Bulan)	Jumlah Konsultasi dan Pengaduan Yang Masuk	Belum diverifikasi	Sedang diproses	Belum ditindaklanjuti	Pending	Diarsipkan	Jumlah Konsultasi dan Pengaduan Terselesaikan	Persentase Penyelesaian
1	Januari	15	0	0	0	0	0	15	100%
2	Februari	10	0	0	0	0	0	10	100%
3	Maret	12	0	0	0	0	0	12	100%
4	April	6	0	0	0	0	0	6	100%
5	Mei	11	0	0	0	0	0	11	100%
6	Juni	3	0	0	0	0	0	3	100%
7	Juli	14	0	0	0	0	0	14	100%
8	Agustus	5	0	0	0	0	0	5	100%
9	September	3	0	0	0	0	0	3	100%
10	Oktober	5	0	0	0	0	0	5	100%
11	November	4	0	0	0	0	0	4	100%
12	Desember	5	0	0	0	0	0	5	100%
Total		93	0	0	0	0	0	93	100%

LAMPIRAN



Bukti Penanganan pengaduan melalui SP4N Laport



Pengaduan melalui Aplikasi Twitter