



### Tampung Keluhan Masyarakat dan Beri Solusi Cepat

Pengurusan surat dokumen administrasi kependudukan biasanya identik dengan keruwetan. Namun tidak demikian halnya jika mengurus dokumen administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Di Surabaya, warga yang mengurus dokumen kependudukan seperti pelayanan akta kelahiran maupun akta pernikahan, justru mendapat berbagai macam kemudahan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya telah membuat berbagai program terobosan demi memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Yang terbaru, Dispendukcapil Kota Surabaya kini memiliki “Unit Pengelolaan Pengaduan dan Layanan Informasi Kependudukan”. Sesuai namanya, unit yang dibentuk sejak awal tahun 2014 ini berfungsi sebagai penampung aduan dan jendela informasi bagi warga Surabaya yang ingin memperoleh keterangan perihal pengurusan dokumen kependudukan.

Keberadaan “Unit Pengelolaan Pengaduan dan Layanan Informasi Kependudukan” ini membuat warga Kota Surabaya yang selama ini mengalami kesulitan dalam mengurus surat dokumen kependudukan atau ingin mendapatkan informasi terkait pengurusan dokumen kependudukan. Kini tidak perlu kebingungan. Warga bisa datang ke posko unit ini di kantor Dispendukcapil Kota Surabaya di Jalan Manyar Kertoarjo No. 6 Surabaya.

Kepala Dispendukcapil Kota Surabaya, Mohamad Suharto Wardoyo mengatakan, dibentuknya Unit Pengelolaan Pengaduan dan Layanan Informasi Kependudukan ini merupakan tindak lanjut dari Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Peraturan presiden ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan yakni pada 6 Desember 2013.

Dijelaskan Suharto Wardoyo, keberadaan Unit Pengelolaan Pengaduan dan Layanan Informasi Kependudukan ini penting bagi masyarakat yang selama ini seringkali mengalami kesulitan ketika mengurus administrasi dikarenakan berkas yang kurang lengkap. Warga jadi tahu harus mengadu ke mana jika mendapatkan kesulitan.

“Kita (Dispendukcapil Kota Surabaya) sudah membentuk Unit Pengelolaan Pengaduan dan Layanan Informasi Kependudukan sejak awal tahun. Tujuannya supaya kita bisa membantu memberikan solusi kepada masyarakat,” tegas Suharto Wardoyo ketika ditemui di ruang kerjanya pada akhir pekan kemarin.

Menurut Anang (panggilan Suharto Wardoyo), untuk prosedur standar operasi pengelolaan pengaduan layanan, pengadu bisa datang dan melapor ke meja “Unit Pengelolaan Pengaduan dan Layanan Informasi Kependudukan” dengan membawa dokumen pengaduan. Rentang waktu pengaduan maksimal 30 hari sejak pengadu menerima layanan di Dispendukcapil.

Pengelola “Unit Pengelolaan Pengaduan dan Layanan Informasi Kependudukan” akan menerima dan mengecek kelengkapan dokumen pengaduan dan memberikan tanggapan kepada pengadu. Warga selaku pengadu lantas mengisi formulir pengaduan berisi identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap, uraian keluhan serta tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan. Pengelola kemudian memberikan tanda terima pengaduan sebagai bukti bahwa pengaduan tersebut telah masuk dan akan segera diproses.

Dari pengaduan yang masuk, pengelola wajib menyelesaikannya paling lambat selama 60 hari. Artinya, lebih cepat diselesaikan berarti lebih baik. Pihak pengelola tidak hanya bertugas mengarahkan kepada pengadu tentang berkas apa saja yang kurang, tetapi jika bisa memberi rekomendasi kepada instansi terkait. Suharto Wardoyo mencontohkan ada warga yang mengajukan akta kelahiran tetapi syaratnya tidak lengkap dan tidak bisa dilengkapi. Ada juga warga akan mengurus paspor haji tetapi tidak memiliki akta kelahiran, akta nikah. Menyikapi aduan tersebut, karena yang bersangkutan sama sekali tidak bisa melengkapi berkas permohonannya, pengelola akan menyampaikan surat rekomendasi untuk diselesaikan melalui penetapan di Pengadilan Agama.

Menurut mantan Kepala Bagian Hukum Pemkot Surabaya ini, pengaduan warga Surabaya yang selama ini seringkali masuk ke meja Unit Pengelolaan Pengaduan dan Layanan Informasi

## Dispendukcapil Bentuk Unit Pengelolaan Pengaduan dan Layanan Informasi Kependudukan

Ditulis oleh Dispendukcapil

Senin, 05 May 2014 09:47 - Terakhir Diperbaharui Senin, 05 May 2014 15:47

---

Kependudukan Dispendukcapil Kota Surabaya berkaitan dengan akta kelahiran. Ada warga yang mengadu karena akta lahir tidak bisa diselesaikan imbas berkas yang kurang lengkap.

“Beberapa penduduk Surabaya juga mengeluhkan karena mereka tidak masuk dalam data dari Kementerian Dalam Negeri sehingga yang bersangkutan tidak bisa diproses untuk perpanjangan KTP dan perubahan Kartu Keluarga (KK),” jelas Suharto Wardoyo.

Selain pengaduan secara langsung dengan datang ke Kantor Dispendukcapil Surabaya di Jalan Manyar Kertoarjo, Dispendukcapil Kota Surabaya juga membuka layanan pengaduan secara tidak langsung. Warga bisa menyampaikan pengaduan melalui kotak saran dan juga media elektronik. Masyarakat bisa mengakses ke website <http://dispendukcapil.surabaya.go.id> untuk melakukan pengaduan maupun Tanya jawab mengenai pelayanan publik dengan menggunakan fasilitas “Sapa Warga”. Masyarakat juga bisa mengirimkan pengaduan maupun Tanya jawab mengenai pelayanan public di alamat email [dis\\_dukcapil@sruabaya.go.id](mailto:dis_dukcapil@sruabaya.go.id). Masyarakat juga bisa mengirimkan pengaduan maupun Tanya jawab mengenai pelayanan publik melalui faksimili (fax) dengan nomor (031) 5911110.

Dispendukcapil Kota Surabaya juga menyediakan call center di mana masyarakat dapat menghubungi ke nomor 031-5911109 ps. 317 dan 318 untuk melakukan pengaduan maupun Tanya jawab mengenai pelayanan publik.

“Pengaduan yang masuk ke kami baik dilakukan secara langsung maupun melalui website, akan langsung kami tanggapi dan selesaikan. Jangan sampai ruwet Karena kami memang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apalagi yang memantau kinerja kami cukup banyak seperti Ombudsman dan lain-lain,” sambung pria yang piawai memainkan beberapa alat musik seperti keyboard dan gitar ini.

Sumber : Surabaya Pagi, Senin 5 Mei 2014