



STUDY EFEKTIVITAS KEBIJAKAN INOVASI DOKADU (DOKUMENTASI PENGADUAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAGELANG

Reta Kumalasari

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang

e-mail: retakumalasari29@gmail.com

ABSTRAK

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik adalah bagian penting untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Alasan pentingnya pengaduan antara lain : 1) masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, tidak diskriminatif dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2) pengaduan masyarakat merupakan kesempatan bagi instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan perbaikan, 3) sebagai media pemerintah dalam memberikan jawaban atas keluhan masyarakat. Untuk meningkatkan pelayanan salah satunya dengan membuat sebuah terobosan inovasi yang memudahkan tim pengaduan menyelesaikan permasalahan pengaduan masyarakat. Inovasi ini dinamakan DOKADU (Dokumentasi Pengaduan). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa efektivitas kebijakan inovasi DOKADU (Dokumentasi Pengaduan) dalam penyelesaian pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang selama kurun waktu 5 tahun (2017-2021). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif naratif. Hasil penelitian menunjukkan sejak diterapkan inovasi selama 5 tahun terakhir (2017-2021) menunjukkan bahwa terdapat kecenderungan jumlah pengaduan yang masuk dan berhasil ditangani meningkat (99,85%). FAQ (*Frequently Asked Question*) yang sering diajukan bisa terpantau karena segmentasi/kategori pengaduan bisa dilakukan dan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan masyarakat meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas penanganan pengaduan masyarakat pada Disdukcapil Kota Magelang meningkat. Inovasi ini perlu terus ditingkatkan dan dikembangkan sehingga menjadi buku pintar bagi tim pengaduan masyarakat. Ke depan, diharapkan ada sebuah aplikasi *software* yang membantu dalam pendokumentasian pengaduan, sehingga pelayanan administrasi kependudukan di Kota Magelang semakin membahagiakan masyarakat sesuai Visi Kota Magelang yaitu “Magelang Sehat, Maju dan Bahagia”.

Kata Kunci: *DOKADU, Pengaduan Masyarakat, Administrasi Kependudukan.*

ABSTRACT

Management of public service complaints is an important part of improving the quality of services provided by the government to the community. The reasons for the importance of complaints include: 1) the public has the right to obtain quality, non-discriminatory public services in accordance with established standards, 2) public complaints are an opportunity for government agencies to evaluate and improve, 3) as government media in providing response to public complaints. To improve services, one of them is by making an innovative breakthrough that makes it easier for the complaints team to resolve problems with public complaints. This innovation is called DOKADU (Complaint Documentation). This study aims to analyze the effectiveness of the DOKADU (Complaint Documentation) innovation policy in resolving public complaints at the Population and Civil Registration Office of Magelang Municipality for a period of 5 years (2017 – 2021). This research uses descriptive qualitative narrative method. The results of the study show that since the implementation of innovations over the last 5 years (2017 – 2021) it shows that there is a tendency for the number of complaints that have been received and handled successfully to increase (99.85%). FAQs (Frequently Asked Questions) that are frequently complained about can be monitored because segmentation/category of complaints can be carried out and ownership of population administration documents increases. This shows that the quality of handling public



complaints at the Disdukcapil in Magelang Municipality has increased. This innovation needs to be continuously improved and developed so that it becomes a smart book for the public complaints team. In the future, it is hoped that there will be a software application that assists in documenting complaints, so that population administration services in Magelang Municipality will make the people happier according to the Vision of "Magelang Municipality, namely Magelang is Healthy, Advanced and Happy".

Keywords: *DOKADU, Public Complaints, Population Administration.*

A. PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik memberikan kewajiban kepada setiap Badan Publik untuk membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik untuk mendapatkan informasi publik, kecuali beberapa informasi tertentu. Salah satu tujuannya adalah meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi yang berkualitas. Layanan penanganan pengaduan masyarakat adalah sarana interaktif antara masyarakat dengan pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan administrasi kependudukan secara cepat, tepat dan terpadu sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku, guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pengelolaan pengaduan menjadi hal wajib yang harus mendapatkan perhatian khusus bagi badan publik yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Tidak terkecuali bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang yang melayani permohonan administrasi kependudukan, juga bertekad untuk memberikan pelayanan prima, berkualitas dan fokus kepada kepuasan masyarakat.

Permasalahan pengaduan masyarakat terkait permasalahan administrasi kependudukan sangat kompleks, dari permasalahan yang ringan, sedang hingga berat. Kompleksitas permasalahan administrasi kependudukan antara lain permasalahan tidak memiliki identitas, *double NIK/duplicated record*, manipulasi data, NIK tidak sinkron, perubahan elemen data di KK, perbedaan nama di semua dokumen, fasilitasi SKPWNI, adopsi, perkawinan tidak tercatat, anak berkewarganegaraan ganda, pemanggilan dari Polrestabes Semarang terkait gugatan warga terhadap seseorang terkait diterbitkannya dokumen SKPWNI dari Disdukcapil hingga pemanggilan dari Pengadilan Negeri atas gugatan warga



dengan diterbitkannya dokumen akta kelahiran seseorang dan masih banyak lagi. Semua permasalahan pengaduan masyarakat ini membutuhkan penanganan/respon cepat, solusi dan tindak lanjut yang tepat, sehingga tidak menimbulkan permasalahan lanjutan dikemudian hari.

Berdasarkan Peraturan Walikota Magelang Nomor 78 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, bahwa tidak ada bidang yang khusus menangani masalah pengaduan masyarakat, sehingga dibentuklah Tim Pengaduan Masyarakat. Tim ini terdiri atas 3 bidang teknis yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Selain melakukan pelayanan rutin sehari-hari, personil di 3 bidang teknis ini juga menangani permasalahan pengaduan masyarakat baik yang disampaikan masyarakat secara *offline* maupun secara *online* melalui website, media social (Facebook, Instagram, WhatsApp), kotak pengaduan, kanal Monggo Lapor (Aplikasi pengaduan milik Pemerintah Kota Magelang), dan kanal SP4N Lapor (Aplikasi pengaduan Nasional). Permasalahan pengaduan masyarakat terkadang membutuhkan waktu dan diskusi yang panjang serta koordinasi dengan instansi lain dalam menentukan solusi dan tindak lanjutnya. Di samping itu, tuntutan Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang sudah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang bahwa penyelesaian permasalahan pengaduan dalam waktu 1 hari, sehingga menuntut komitmen personil Disdukcapil untuk menyelesaikannya.

Hasil rekapitulasi pengaduan masyarakat setiap tahun dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 jumlahnya cukup banyak. Jumlah pengaduan yang masuk tahun 2017 sebanyak 72 pengaduan. Sedangkan di tahun 2018 pengaduan meningkat sebanyak 533 pengaduan. Tahun 2019 jumlah pengaduan yang masuk sebanyak 359, tahun 2020 sebanyak 149 dan tahun 2021 jumlah pengaduan yang masuk sebanyak 180 pengaduan. Pengelolaan penanganan pengaduan dikatakan berhasil apabila semua permasalahan pengaduan masyarakat dapat direspon/ditanggapi, dicarikan solusi dan tindak lanjutnya serta dapat diselesaikan dengan baik. Maka penting pengaduan dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan



untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang menghendaki sebuah kondisi yang akan datang bahwa semua pengaduan masyarakat harus dapat direspon dengan cepat dan diselesaikan dengan baik dan efektif.

Inovasi DOKADU (Dokumentasi Pengaduan) adalah sebuah kebijakan yang ditetapkan oleh Disdukcapil Kota Magelang sebagai solusi dalam menangani kompleksnya permasalahan pengaduan masyarakat. Inovasi ini menjadi buku pintar yang memudahkan tim Pengaduan Masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan pengaduan masyarakat. Garis besar pelaksanaan inovasi DOKADU didasarkan pada empat pilar utama. Pertama yaitu Pencatatan sumber-sumber informasi khususnya dari hasil konsultasi permasalahan administrasi kependudukan, kedua adalah prinsip dokumen yang akurat dan kerahasiaan data dalam pelaksanaannya, ketiga adalah SP (Standar Pelayanan) dan SOP (Standar Operasional Prosedur) pengaduan yang jelas tentang prosedur dan penanggung jawabnya dalam setiap urutan prosesnya dan keempat adalah pengarsipan dokumen. Inovasi ini telah berjalan selama kurang lebih 5 tahun. Salah satu cara untuk mengetahui apakah kebijakan publik telah memenuhi prinsip ketepatan, penerimaan maka dilakukan evaluasi. Salah satu cara melakukan evaluasi adalah melakukan evaluasi efektivitas.

Perumusan masalah yang diangkat dalam penerlitan ini adalah “Apakah kebijakan Inovasi DOKADU (Dokumentasi Pengaduan) mampu menyelesaikan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, akurat, terpadu dan bisa dipertanggung jawabkan?”. Sedangkan tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas kebijakan inovasi DOKADU (Dokumentasi Pengaduan) dalam penyelesaian permasalahan pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang selama 5 tahun (2017 – 2021).

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif naratif. Dalam metode ini, peneliti melakukan analisa data dengan mendiskripsikan data melalui bentuk kata kata tertulis. Peneliti menggunakan metode ini dikarenakan penelitian



ini bersifat menggambarkan, menguraikan sesuatu hal dengan apa adanya, data yang ada dianalisa kesesuaiannya dengan aturan yang ditetapkan dan harapan/kondisi yang akan datang dari sebuah kebijakan ditetapkan.

Dalam penelitian ini, efektivitas kebijakan dinilai dari beberapa hal, antara lain:

1. Hasil kesesuaian kebijakan inovasi DOKADU (Dokumentasi Pengaduan) dengan SP (Standar Pelayanan) dan SOP (*Standar Operasional Prosedur*) Pengaduan yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang.
2. Hasil laporan Survey Kepuasan Masyarakat selama 5 tahun terakhir.
3. Hasil laporan pengaduan masyarakat per bulan selama 5 tahun terakhir.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengaduan Masyarakat.
2. Laporan pengaduan masyarakat setiap bulan dalam kurun waktu 5 tahun terakhir yaitu tahun 2017 – 2021.
3. Laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 – 2021.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

C.1. Kesesuaian Kebijakan Inovasi DOKADU (Dokumentasi Pengaduan) dengan SP (Standar Pelayanan) dan SOP (*Standar Operasional Prosedur*) Pengaduan Masyarakat

SP (Standar Pelayanan) dan SOP (*Standar Operasional Prosedur*) Pengaduan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang tertuang dalam Keputusan Kepala Disdukcapil Kota Magelang Nomor: 067/72/350 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Pengaduan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Hasil kesesuaian pelaksanaan kebijakan inovasi DOKADU (Dokumentasi Pengaduan) dengan SP (Standar Pelayanan) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengaduan Masyarakat adalah sebagai berikut :



Tabel 1. Hasil Kesesuaian Pelaksanaan Kebijakan DOKADU terhadap SP dan SOP

No	SP dan SOP Pengaduan	Kesesuaian dengan SP & SOP Pengaduan									
		2017		2018		2019		2020		2021	
		S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS
I	SP (Standar Pelayanan)										
1.	Persyaratan	√		√		√		√		√	
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	√		√		√		√		√	
3.	Jangka waktu penyelesaian	√		√		√		√		√	
	a. Biaya/Tarif	√		√		√		√		√	
	b. Produk Pelayanan	√		√		√		√		√	
	c. Sarana dan prasarana.	√		√		√		√		√	
	d. Kompetensi Pelaksana.	√		√		√		√		√	
4.	Pengawasan Internal	√		√		√		√		√	
5.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	√		√		√		√		√	
6.	Jumlah pelaksana		√		√		√		√		√
7.	Jaminan Pelayanan	√		√		√		√		√	
8.	Jaminan keamanan & Keselamatan Pelayanan	√		√		√		√		√	
9.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	√		√		√		√		√	
II.	Standar Operasional Prosedur (SOP)										
1.	Masyarakat mengisi atau memasukkan pengaduan melalui media yang telah disediakan	√		√		√		√		√	
	a. Media <i>Offline</i>	√		√		√		√		√	
	b. Media <i>Online</i>	√		√		√		√		√	
2.	Materi pengaduan dicatat dan diberikan solusi sesuai dengan kewenangannya masing masing bidang sesuai aturan yang berlaku, apabila memerlukan koordinasi tindak lanjut, maka dibawa ke Tim Pengaduan.	√		√		√		√		√	
3.	Kasi/Kabid/Tim Pengaduan memproses dan membuat jawaban permasalahan.	√		√		√		√		√	
4.	Kasi/Kabid/Tim Pengaduan menyampaikan jawaban permasalahan.	√		√		√		√		√	
5.	Kasi/Kabid/Tim Pengaduan membuat laporan penyelesaian masalah pengaduan masyarakat	√		√		√		√		√	

Keterangan:

S : Sesuai

TS : Tidak Sesuai

Berdasarkan Tabel 1 di atas, pelaksanaan kebijakan inovasi DOKADU (Dokumentasi Pengaduan) dalam penanganan permasalahan pengaduan masyarakat sebagian besar sudah sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Sementara yang belum sesuai adalah jumlah pelaksana. Berikut uraian pembahasan hasil kesesuaian kebijakan DOKADU dengan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur :

1. Persyaratan

Berdasarkan pengamatan terhadap pelayanan sehari-hari, setiap menangani pengaduan masyarakat, dokumen persyaratan/pendukung selalu diminta oleh petugas. Sebelum pengadu dilayani, maka petugas akan mencatat informasi yang meliputi : 1) Identitas pengadu (nama, alamat, kontak person yang bisa dihubungi), 2) Tanggal terima pengaduan, 3) Lokasi pengaduan (RT/RW, Kelurahan, Kecamatan, Kabupaten/Kota, Provinsi), 4) materi pengaduan, 5) permasalahan, 6) output yang diharapkan, 7) solusi dan 8) tindak lanjut.

Dalam pelaksanaan pelayanan DOKADU tentunya ada data atau dokumen pendukung yang di upload melalui media online pengaduan. Begitu pula pengaduan yang disampaikan melalui media offline juga memberikan dukungan dokumen yang dibutuhkan untuk dilakukan verifikasi dan validasi data. Langkah selanjutnya adalah verifikasi dan validasi data berdasarkan dokumen yang dilampirkan. Petugas akan melakukan verifikasi meliputi pengecekan dokumen yang dilampirkan dengan dokumen aslinya, kemudian validasi dilakukan dengan pengecekan data melalui database konsolidasi Kemendagri dan database pelayanan di Disdukcapil Kota Magelang. *History* data akan ditampilkan sehingga diketahui akar dari sebuah permasalahan. Ketika akar permasalahan telah diketahui, kemudian diberikan solusi penyelesaian permasalahan untuk ditindaklanjuti oleh pemohon.



2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Masyarakat yang akan mengadu bisa menyampaikan pengaduannya melalui media online maupun media offline. Apabila pengaduan dilakukan melalui media online, admin pengaduan akan meneruskan pengaduan masyarakat kepada Tim Pengaduan yang tergabung dalam group WhatsApp Disdukcapil. Saat itu juga jawaban akan diberikan oleh Tim Pengaduan. Jika dibutuhkan analisa lebih lanjut, pengadu bisa datang ke Disdukcapil Kota Magelang untuk mendapatkan solusi dari permasalahan administrasi kependudukan yang dialaminya. Setiap selesai menangani permasalahan pengaduan masyarakat, maka anggota Tim Pengaduan Masyarakat akan membuat laporan penyelesaian masalah pengaduan masyarakat.

Pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media offline akan dilayani oleh petugas *front office* layanan informasi dan konsultasi. Jika petugas *front office* meja informasi dan konsultasi bisa menangani permasalahan pengaduan, cukup diselesaikan sampai meja *front office*. Tetapi jika tidak bisa, maka penyelesaian permasalahan pengaduan dilakukan secara berjenjang melalui Tim Pengaduan yang terdiri dari Kepala Seksi, kepala Bidang, dan yang terakhir adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3. Jangka Waktu Penyelesaian

Berdasarkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, maka penyelesaian permasalahan pengaduan administrasi kependudukan adalah 1 hari (*one day service*). Berdasarkan pengamatan sehari-hari, dengan pencatatan sumber informasi yang diperoleh dari pengadu, maka informasi yang benar dari pengadu akan membantu Tim Pengaduan dalam mendapatkan akar masalahnya, sehingga solusi terhadap permasalahan pengaduan warga bisa segera diselesaikan.

4. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang. Staf berada dibawah pengawasan Kepala Seksi. Kepala Seksi berada dalam pengawasan Kepala Bidang dan Kepala Bidang dibawah pengawasan Kepala Dinas Kependudukan dan



Pencatatan Sipil Kota Magelang. Tindak lanjut yang dilakukan oleh pemohon akan di pantau atau dimonitor jangan sampai terhenti karena terjadi permasalahan lagi. Tim akan meyakinkan pemohon, jika terjadi permasalahan di tindak lanjut, maka pemohon segera melaporkan ke Disdukcapil. Disdukcapil akan membantu hingga pengadu mendapatkan output berupa dokumen administrasi kependudukan. Solusi terhadap suatu permasalahan akan dicatat di dalam berkas permohonan dan disampaikan kepada *front office* untuk didaftar dan diproses. Apabila pengadu karena keterbatasan tidak bisa melakukan tindak lanjut dari solusi yang diberikan, maka Disdukcapil akan membantu penyelesaian permasalahan melalui permohonan antar instansi.

5. Penanganan Pengaduan

Penanganan permasalahan pengaduan masyarakat disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi masing masing masing Tim Pengaduan. Terkait permasalahan pengaduan masyarakat yang membutuhkan diskresi kebijakan, maka permasalahan pengaduan disampaikan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Penggalan informasi terkadang membutuhkan penjelasan lebih lanjut dari pihak pihak yang terkait seperti RT, RW atau pihak Kelurahan dan Kecamatan. Pencatatan sumber informasi ini tidak menutup kemungkinan berhenti sampai kepada informasi pengadu, bahkan jika diperlukan koordinasi dengan instansi yang terkait seperti Pengadilan Negeri, Pengadilan Agama, Kementerian Agama, Disdukcapil Kota/Kabupaten, Kantor Imigrasi, Badan Pertanahan dan lain-lain akan dilakukan. Sehingga penyelesaian permasalahan pengaduan dilaksanakan secara terpadu.

6. Jumlah Pelaksana

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Magelang, jumlah pelaksana pelayanan pengaduan masyarakat berjumlah 15 orang yang terdiri atas kepala seksi dan kepala bidang di 3 Bidang teknis di Disdukcapil Kota Magelang. Sementara di dalam Standar Pelayanan (SP), jumlah pelaksana hanya berjumlah 6 orang. Dengan demikian jumlah pelaksana belum sesuai dengan Standar Pelayanan. Berdasarkan



pengamatan, dengan melibatkan semua kepala seksi dan kepala bidang dalam Tim pengaduan Masyarakat, maka diharapkan permasalahan pengaduan masyarakat akan segera ditangani karena masing masing akan membantu menyelesaikan permasalahan sesuai dengan tupoksinya masing masing.

7. Jaminan Pelayanan

Berdasarkan pengamatan sehari hari, petugas *front office* pelayanan konsultasi dan pengaduan beserta Tim Pengaduan Masyarakat dalam melayani masyarakat senantiasa berpegang teguh pada Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang.

8. Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Berdasarkan pengamatan oleh peneliti, terlihat bahwa sarana prasarana yang mendukung keamanan dan keselamatan pelayanan sudah tersedia. Hal ini menandakan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang mengutamakan keamanan dan keselamatan pelayanan. Sebagaimana diamanatkan pada pasal 8 ayat (1) huruf e pada UU Nomor 23 Tahun 2006 dan pasal 79 UU Nomor 24 Tahun 2013, maka kerahasiaan data seseorang harus dilindungi. Maka semua petugas yang terlibat dalam pelayanan DOKADU telah berkesepahaman tentang prinsip kerahasiaan data, sehingga semua berkas yang di unggah via media online hanya untuk kepentingan pelayanan penyelesaian permasalahan pengaduan masyarakat, tidak boleh disebarluaskan untuk kepentingan lainnya yang berpotensi menimbulkan masalah hukum di kemudian hari, seperti pembocoran biodata secara detail yang berpotensi pada kejahatan perbankan.

9. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Dokumen terkait evaluasi Kinerja pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang telah tersedia. Hasil evaluasi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang selama 5 tahun terakhir bernilai baik dan kecenderungan nilai semakin meningkat.

10. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat

Alur penanganan pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Bagan Alur Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang

Berdasarkan pengamatan oleh peneliti, dalam menjalankan pelayanan pengaduan masyarakat semua pelaksana telah mengikuti SOP dengan baik.

C.2. Hasil Laporan Survey Kepuasan Masyarakat

Laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat selama 5 tahun yaitu dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (2017 - 2021)

Tahun	Nilai Rata Rata IKM	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Tertinggi Tiap Unsur (Penanganan Pengaduan)
2017	79,058	B (Baik)	3,75 (B baik) (Tertinggi nomor 2)
2018	81,536	B (Baik)	10,944 (A Sangat Baik) (Tertinggi nomor 2)
2019	78,60	B (Baik)	10,403 (A Sangat Baik) (Tertinggi nomor 1)
2020	78,363	B (Baik)	3,38 (B Baik) (Tertinggi Nomor 1)
2021	86,04	B (Baik)	3,75 (B baik) (Tertinggi nomor 2)

Berdasarkan Tabel 2 di atas, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap hasil kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang rata-rata bernilai B (Baik). Meskipun mutu pelayanan dari hasil survey kepuasan masyarakat rata-rata baik, tetapi jika dilihat dari nilai rata-rata IKM, selama kurun waktu 5 tahun hasilnya menunjukkan nilai yang sedikit berfluktuatif. Nilai rata-rata IKM tertinggi dicapai pada tahun 2021. Sementara nilai rata-rata IKM terendah terjadi di tahun 2020. Berdasarkan unsur pelayanan yang dinilai, unsur penanganan pengaduan selama 5 tahun terakhir menunjukkan hasil kinerja yang sangat baik. Nilai unsur penanganan pengaduan di tahun 2018 dan 2019 sangat baik yaitu bernilai A. Sementara di tahun 2017, 2020 dan 2021, nilai unsur pelayanan penanganan pengaduan bernilai B (Baik). Secara keseluruhan rata-rata nilai unsur pelayanan pengaduan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang bernilai B (Baik).

C.3. Hasil Laporan Bulanan Pengaduan Masyarakat selama 5 Tahun (2017-2021)

Jumlah pengaduan masyarakat selama 5 tahun terakhir (2017 – 2021) dapat dilihat pada grafik di bawah ini :



Gambar 2. Jumlah Pengaduan 2017-2021



Berdasarkan Gambar 2, data selama 5 tahun terakhir terlihat mengalami peningkatan pengaduan masyarakat selama 3 tahun, tetapi kemudian pengaduan masyarakat mulai menurun ketika terjadi pandemi Covid 19 di tahun 2020 dan 2021, dimana ada ketentuan pengurangan kerumunan. Pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat dikatakan efektif berhasil, bukan berdasarkan banyak sedikitnya pengaduan yang masuk, tetapi seberapa besar permasalahan pengaduan masyarakat dapat diselesaikan. Hal ini memberikan gambaran bahwa masyarakat Kota Magelang semakin peduli dan sadar kepemilikan dokumen administrasi kependudukan.

Hasil monitoring dan evaluasi DOKADU (Dokumentasi Pengaduan) terhadap Indikator Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Magelang selama 5 tahun terakhir dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat dari DOKADU terhadap Indikator Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang 5 Tahun Terakhir (2017-2021)

No	Kategori Permasalahan Pengaduan	Jumlah Penyelesaian Permasalahan Pengaduan									
		Tahun 2017		Tahun 2018		Tahun 2019		Tahun 2020		Tahun 2021	
		S	BS	S	BS	S	BS	S	BS	S	BS
1	Biodata WNI/WNA	0		1		2		0		0	
2	Adopsi	3		1		9		0		0	
3	Dugaan Manipulasi Data	14		9		2		5		1	
4	Duplicate Record/double NIK	17		41		8		12		12	
5	Fasilitas SKPWNI	0		18		41		45		102	
6	Kewarganegaraan	2		3		1		0		1	
7	Komplain	5		13	1	4		0		1	
8	Pembuatan/perubahan/pembatalan Akta Lahir/Akta Mati	0		3		1		4		10	
9	Pembuatan Kutipan Kedua Akta	0		0		1		6		1	
10	Perubahan KK Bertambah dan Berkurang Anggota	3		7		8		2		1	
11	Perubahan Elemen Data di KK	4		12		20		3		17	
12	Perubahan/Pembetulan Nama	0		18		1		3		3	
13	Specimen Tanda Tangan	0		0		1		0		0	
14	Surat Keterangan Domisili	0		0		1		0		0	
15	Tidak Memiliki Identitas	21	1	44		21		4		27	

No	Kategori Permasalahan Pengaduan	Jumlah Penyelesaian Permasalahan Pengaduan									
		Tahun 2017		Tahun 2018		Tahun 2019		Tahun 2020		Tahun 2021	
		S	BS	S	BS	S	BS	S	BS	S	BS
16	Update Data Penduduk	2		14		6		0		0	
17	Rekam/cetak KTP-el Luar Domisili	0		0		5		1		2	
18	Registrasi/Sinkronisasi Data	0		58		16		2		2	
19	Perkawinan Beda Agama	0		1		1		0		0	
20	Informasi	0		290		210		62		0	
	Total Pengaduan	71	1	533	1	359	0	149	0	180	0

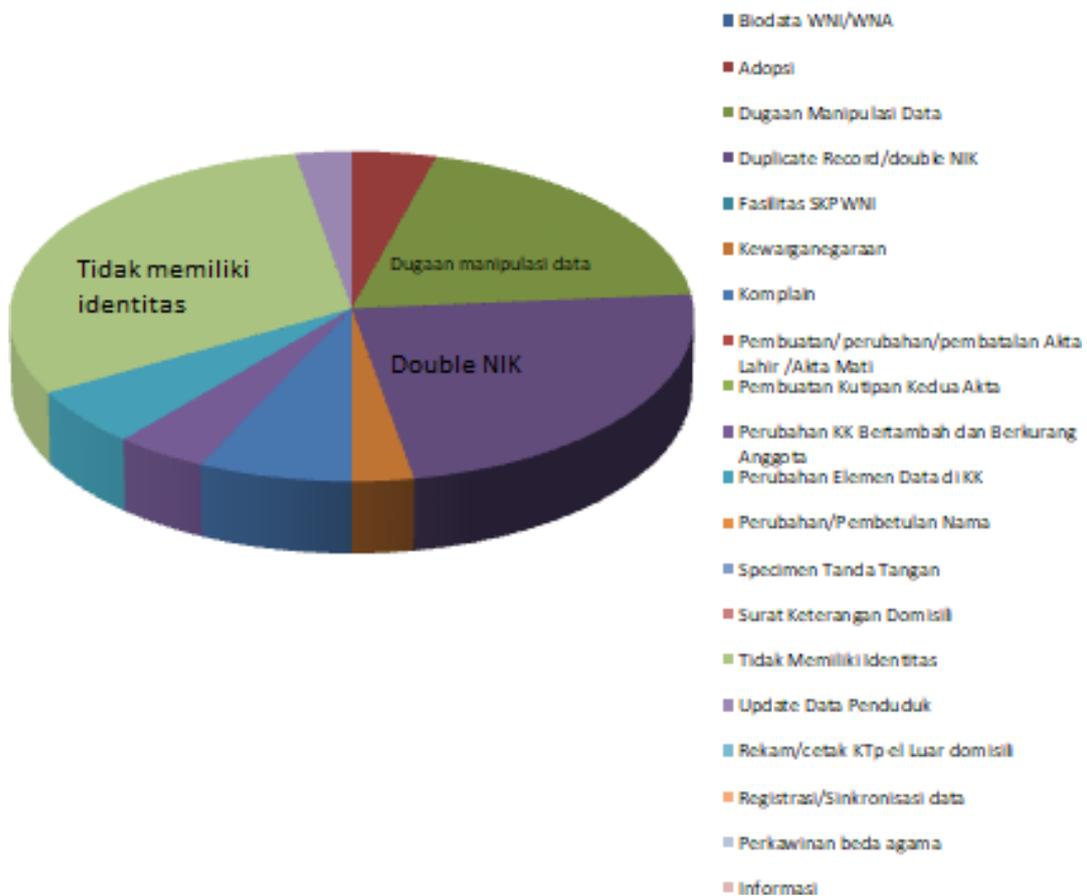
Keterangan:

S : Selesai

BS : Belum Selesai

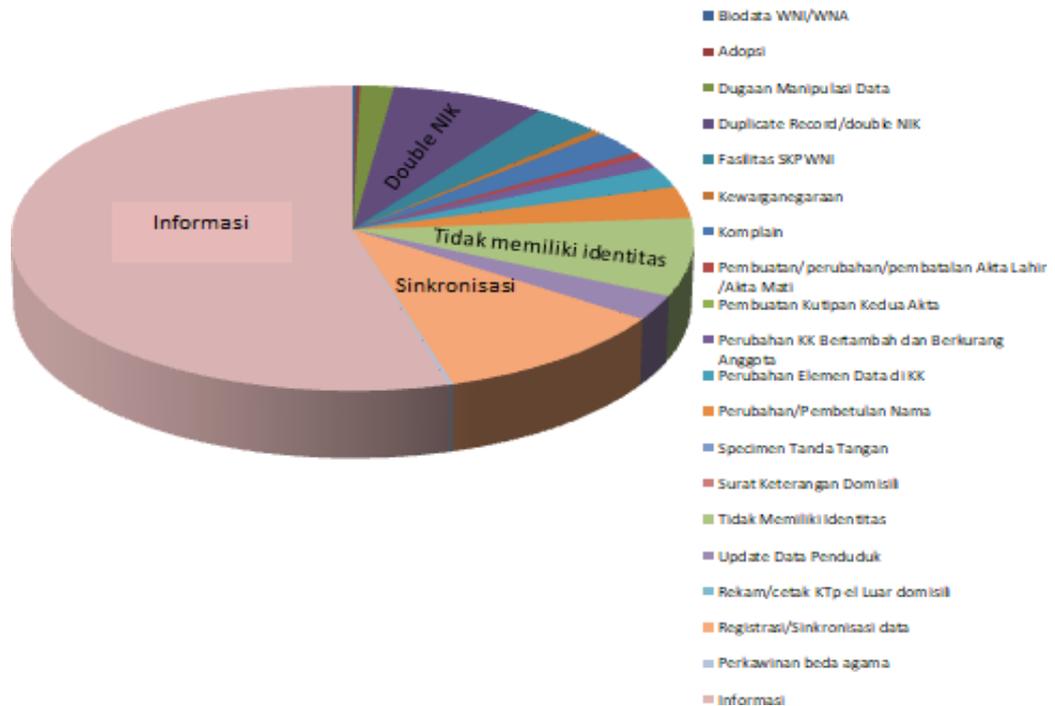
Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi DOKADU (Dokumentasi Pengaduan) terhadap Indikator Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang selama 5 tahun terakhir, jumlah pengaduan yang terselesaikan meningkat (99,85%). Peningkatan signifikan terjadi pada tahun 2018. Tetapi kemudian menurun di tahun berikutnya. Penurunan terjadi di tahun 2019 dan 2020. Pada tahun tersebut terjadi pandemi Covid 19 yang melarang masyarakat berkerumun dan instansi pelayanan publik menerapkan sistem kerja dengan sebagian bekerja di kantor (WFO) dan sebagian bekerja di rumah (WFH). Pada tahun berikutnya yaitu tahun 2021 pengaduan masyarakat sudah kembali normal. Peningkatan jumlah pengaduan se tiap tahun, menunjukkan bahwa inovasi DOKADU memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap peningkatan penyelesaian permasalahan pengaduan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Kota Magelang semakin peduli dan sadar akan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan.

Rekapitulasi jumlah pengaduan masyarakat selama 5 tahun terakhir (2017-2021) berdasarkan 3 besar kategori permasalahan yang sering muncul dapat dilihat pada Gambar 3.



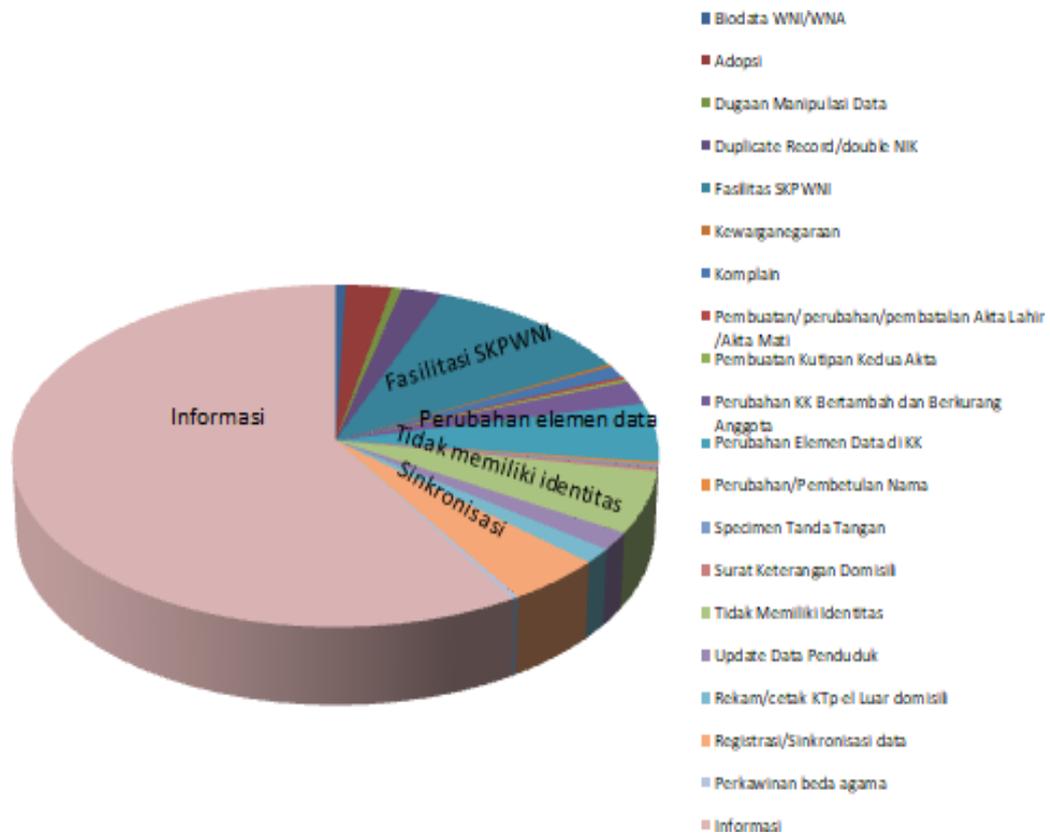
Gambar 3. Rekapitulasi Berdasarkan 3 Besar Kategori Permasalahan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang Tahun 2017

Pada tahun 2017, jumlah pengaduan yang masuk sebanyak 72 pengaduan. Permasalahan yang sering muncul adalah permasalahan warga yang tidak memiliki identitas, duplicate record dan dugaan manipulasi data. Permasalahan penduduk yang tidak memiliki identitas sebanyak 22 orang dan telah berhasil diterbitkan identitas penduduk sebanyak 22 identitas. Pencapaian target kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang dengan diselesaikannya penduduk yang tidak memiliki identitas menjadi meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan inovasi DOKADU (Dokumentasi Pengaduan) dinilai efektif.



Gambar 4. Rekapitulasi Berdasarkan 3 Besar Kategori Permasalahan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang Tahun 2018

Pada tahun 2018, jumlah pengaduan sebanyak 534 pengaduan, dengan rincian 193 pengaduan melalui tatap muka dan 341 pengaduan melalui layanan pengaduan online. Permasalahan yang sering muncul adalah gagal registrasi NIK dan KK (Sinkronisasi), tidak memiliki identitas dan double NIK/duplicate record. Hal ini sejalan dengan diwajibkannya setiap pengguna ponsel untuk registrasi simcard oleh Kementerian Komunikasi dan informasi Republik Indonesia. Tidak bisa dipungkiri bahwa pemanfaatan data kependudukan sebagai data yang dipergunakan untuk semua kepentingan mendorong semua instansi publik menjalin kerjasama untuk menggunakan data Kementerian Dalam Negeri.

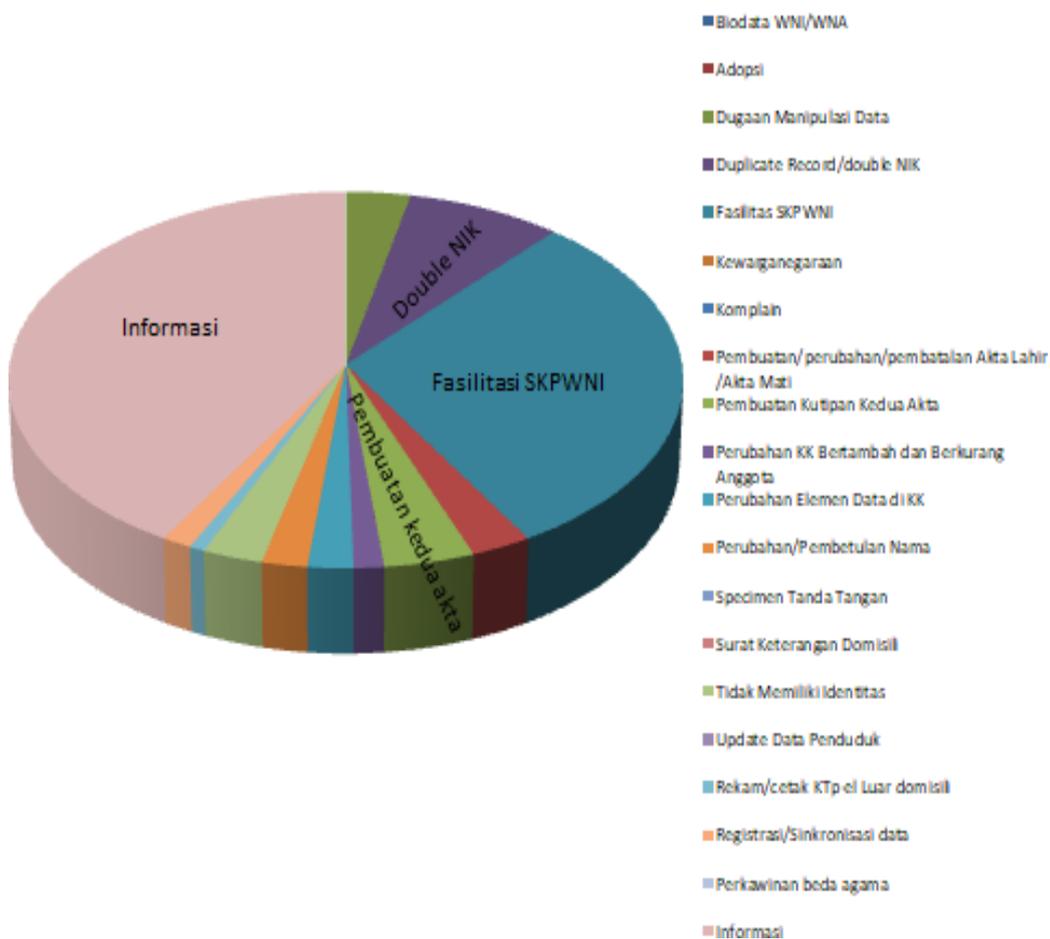


Gambar 5. Rekapitulasi Berdasarkan 3 Besar Kategori Permasalahan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang Tahun 2019

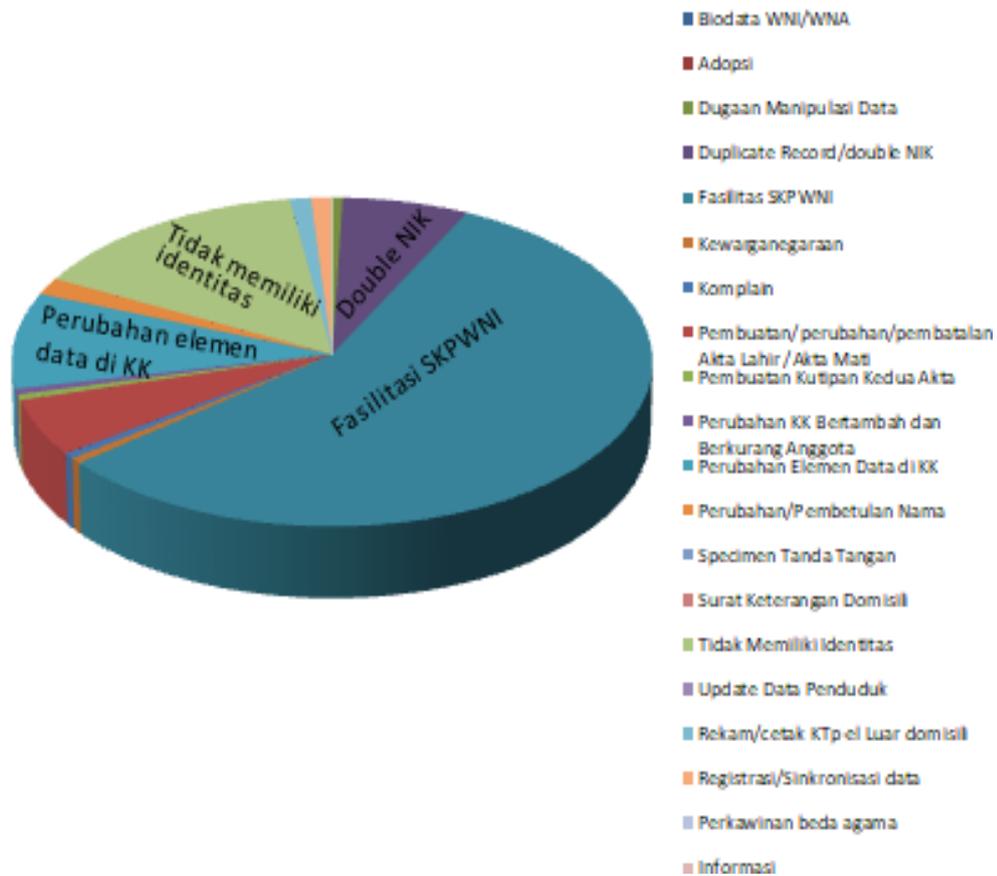
Pada Tahun 2019, jumlah pengaduan sebanyak 359 pengaduan, dengan perincian pelayanan informasi sebanyak 210 dan pengaduan permasalahan adminduk sebanyak 149 pengaduan. Kategori permasalahan yang sering diajukan masyarakat adalah Fasilitasi SKPWNI, perubahan elemen data di KK dan sinkronisasi data.

Pada Tahun 2020, jumlah pengaduan sebanyak 149 pengaduan, dengan perincian pengaduan offline sebanyak 87 pengaduan dan pengaduan online sebanyak 62 pengaduan. Kategori permasalahan yang sering muncul di tahun 2020 antara lain Fasilitasi SKPWNI, Pembuatan Kutipan 2 Akta dan *double NIK/duplicate record*. Pada tahun 2019 dan 2020 terlihat peningkatan permasalahan pengaduan dengan kategori permasalahan fasilitasi SKPWNI. Di tahun tersebut dimana terjadi pandemi Covid 19, banyak warga yang pulang ke

daerah asalnya sementara pencatatan adminduknya berada di daerah lain. Warga tersebut memiliki keterbatasan untuk bisa pulang ke daerah asalnya untuk mengurus administrasi kependudukannya. Pada saat kondisi demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang hadir membantu warga untuk memindahkan data adminduknya dengan memfasilitasi proses kepindahan dari daerah asal ke daerah tujuan dengan memanfaatkan koordinasi dan komunikasi antar instansi pelaksana (Disdukcapil) di seluruh Indonesia. Rekapitulasi kategori permasalahan pengaduan masyarakat Kota Magelang pada tahun 2020 dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Rekapitulasi Berdasarkan 3 Besar Kategori Permasalahan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang Tahun 2020



Gambar 7. Rekapitulasi Berdasarkan 3 Besar Kategori Permasalahan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang Tahun 2021

Pada Tahun 2021, total jumlah pengaduan sebanyak 180 pengaduan (melalui tatap muka). Permasalahan yang banyak diadukan yaitu Fasilitasi SKPWNI, Tidak memiliki identitas dan perubahan elemen data di KK.

Rekapitulasi berdasarkan 3 besar kategori permasalahan, menunjukkan bahwa Kebijakan inovasi DOKADU mampu memunculkan FAQ (*Frequently Asked Question*). Hal ini menunjukkan bahwa segmentasi/pengelompokan/kategori permasalahan pengaduan bisa dilakukan, sehingga inovasi ini cukup efektif dalam melakukan pencarian solusi untuk kasus pengaduan yang serupa. Meskipun variasi permasalahan pengaduan masyarakat sangat kompleks, tetapi bila dilakukan segmentasi atau pengelompokan permasalahan. maka mudah bagi Tim Pengaduan



untuk melakukan monitoring dan evaluasi. Permasalahan di tahun sebelumnya yang tidak dapat terselesaikan, bisa terselesaikan di tahun berikutnya. Solusi penyelesaian permasalahan yang telah berhasil diterapkan di tahun sebelumnya, digunakan sebagai acuan penyelesaian permasalahan yang sama yang muncul di tahun berikutnya. Ketika permasalahan baru yang muncul dan belum pernah terjadi di tahun sebelumnya, maka secara efektif, tim pengaduan menyelesaikan permasalahan tersebut. Sehingga kasus permasalahan pengaduan masyarakat yang terjadi di tahun sebelumnya digunakan sebagai yurisprudensi penyelesaian permasalahan yang sama di tahun berikutnya. Dengan demikian kebijakan inovasi DOKADU mampu meningkatkan kualitas pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat dan efektif meningkatkan target kinerja dinas untuk meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen bagi warganya.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diperoleh beberapa simpulan antara lain:

1. Banyak sedikitnya pengaduan masyarakat yang masuk bukan menjadi ukuran efektifitas pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat. Pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat dikatakan efektif apabila semua pengaduan masyarakat bisa diselesaikan dengan cepat, tepat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Berdasarkan hasil analisis efektivitas kebijakan inovasi DOKADU (Dokumentasi Pengaduan) dalam penyelesaian permasalahan pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang selama 5 tahun (2017 – 2021), dapat diketahui beberapa hasil sebagai berikut :
 - a. Setelah disandingkan dengan Standar Pelayanan (SP) maupun Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengaduan Masyarakat yang telah ditetapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, hasilnya sebagian besar sesuai, sehingga kebijakan inovasi DOKADU (Dokumentasi Pengaduan) cukup efektif dalam menangani penyelesaian



- penanganan pengaduan masyarakat secara cepat yaitu 1 hari (*one day service*).
- b. Berdasarkan hasil laporan Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2017 -2021, maka unsur pelayanan pengaduan masyarakat yang dinilai menunjukkan hasil yang baik (B). Hasil penilaian unsur pelayanan pengaduan masyarakat di tahun 2018 dan 2019 menunjukkan nilai yang sangat baik (SB). Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan inovasi DOKADU (Dokumentasi Pengaduan) mendapatkan penerimaan/respon yang baik dari warga, sehingga cukup efektif dalam menangani penyelesaian pengaduan masyarakat.
 - c. Berdasarkan hasil laporan pengaduan masyarakat setiap bulan selama 5 tahun terakhir menunjukkan bahwa terdapat kecenderungan jumlah pengaduan yang masuk dan berhasil ditangani meningkat (99,85%). Sehingga kebijakan inovasi DOKADU cukup efektif dalam meningkatkan kinerja dinas.
3. FAQ (*Frequently Asked Question*) yang sering diajukan bisa terpantau karena segmentasi/kategori pengaduan bisa dilakukan dan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan masyarakat meningkat.
 4. Pelaksanaan kebijakan inovasi DOKADU (Dokumentasi Pengaduan) sesuai dengan harapan tujuan ditetapkan inovasi ini yaitu :
 - a. Mampu meningkatkan kualitas pengelolaan penanganan pengaduan yang didasarkan kepada data dan analisa yang akurat;
 - b. Memudahkan bagi Tim Pengaduan dalam melakukan monitoring dan evaluasi;
 - c. Mampu menghindari permasalahan yang berulang; dan
 - d. Mampu menyediakan dokumen yang akurat.
 5. Inovasi ini perlu terus ditingkatkan dan dikembangkan sehingga menjadi buku pintar bagi tim pengaduan masyarakat.

Saran yang dapat diberikan peneliti berdasarkan hasil penelitian ini yakni sebaiknya hasil positif yang dicapai melalui pemantauan per tahun, inovasi DOKADU (Dokumentasi Pengaduan) layak untuk dikembangkan lebih lanjut agar



dapat menjadi buku pintar bagi tim pengaduan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Selain itu, diharapkan ada sebuah aplikasi *software* yang membantu dalam penanganan dokumentasi pengaduan. Dalam aplikasi tersebut, pengelompokan atau segmentasi permasalahan bisa dilakukan, sehingga hanya dengan menekan tombol untuk kelompok permasalahan tertentu, maka akan muncul solusi yang mendekati kasus yang serupa. Dokumentasi Pengaduan akan menambah kekayaan variasi permasalahan pengaduan. Suatu saat pada suatu titik tertentu, cukup hanya membuka aplikasi, maka solusi permasalahan pengaduan tersedia.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 12 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 7 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Magelang. (2017, September 7). *Penilaian Krenova Kota Magelang Tahun 2017*. Diakses dari <http://balitbang.magelangkota.go.id/index.php/krenova/508-penilaian-krenova-kota-magelang-tahun-2017>