



PEMERINTAH KABUPATEN KAYONG UTARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Bhayangkara, Tlp/Fax (0534) 3031162, SUKADANA – Kalimantan Barat KodePos: 78852

KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KAYONG UTARA

NOMOR TAHUN 2021

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KAYONG UTARA

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KAYONG UTARA

Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
12. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara.
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
 - b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
 - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
 - f. Alur Penanganan Pengaduan; dan
 - g. Format Buku Pengaduan.
- KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e, f, dan g adalah sebagaimana

tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Kayong Utara melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA – SKPD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Sukadana
Pada tanggal

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KAYONG UTARA

A S L I N D A, S. Hut. M.M
Pembina Tk. I
NIP. 19791223 200501 2 012

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG UTARA
NOMORTAHU 2021.
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KAYONG UTARA

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di ruang Pelayanan Adminduk;
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara atau surat yg dialamatkan ke Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara Jl. Bhayangkara Komplek Perkantoran Desa Sutera Kecamatan Sukadana Kabupaten Kayong Utara.
 - c. Telp/Fax : (0534) 3031 162
 - d. Hp. / Wa: 0822 53664776
 - e. Email : disdukcakil.kku@yahoo.com
 - f. Fb: disdukcakil.kku

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Nama : Maiyatul Jnadah, SE.I
NIP : 19811120 200902 2 006
Jabatan : Kasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk
2. Nama : Mohammad Jumeidi, S.Kom
NIP : 19900518 202012 1 008
Jabatan : Administrator Database Kependudukan

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3. Kepala Bidang Pelayanan Adminduk
4. Kepala Bidang SIAK PIAK
5. Kasubbag Perencanaan dan Keuangan
6. Kasubbag Umum dan Kepegawaian
7. Kepala Seksi Pelayanan Pendaftaran Penduduk
8. Kepala Seksi Pelayanan Pencatatan Sipil
9. Kepala Seksi Pendokumentasian Dokumen
10. Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
11. Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan
12. Kasi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan
13. Pengelola Database

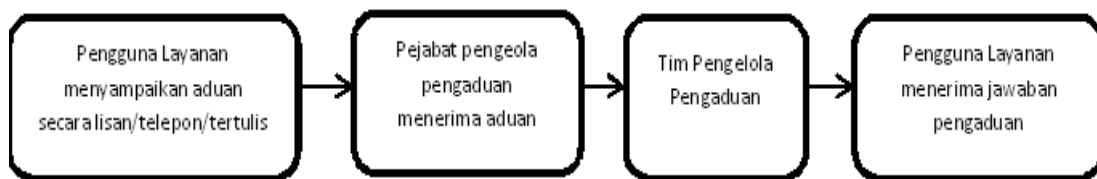
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/BBM/WA/telepon dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya

F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Format Buku Pengaduan

Nomor	:	
Tanggal pengaduan	:	
Nama pelapor	:	
Nomor telepon / HP	:	
Alamat	:	
e-mail	:	
Pekerjaan	:	
Tanggal kejadian	:	
Mekanisme pengaduan	:	
Isi pengaduan	:	
Nama terlapor	:	
NIP	:	
Instansi	:	
Jabatan	:	

Hasil Penelahaan	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain - Lain
Tindak Lanjut	:			

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KAYONG UTARA

A S L I N D A , S. Hut. M.M
Pembina Tk. I
NIP. 19791223 200501 2 012