



PEMERINTAH KABUPATEN BANGLI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL

Jalan Merdeka No. 89 Bangli – 80613
Telp (0366) 92620

Website : <https://dukcapil.banglikab.go.id>



LAPORAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT

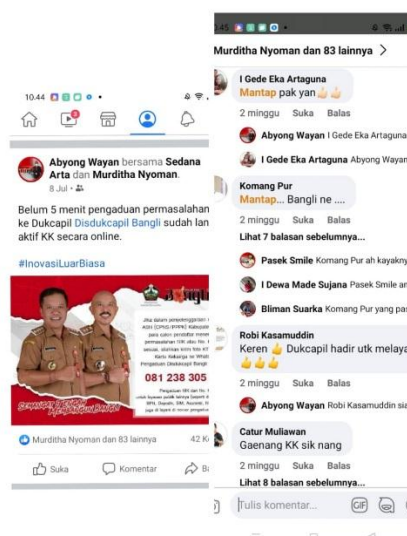
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangli, saat ini tetap berupaya terus meningkatkan kinerja Layanan. Upaya ini ditempuh dengan berbagai inovasi Layanan berbasis teknologi informasi (*Dukcapil Go Digital*) diantaranya adalah menyediakan Nomor pengaduan selain itu juga memanfaatkan media sosial sebagai perpanjangan tangan Disdukcapil dalam berkomunikasi dan menanggapi berbagai keluhan, kritik dan juga saran yang disampaikan masyarakat.

Media komunikasi yang kami gunakan untuk menampung dan menanggapi pengaduan masyarakat antara lain :

1. Facebook : disdukcapil bangli
2. Website : <https://dukcapil.banglikab.go.id>
3. Email : pengaduan.dukcapilbangli@gmail.com
4. Call center/WA : 081238305228
5. WA/massenger : TRC Pemkab Bangli
6. Telp : 0366-92062
7. Portal : e-lapor

Hasil dari upaya segenap komponen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangli dapat kami informasikan evaluasi pengaduan dari bulan Januari sampai dengan 31 Desember 2021 kepada seluruh masyarakat dan semua *stakeholder* sebagai Mitra Kerja Dukcapil, yaitu :

- A. Di akun facebook official disdukcapil bangli kebanyakan masyarakat memberikan apresiasi atas peningkatan kualitas pelayanan saat ini dan beberapa ada yang menanyakan persyaratan pengurusan administrasi kependudukan seperti screen shot dibawah ini :



- B. Web site disdukcapil tidak banyak yang menggunakan media ini untuk menyampaikan pengaduan.
C. Email pengaduan

Sampai dengan tanggal 31 Desember 2021 belum ada pengaduan yang masuk ke email pengaduan dukcapil.

D. Call center/WA :

Pengaduan yang masuk di call center atau WA sejak dilounching tgl 9 Juli 2021 pengaduan yang masuk sebanyak 14 pengaduan dengan rincian sebagai berikut :

1. Pengaduan NIK dan Nomor KK tidak bisa diakses di aplikasi BPJS sebanyak 10 pengaduan.
2. Permohonan informasi persyaratan adminduk sebanyak 3 pengaduan.
3. Pengaduan NIK dan Nomor KK tidak bisa diakses di Bank sebanyak 1 pengaduan.

E. Pengaduan melalui TRC Pemkab Bangli

Sejak bulan maret pengaduan yang masuk melalui TRC Pemkab Bangli sebanyak 9 Pengaduan, dengan rincian 6 pengaduan masalah NIK tidak online atau tidak padan, 1 pengaduan menanyakan informasi tentang persyaratan pindah penduduk ke luar propinsi, 1 pengaduan lagi menanyakan tentang penerbitan dokumen korban bencana alam di desa terunyan.

F. Call center 0366-91062

Di line telepon ini kebanyakan menanyakan masalah persyaratan adminduk dan beberapa juga mengadukan masalah NIK tidak online.

TINDAK LANJUT PENGADUAN

Dari masing-masing pengaduan langsung direspon untuk ditanggapi dengan rentang waktu response time antara 5 sampai dengan 1 jam. Dengan rincian sebagai berikut :

- a. Pengaduan NIK tidak online, reponse time : 2 – 5 menit (sejak SIAK terpusat diimplementasikan)
- b. Pengaduan NIK tidak online, response time : 15 menit – 24 jam (sebelum SIAK terpusat)
- c. Permohonan informasi persyaratan Adminduk, response time : 15 menit – 1 jam
- d. Pengajuan permohonan dokumen adminduk, response time : satu hari kerja.

Selain itu, sebagai kontrol dan acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan dokumen adminduk Disdukcapil Bangli memberikan form survey kepuasan masyarakat kepada masyarakat penerima layanan dimana hasil kompilasi dan perhitungan di semester pertama nilai yang didapat masuk dalam kategori BAIK.

Demikian laporan evaluasi penyelenggaraan pengaduan layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bangli. Semoga semua komponen dapat terus memberikan upaya terbaiknya demi pelayanan Disdukcapil Bangli yang semakin prima dan membahagiakan masyarakat.

Bangli, 31 Desember 2021

Yang melaporkan

Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data



I Nyoman Murditha, S.Kom., M.Eng

NIP. 197908272005011003