



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKA

Periode Januari s/d Juni 2023

DINAS KEPENDUDUKAN DAN



## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan karunia-Nya penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2023 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat ini dapat diselesaikan dengan baik.

Sebagai tindak lanjut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang dijabarkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyelenggarakan pengelolaan pengaduan Masyarakat.


Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan Masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri ke depannya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat sebagai instansi yang berhubungan langsung dengan pelayanan dokumen kependudukan kepada Masyarakat wajib menyelenggarakan pengelolaan pengaduan atas pelayanan yang dilaksanakan.

Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat ini merupakan tolak ukur pengawasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan dokumen kependudukan yang dilaksanakan, olehnya itu diharapkan dengan laporan ini dapat menjadi acuan untuk peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang bersinergi pada pemenuhan kebutuhan dan harapan Masyarakat.

Demikian, semoga dokumen Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2023 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat ini dapat memberikan mmanfaat sebesar-besarnya kepada kita semua.

Waisai, Juli 2023

Pt. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN RAJA AMPAT



**SUMIYATI GAMTOHE, SE**  
**NIP. 19760415 200112 2 001**



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Maksud dan Tujuan .....</b>	<b>1</b>
<b>1.3. Sasaran .....</b>	<b>2</b>
<b>BAB II MANAJEMEN TIM PENGELOLA PENGADUAN .....</b>	<b>3</b>
<b>BAB III MEKANISME PENYELENGGARAAN PENGADUAN .....</b>	<b>4</b>
<b>3.1. Prosedur Pengelolaan Pengaduan .....</b>	<b>4</b>
<b>3.2. Tim Penjawab Pengaduan Pelayanan Publik .....</b>	<b>4</b>
<b>3.3. Unsur Pengaduan Pelayanan Publik .....</b>	<b>5</b>
<b>3.4. Tata Cara Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik .....</b>	<b>5</b>
<b>3.5. Mekanisme Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik .....</b>	<b>5</b>
<b>BAB IV PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1. Ruang Lingkup .....</b>	<b>6</b>
<b>4.2. Hasil Pengelolaan Pengaduan .....</b>	<b>6</b>
<b>4.3. Tindak Lanjut Penyelesaian .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>10</b>



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada hakikatnya, penyelenggaraan program kerja pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu wujud peningkatan tersebut adalah melalui pemberian pelayanan public yang baik bagi masyarakat. Pemberian pelayanan public oleh unit-unit kerj apemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan public yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan, pelayanan dalam bentuk jasa, infrastruktur dna pelayanan akan jaminan keselamatan hukum.

Di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa, “ pelayanan public adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public”. Dapat dilihat bahwa dasar hukum ini menjadi landasan instansi pemerintahan dalam memberikan jaminan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

Di era reformasi birokrasi saat ini, penyelenggara peerintahan wajib menyediakan pelayanan public yang baik, transparan dan akuntabel. Selain itu, pemerintah juga wajib menyelenggarakan Negara yang bersih, bebas korupsi, kolusi dan Nepotisme (KKN) serta tata administrasi pemerintahan tertib dan teratur. Untuk mengawal terwujudnya goog governance tersebut, tentu diperlukan pengawasan baik dari internal pemerintah melalui inspektorat maupun eksternal, yaitu masyarakat.

Pada kenyataannya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan masih jauh dari harapan masyarakat.pemerintah yang dalam hal ini adalah abdi masyarakat sebagai penyedia pelayanan perlu melakukan berbagai upaya diantaranya adalah penanganan pengaduan dari masyarakat. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam instansi pemerintahan, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari program kerja yang dilaksanakan oleh pemerintah.

### 1.2. Maksud dan Tujuan

Penyusunan laporan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik perizinan disusun dengan maksud dan tujuan :





1. Menjadi acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam mewujudkan kepuasan pelayanan dokumen kependudukan.
2. Memberikan akses seluas-luasnya kepada Masyarakat atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap pelayanan publik yang diberikan.
3. Penyelenggara publik dapat mengelola pengaduan Masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik.
4. Membangun sistem pengelolaan pengaduan secara terintegrasi.
5. Menciptakan rasa simpati dan rasa percaya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

### **1.3. Sasaran**

1. terselesaikannya pengaduan Masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Terwujudnya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan pengaduan Masyarakat yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan dokumen kependudukan.
3. Meningkatkan partisipasi Masyarakat secara tertib dan bertanggungjawab dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan dokumen kependudukan.



**BAB II**  
**MANAJEMEN TIM PENGELOLA PENGADUAN**

Bahwa untuk memberikan pelayanan yang prima dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat atau publik, maka pembentukan sebuah Tim yang khusus menangani segala bentuk aduan masyarakat yang terkait langsung dengan pelayanan publik yang diberikan oleh sebuah instansi. Manajemen pengaduan mulai dari pelaporan dari masyarakat sampai kepada pemberian jawaban atas laporan masyarakat akan dikelola oleh Tim Pengelola Pengaduan.

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat Nomor : 470/ /SKEP/2023 tentang Tim pengelola Pengaduan dan Mekanisme Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat, maka telah ditetapkan Tim Pengelola Pengaduan yaitu sebagai berikut :

NO	NAMA/NIP	JABATAN	JABATAN DALAM TIM	NOMOR HANDPHONE
1	2	3	4	
1.	MURNIATI TILIK, S.Pi NIP. 19830707 200312 2 004	Kabid. PIAK	Ketua Tim	0812 4007 0207
2.	SITI AISAH BUDIASTUTI, A.Md.Se NIP. 19770725 200605 2 001	Kasubbag. Umum dan Kepegawaian	Sekretaris	0852 4465 3444
3.	DARNA, S.Sos NIP. 19760114 200605 2 001	Kasie. Tata Kelola dan SDM & TIK	Anggota	0813 4407 7082
4.	SITI HADIJAH SAKA, SE NIP. 19831113 200605 2 001	Kasie. Kelahiran	Anggota	0813 4418 2342
5.	HERI SUPRAPTO NIP. 19831113 201505 1 002	Kasie. Pendataan Penduduk	Anggota	0812 4841 0012
6.	WORBERT ELVIS OMKARSBA NIP. 19751105 200111 1 001	Kasie. Pendataan dan Dokumentasi Kependudukan	Anggota	0853 4377 0622
7.	SITI NURHAYATI DJAFAR NIP. 19840125 201505 2 002	Staf	Anggota	0813 4437 8536
8.	DOLFINUS ABIDONDIFU NIP. 19891205 202104 1 001	Administrator Database	Anggota	0853 4566 8861



## BAB III

### MEKANISME PENYELENGGARAAN PENGADUAN

#### 3.1. *Prosedur Pengelolaan Pengaduan*

Pihak Pengadu menampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada Petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui beberapa mekanisme :

1. Tatap Muka/ Langsung

Pengaduan disampaikan kepada petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dan juga langsung melalui Petugas Loker pelayanan yang selanjutnya akan diarahkan ke Petugas yang telah ditunjuk untuk khusus menangani pengaduan.

2. Tertulis/ Tidak Langsung

Pengaduan disampaikan melalui Kotak pengaduan yang telah disiapkan di meja Front Office.

3. Melalui Telepon/ Media Chatting

Pengaduan disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui Contact Person masing-masing Tim yang juga telah terintegrasi dengan media Chatting Whatsapp.

Adapun waktu penyampaian pengaduan yaitu selama jam kerja dari Pukul 08.00 s/d 16.00 WIT pada setiap hari Senin s/d Jumat.

#### 3.2. *Tim Penjawab Pengaduan Pelayanan Publik*

Segala bentuk pengaduan dari masyarakat, akan di verifikasi dan diklasifikasikan berdasarkan Bidang Tugas yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun bidang Tugas meliputi :

- Kesekretariatan
- Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, terdiri atas 3 Seksi, yaitu :
  - Seksi Identitas Penduduk
  - Seksi Pindah Datang Penduduk
  - Seksi Pendataan Penduduk
- Bidang Pencatatan Sipil, terdiri atas 3 Seksi, yaitu :
  - Seksi Kelahiran
  - Seksi Perkawinan dan Perceraian
  - Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian
- Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, terdiri atas 3 Seksi :
  - Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
  - Seksi Tata Kelola dan SDM, Teknologi Informasi dan Komunikasi
  - Seksi Pengolahan Data
- Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan



- Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumentasi Kependudukan
- Seksi Kerja Sama
- Seksi Inovasi Pelayanan

### 3.3. *Unsur Pengaduan Pelayanan Publik*

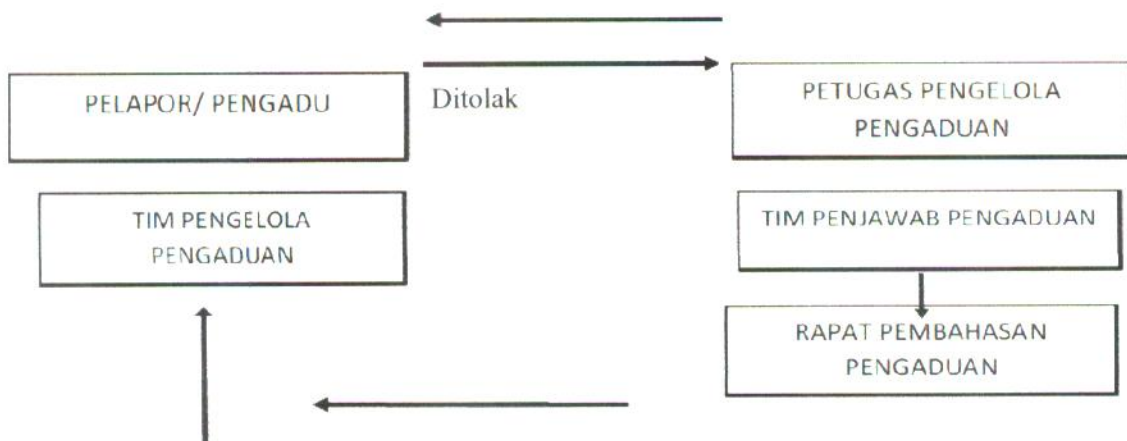
Dalam menyampaikan pengaduan, maka unsur-unsur yang harus dipenuhi yaitu :

1. Identitas pelapor lengkap terdiri dari Nama, Alamat, dan Nomor HandPhone (HP)
2. Objek/persoalan pengaduan harus jelas

### 3.4. *Tata cara penanganan pengaduan pelayanan publik*

1. Semua pengaduan diterima oleh petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.
2. Pengaduan yang bisa ditanggapi oleh petugas Pengelola pengaduan akan didistribusikan kepada Tim Penjawab yang terkait sesuai dengan bidang tugasnya.
3. Apabila pengaduan tatap muka/langsung, petugas pengelola pengaduan menyampaikan pengaduan kepada Tim Penjawab aduan dan membuat jadwal pertemuan/rapat (jika diperlukan)
4. Apabila pengaduan tertulis/tidka langsung, Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan pengaduan kepada Sekretaris dan diteruskan kepada Kepala Dinas untuk selanjutnya Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan pengaduan kepada Tim Penjawab Aduan dan membuat jadwal pertemuan/rapat (jika diperlukan).
5. Petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
6. Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik mendokumentasikan, Menyusun laporan pengelolaan pengaduan pelayanan public kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat.

### 3.5. *Mekanisme Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik*







## BAB IV

### HASIL REKAPITULASI PENGADUAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN

#### *4.1. Ruang Lingkup*

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat menyelenggarakan pelayanan pengaduan Masyarakat sangat proaktif dalam menerima berbagai aduan yang berkaitan dengan masukan, kritik dan saran melalui berbagai media pengaduan yang disediakan.

Dalam proses penyelesaian pengaduan selalu dilakukan koordinasi dengan berbagai pihak baik internal maupun eksternal agar kegiatan pengelolaan pengaduan Masyarakat dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Untuk pengaduan Masyarakat yang dapat ditangani dan menjadi kewenangan satuan unit kerja penyelenggara layanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat, akan diselesaikan pada hari itu juga selama tidak ada kendala Jaringan Komunikasi Data (JARKOMDAT) atau hal-hal yang memerlukan penanganan lebih lanjut melalui DATAWAREHOUSE (DWH) Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Sedangkan jika terjadi kendala sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya, maka akan diselesaikan dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima sampai dengan diumumkan hasilnya kepada pelapor/pengadu.

Sedangkan untuk pengaduan Masyarakat yang ditangani oleh atau yang menjadi kewenangan instansi OPD lain diserahkan penyelesaiannya kepada instansi atau OPD bersangkutan sesuai standar pengaduan yang berlaku.

#### *4.2. Hasil Pengelolaan Pengaduan*

Pengaduan Masyarakat yang diterima secara langsung maupun tidak langsung akan ditindaklanjuti sesuai rekomendasi yang diberikan dan dilakukan tindak lanjut penanganannya. Seluruh kegiatan dilakukan secara sistematis dengan memberikan perlindungan terhadap pelapor/pengadu dengan memperhatikan unsur kerahasiaan dan tingkat profesionalisme pihak yang terlibat. Setiap pelapor/pengadu berhak untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan ataupun tekanan namun tetap memperhatikan norma dan prosedur penyampaian pengaduan yang benar.



### A. Pengaduan Langsung

No	Jenis Aduan	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	Jumlah
1.	Konsolidasi Data	9	3	8	32	28	14	94
2.	Update DWH WS	2	5	0	8	0	0	15
3.	Pencatatan Sipil	10	7	4	6	3	4	34
4.	Pelayanan KK, KTP, KIA	17	11	47	56	17	34	182
5.	Pelayanan Pindah Penduduk	16	23	18	15	9	18	99
6.	Pelayanan Legalisir	0	0	0	0	0	0	0
7.	Petugas Pelayanan	3	0	1	0	2	0	6
8.	NIK	8	4	32	2	12	21	79
<b>TOTAL</b>		<b>65</b>	<b>53</b>	<b>110</b>	<b>119</b>	<b>71</b>	<b>91</b>	<b>509</b>

Sumber : Data Tim Pengelola Pengaduan

### B. Pengaduan Tertulis/ Tidak Langsung

No	Jenis Aduan	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	Jumlah
1.	Konsolidasi Data	0	0	0	0	0	0	0
2.	Update DWH WS	0	0	0	0	0	0	0
3.	Pencatatan Sipil	0	0	0	0	0	0	0
4.	Pelayanan KK, KTP, KIA	0	0	0	0	0	0	0
5.	Pelayanan Pindah Penduduk	0	0	0	0	0	0	0
6.	Pelayanan Legalisir	0	0	0	0	0	0	0
7.	Petugas Pelayanan	4	3	0	0	0	3	10
8.	NIK	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>10</b>

### C. Pengaduan Via Telepon/ Media Chatting

No	Jenis Aduan	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	Jumlah
1.	Konsolidasi Data	14	9	7	11	2	4	47
2.	Update DWH WS	0	0	0	0	0	0	0
3.	Pencatatan Sipil	0	0	0	0	0	0	0
4.	Pelayanan KK, KTP, KIA	0	0	0	0	0	0	0
5.	Pelayanan Pindah Penduduk	4	7	11	9	16	1	48
6.	Pelayanan Legalisir	0	0	0	0	0	0	0
7.	Petugas Pelayanan	0	0	0	0	0	0	0
8.	NIK	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>18</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>95</b>



### 4.3. Tindak Lanjut Penyelesaian

Dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan, tindak lanjut pengaduan menjadi hal yang penting untuk memastikan kepastian dalam penanganan dan pemberian pelayanan.

No	Kategori Aduan	Penjelasan	Tindak Lanjut Penyelesaian
1.	Konsolidasi Data	- NIK pada KK Tidak Aktif (BPJS/PerBankan/NPWP/ Pertanahan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsolidasi Data Manual melalui SIAK Terpusat</li> <li>2. WA Petugas DWH pusat apabila cek Web Portal data sudah sesuai</li> <li>3. Diarahkan untuk WA pengaduan Pusat jika masih ada masalah NIK</li> <li>4. Komunikasi dengan Pusat terkait dengan NIK yang tidak ditemukan di SIAK</li> </ol>
2.	Update DWH WS	NIK/ No. KK tidak ditemukan pada SIAK Terpusat atau NIK/ No. KK tidak cocok pada saat dimasukkn ke SIAK	Insert Data DWH WS oleh ADB
3.	Pencatatan Sipil	<p>Aduan Meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NIK di KK dan Akta berbeda</li> <li>2. No. Akta belum terdata secara Online</li> <li>3. Penulisan Nama pada Akta berbeda dengan Dokumen lain seperti Ijazah</li> <li>4. Gagal pengajuan karena dokumen yang dilampirkan tidak valid/salah</li> <li>5. Tidak memiliki bukti dukung yang sah/valid dalam pengajuan layanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsolidasi Manual oleh ADB/operator untuk NIK yang tidak ditemukan atau berbeda dengan No. KK</li> <li>2. Verifikasi dan validasi lanjutan sampai dipastikan ada bukti dukung atas perubahan atau kesalahan elemen data</li> <li>3. Proses BAKAK untuk No. Akta yang belum terdata secara Online</li> </ol>
4.	Pelayanan KK,KTP,KIA	<p>Aduan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. File KK tidak terkirim ke email</li> <li>2. KTP belum dapat tercetak karena status rekam di SIAK belum PRR</li> <li>3. Duplicate Record akibat perekaman KTP-el Ganda</li> <li>4. Salah proses data KIA</li> <li>5. Perubahan elemen data tanda bukti</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsolidasi Manual oleh ADB/Operator untuk Data rekam/ NIK tidak ditemukan pada SIAK Terpusat</li> <li>2. Menghubungi/ bersurat ke operator DWH Pusat terkait penyelesaian perekaman Data KTP-el yang bermasalah/</li> </ol>



		dukung 6. Gangguan JARKOMDAT	Duplicate Record 3. Verifikasi dan validasi lanjutan sampai dipastikan ada bukti dukung yang sah atas perubahan atau kesalahan elemen data sehingga akan diperbaiki
5.	Pelayanan Pindah Penduduk	Aduan meliputi : 1. Tidak ada Notifikasi di layanan pindah penduduk dan permohonan tidak segera diproses 2. SKPWNI tidak terkirim ke email 3. WA permohonan Mutasi ke daerah asal tidak direspon 4. Tidak dapat mengurus pindah di daerah asal	1. Operator/ADB akan memverifikasi ulang database Ketika pengajuan agar dapat terkirim ke email 2. Proses pindah datang memerlukan waktu sedikit lebih lama tergantung respon dari daerah asal 3. Memfasilitasi proses pindah dari daerah asal ke daerah tujuan dengan Kerjasama antar dinas Dukcapil.
6.	Pelayanan Legalisir	Aduan meliputi : 1. Legalisir belum ditandatangani ber jam-jam 2. Legalisir untuk dokumen yang ditandatangani secara elektronik masih diberlakukan	1. Menyampaikan kepada petugas di Sekretariat untuk memastikan pejabat yang telah ada dikantor untuk menandatangani legalisir 2. Melakukan himbauan dan komunikasi intensif dengan berbagai pihak terkait dokumen elektronik yang tidak perlu lagi dimintai legalisir
7.	Petugas Pelayanan	Aduan meliputi : 1. Petugas Loker berbicara terlalu keras di hadapan pemohon 2. Petugas salah melakukan entry data di SIAK 3. Petugas loket kurang senyum	1. Petugas dipanggil atasan langsung untuk diberikan pengarahan 2. diberikan Bimtek terkait petugas Front Office
8.	NIK	Aduan meliputi : 1. NIK Duplicate/ganda	1. Pengajuan penghapusan Data 2. Konsolidasi Data





		2. NIK tidak muncul di Dashboard pelayanan public lainnya 3. NIK tidak terdata di SIAK 4. Penyalahgunaan NIK	3. Entry ulang data oleh operator SIAK
--	--	--	--



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### ***5.1. Kesimpulan***

Pengelolaan atas pengaduan pelayanan publik yang disampaikan oleh masyarakat selaku penerima layanan adalah menjadi satu kesatuan dalam menghadirkan pelayanan yang Prima kepada masyarakat. Selain itu pengelolaan terhadap pengaduan akan menjadikan penyelenggaraan pelayanan lebih efektif karena evaluasi akan terus dilakukan setiap harinya berdasarkan aduan yang diterima sehingga perbaikan demi perbaikan dalam pelayanan akan terus dilakukan setiap harinya.

Demikian laporan pengelolaan penyelesaian pengaduan ini dibuat untuk menjadi bahan evaluasi di semester berikutnya. Besar harapan kami dengan adanya laporan ini menjadikan pelayanan Administrasi Kependudukan semakin hari semakin lebih baik serta mampu menghadirkan pelayanan yang membahagiakan masyarakat.

#### ***5.2. Tindak Lanjut***

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat akan terus berupaya melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diberikan kepada Masyarakat, antara lain dengan Upaya :

- a. Mengadakan evaluasi secara teratur terhadap kinerja petugas pelayanan.
- b. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung pemberian layanan.
- c. Memberikan pelatihan pelayanan prima kepada petugas pelayanan.
- d. Mengoptimalkan koordinasi dan kerja sama yang baik antara penyelenggara pelayanan dalam lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan instansi teknis terkait.

