



**DISDUKCAPIL
KABUPATEN BOGOR**

PEDOMAN SI SAPA

**PEDOMAN SISTEM INFORMASI
PENYAMPAIAN ADUAN DAN ASPIRASI**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR**

1. LATAR BELAKANG

Keterbukaan informasi dan transparansi publik menjadi hal yang sangat krusial. Terbukti dengan semakin kritisnya masyarakat menanggapi berbagai informasi yang masuk dan usaha-usaha untuk mendapatkan informasi yang transparan. Hal-hal ini dapat dijadikan indeks penilaian dalam tata kelola pemerintahan. Sehingga untuk mengimbangi kesadaran masyarakat ini, pemerintah kemudian mulai mengembangkan berbagai cara agar aksesibilitas informasi dapat lebih mudah dinikmati oleh semua kalangan masyarakat untuk menunjukkan bahwa tata kelola pemerintahan sudah semakin baik.

Era reformasi menghadirkan suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara yang baru di mana kedaulatan rakyat ditempatkan pada posisi tertinggi. Komitmen politik tersebut diwujudkan dalam bentuk pengesahan berbagai undang-undang untuk menjamin hak-hak politik masyarakat, yaitu: kebebasan berbicara, berserikat dan menyampaikan pendapat di muka umum tanpa rasa takut. Adopsi tatanan demokrasi dan keterbukaan tersebut tentu tidak hanya terjadi dalam kehidupan politik melainkan juga pada bidang-bidang kehidupan lainnya seperti di bidang pelayanan publik. Hal ini tidak lain karena kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat, terutama masyarakat miskin dan kurang beruntung. Salah satu wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (complain) atau pengaduan mana kala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.

Hal ini sebagaimana yang diatur di dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 18 ayat (c) bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan. Kondisi-kondisi ini memerlukan perhatian serius dalam upaya memperbaiki manajemen pelayanan pengaduan pelayanan publik.

Berdasarkan hal tersebut Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor berkomitmen dalam Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut dilakukan melalui berbagai langkah kebijakan. Diantaranya peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen pelayanan, serta penerapan sistem manajemen mutu dalam pelayanan publik, termasuk manajemen penanganan pengaduan masyarakat.

Saat ini kondisi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor masih terdapat permasalahan yang dihadapi, belum optimalnya layanan kependudukan sehingga banyak aduan masyarakat yang saluran penyampaiannya juga belum ada. Selama ini hanya memanfaatkan layanan medsos yang mudah di akses oleh masyarakat. Dengan banyaknya aduan masyarakat selama ini, layanan pengaduan masih mengandalkan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dan media sosial (Instagram dan Twitter). Kondisi aduan masyarakat yang masuk perhari dirata-rata untuk PPID sebanyak 1-5 aduan, DM Instagram 100-150 aduan, untuk Twitter 25 (dua puluh lima) aduan per hari. Hal tersebut menjadi permasalahan dengan keterbatasan sumber daya menjadikan rendahnya tingkat responsibility penanganan aduan tersebut. Dalam rangka peningkatan kualitas layanan aduan dapat dilakukan melalui “SI SAPA DUKCAPIL” sebagai upaya pendekatan kepada masyarakat dalam menampung aduan dan aspirasi masyarakat.

2. RUMUSAN MASALAH

Permasalahan-permasalahan yang terjadi saat ini anatara lain :

1. Adanya keterlambatan atau slow respon dalam menjawab aduan masyarakat
2. Belum optimalnya saluran aduan masyarakat terkait layanan kependudukan, bahwa selama ini aduan atau keluhan masyarakat disampaikan melalui PPID, DM Instagram dan Twitter Disdukcapil
3. Kurangnya ketertarikan masyarakat untuk menyampaikan aduan melalui website karena masyarakat ingin kemudahan dalam menyampaikan keluhan.

3. TUJUAN

Tersedianya layanan aduan masyarakat melalui SI SAPA DUKCAPIL, memiliki tujuan sebagai berikut :

- A. Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan aduan atau keluhan dan aspirasi layanan Disdukcapil Kabupaten Bogor
- B. Memberikan respon dengan cepat menjawab keluhan masyarakat dan menyelesaikan masalah kependudukan
- C. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan meningkat

4. MANFAAT

Adanya saluran aduan masyarakat SI SAPA DUKCAPIL dapat memberikan manfaat bagi stakeholder antara lain :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Aduan masyarakat yang berdampak pada peningkatan kepuasan pada pelayanan kependudukan
2. Masyarakat/Warga Kabupaten Bogor
Memberikan kemudahan dalam aduan atau keluhan dan aspirasi layanan Disdukcapil
3. Pemerintah Kabupaten Bogor
Terkoneksinya WA Layanan aduan SI SAPA DUKCAPIL dengan website dinas dan website Pemerintah Kabupaten Bogor

5. RENCANA KEGIATAN

Rencana kegiatan untuk pembangunan dan implementasi pengelolaan aduan SI SAPA DUKCAPIL terdiri dari:

1. Pembentukan tim efektif kegiatan
2. Rapat koordinasi dengan stakeholder
3. Pembentukan aduan SI SAPA DUKCAPIL
4. Termutakhirnya aduan masyarakat melalui saluran aduan SI SAPA DUKCAPIL

6. LANGKAH KERJA

Langkah kerja pengembangan dan implementasi pengelolaan aduan SI SAPA DUKCAPIL

1. Pembentukan Tim Efektif Kegiatan
 - a. Persiapan pembentukan tim efektif
 - b. Penyusunan surat perintah tim efektif
 - c. Penyusunan SK Inovasi
 - d. Penerbitan keputusan tim efektif
2. Rapat koordinasi dengan stakeholder terkait
 - a. Koordinasi dengan tim efektif
 - b. Koordinasi dengan Bidang Pelayanan
3. Pembentukan Aduan SI SAPA DUKCAPIL
 - a. Persiapan penyusunan aduan masyarakat
 - b. Pembuatan fitur WhatsApp aduan masyarakat
 - c. Sosialisasi penggunaan layanan WhatsApp pengaduan SI SAPA DUKCAPIL pada stakeholder
 - d. Layanan aduan bisa di akses masyarakat
 - e. Pelaporan tersedianya layanan WhatsApp SI SAPA DUKCAPIL

7. STRATEGI PENCAPAIAN

Strategi pencapaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor yang dirumuskan berdasarkan visi dan misi, proyeksi kepuasan pelayanan kependudukan. startegi dan arah kebijakan ini digunakan untuk memberikan arah dan pedoman bagi semua unsur yang terlibat dalam pengembangan dan implementasi inovasi SI SAPA DUKCAPIL.

A. Startegi Teknologi Informasi

Berikut ini hasil analisa strategi TI (Teknologi Informasi) yang dapat mendukung startegi Sistem Informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bogor.

1. Membangun Back Up Data atau pencadangan Chat pada fitur WhatsApp
2. Terkoneksinya jaringan yang stabil yang dapat menunjang layanan aduan secara cepat dan maksimal
3. Mengganti infrastruktur yang sudah TI yang sudah usang.

B. Startegi Manajemen SI/TI

Startegi manajemen SI/IT yang dibuat untuk mendukung implementasi dari strategi SI dan TI. Berikut daftar startegi SI/TI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bogor:

1. Membentuk tim kerja efektif pengembangan dan implementasi inovasi SI SAPA DUKCAPIL yang terdiri dari Action Leader, Kelompok Kerja (Pokja), dan Tim Administrasi
2. Disusun uraian tugas mengenai tanggung jawab dan alur informasi aduan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor
3. Sosialisasi prosedur dan tata cara penggunaan WhatsApp aduan kepada stakeholder melalui media sosial dan radio atau media online
4. Meningkatkan keamanan data dengan memback up aduan layanan kependudukan
5. Koordinasi dan pengumpulan data aduan layanan kependudukan secara berkala agar startegi yang direncanakan tercapai tujuannya.

**Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor**



Drs. Hadijana.S.Sos., M.Si.

Pembina Utama Muda – IV/c

Nip. 196903061990101001

