

**TATA CARA PENGADUAN PENYALAHGUNAAN WEWENANG ATAU
PELANGGARAN OLEH PIHAK YANG MENDAPATKAN IZIN ATAU
PERJANJIAN KERJA DARI SKPD PROVINSI**

Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Barat, perlu dilakukan penataan pelayanan di antaranya membangun fasilitas kepada masyarakat yang bisa melaporkan langsung akan semua tindakan pejabat publik dalam menjalankan tugas dan fungsinya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Barat jika terjadi dugaan pelanggaran.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Barat dalam hal memberikan pelayanan menjadi tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Tata cara menyampaikan pengaduan :

Tata cara pengaduan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran yang dilakukan oleh pejabat badan publik maupun pihak yang mendapatkan izin atau perjanjian kerja dari badan publik yang bersangkutan dapat dilakukan dengan :

A. Secara Lisan :

1. Melalui telepon (022) 2031044 - 2031405 yakni pada saat jam kerja (Senin s.d Kamis: 08.00-15.00 istirahat: 12.00-13.00 dan Jumat: 08.00-15.00 istirahat: 11.00-13.00);
2. Datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Barat.

- B. Secara tertulis dengan menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada pimpinan dalam hal ini Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Barat dengan cara:
1. Diantar langsung pada saat jam kerja;
 2. Dikirim melalui faksimili melalui nomor (022) 2031405;
 3. Dikirim melalui e-mail: dukcapil@jabarprov.go.id ;
 4. atau melalui Pos ke alamat Jl. Ciumbuleuit No.2, Cipaganti, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40132
- C. Gratifikasi mencakup berbagai bentuk pemberian, tidak hanya uang, tetapi juga barang, diskon, komisi, dan fasilitas lainnya **Pengaduan Gratifikasi**: Email dukcapil@jabarprov.go.id .
- D. *Whistleblowing system (WBS)* menyediakan saluran khusus, baik secara online maupun offline, untuk melaporkan dugaan pelanggaran. Pelapor dapat menyampaikan informasi secara anonim untuk melindungi identitas mereka, laporan pengaduan lingkup Internal instansi. **Pengaduan WBS**: <https://s.id/WBSDUKCAPILJABAR>
- E. Benturan kepentingan, atau conflict of interest, adalah situasi di mana seorang individu atau kelompok memiliki kepentingan pribadi yang dapat mempengaruhi atau merusak objektivitas mereka dalam menjalankan tugas atau kewajiban profesional. **Pengaduan Benturan Kepentingan**: Email dukcapil@jabarprov.go.id . Google Formulir <https://s.id/PBKDUKCAPILJABAR>
- F. Pengaduan masyarakat melalui Aplikasi SIDATUK (Sistem Informasi Data Kependudukan), memfasilitasi masyarakat menyampaikan pengaduan data kependudukan secara cepat, tepat, dan transparan, dengan dokumen pendukung yang diteruskan ke Disdukcapil Kabupaten/Kota sesuai domisili pelapor untuk diverifikasi dan diperbaiki. **Pengaduan SIDATUK** : <https://sidatukdukcapil.jabarprov.go.id>
- G. SP4N LAPOR! adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. Ini adalah platform yang memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi dan pengaduan terkait layanan publik di Indonesia secara online. Melalui SP4N LAPOR!, pengaduan akan diteruskan ke instansi pemerintah terkait untuk ditindaklanjuti **Pengaduan SP4N LAPOR** : www.LAPOR.go.id
- H. Pengaduan juga dapat langsung dilaporkan melalui Komisi Pemberantasan Korupsi (<https://kws.kpk.go.id/>)

Cara Melapor yang Baik dan Benar Melalui Form **PENGADUAN** di LAPOR!

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

Bagaimana sih cara melapor yang baik dan benar melalui form pengaduan?



Terakhir, perhatikan kolom-kolom yang wajib dan opsional untuk diisi.



Pertama-tama, ketahui dahulu arti dan fungsi dari form pengaduan.



Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik pada Instansi Pemerintah atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/ atau pelanggaran larangan oleh pengelola pengaduan pelayanan publik.

Kedua, pastikan hal-hal berikut ini sebelum Anda mulai melapor:



- 1 Laporan Anda relevan dengan kinerja pemerintah.
- 2 Menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar.
- 3 Bukan merupakan ujaran kebencian, SARA dan caci maki.
- 4 Bukan merupakan laporan yang sudah disampaikan dan masih dalam proses penanganan.

- W A J I B**
1. **Judul Laporan:** Merupakan kesimpulan dari suatu permasalahan, inti dari suatu Laporan yang disampaikan.
 2. **Isi Laporan:** Menceritakan kronologis kejadian yang ingin dikeluhkan. Jika dibutuhkan, sertakan juga data diri Anda berupa nama dan NIK serta keterangan lainnya seperti nomor KIP/BPJS/KKS/PKH/KPS.
 3. **Tanggal Kejadian:** Tanggal ketika Anda menerima pelayanan yang kurang memuaskan.
 4. **Lokasi Kejadian:** Lokasi Anda menerima pelayanan yang kurang memuaskan (Lebih spesifik anda menginput, lebih baik).

- O P S I O N A L**
1. **Instansi tujuan:** instansi yang berwenang terhadap pengaduan yang diberikan.
 2. **Kategori laporan:** kategori yang sesuai dengan laporan yang diajukan.
 3. **Anonim:** membuat nama Anda tidak muncul pada halaman publik SP4N-LAPOR!
 4. **Rahasia:** membuat laporan Anda tidak muncul pada halaman publik SP4N-LAPOR!, misalnya pada isi laporan, anda menyertakan No. Identitas, maka jika pertimbangannya demi keamanan data anda, sebaiknya dirahaskan. Pastikan Anda mencentang anonim dan rahasia untuk laporan yang bersifat sensitif dan mengandung data diri.
 5. **Lampiran:** Data dukung laporan Anda berupa gambar, dokumen, dan video dengan maksimal upload 2 MB. Anda bisa melakukan upload lebih dari satu dokumen.

Oh, begitu. Terima kasih, Bela dan Iyan. Saya sudah mengerti harus melakukan apa saja ketika melaporkan aduan.



Sama-sama. Ayo Berani Laporkan untuk Pelayanan Publik yang Lebih Baik.

