PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan Ahmad Sood Nomor 25 Telp/Fax. (0561) 583047 – 583046
Email : dukcapil@kalbarprov.go.id Website : https://dukcapil.kalbarprov.go.id
Pontianak
Kode Pos 78116

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 7/DISDUKCAPIL/2022

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN BARAT NOMOR 37 TAHUN 2021
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

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 adanya perubahan struktur organisasi sehubungan dengan penyetaraan jabatan, maka dipandang perlu untuk menetapkan Perubahan Atas Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat Nomor 37 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat.

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 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);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Repubik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Reulik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
9. 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);
10. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9);
11. 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);
12. Peraturan Gubernur Nomor 149 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 149).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat.

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 : 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 Pontianak
Pada tanggal 3 Januari 2022

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

YOHANES BUDIMAN

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 7/DISDUKCAPIL/2022
TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI KALIMANTAN BARAT NOMOR 37 TAHUN 2021 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI KALIMANTAN BARAT

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 Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
   a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di ruang Sekretaris;
   b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat

   Atau surat yg dialamatkan ke :
   Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Prov. Kalbar
   Jl. Ahmad Sood No. 25 Pontianak
   Telepon/Fax. : (0561) 583047/(0561) 583046
   Nomor Whatsapp : 0812 5024 8510 atau 0811 574 1414
   Website : http://dukcapil.kalbarprov.go.id
   Email : dukcapil@kalbarprov.go.id

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian
Budianto, S.E.
Penata Tingkat I (III/d)
NIP. 19801223 201001 1 007

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2. Sekretaris;
3. Kepala Bidang Fasilitasi Pendaftaran Penduduk;
4. Kepala Bidang Fasilitasi Pencatatan Sipil;
5. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
6. Kepala Bidang Kelembagaan;
7. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian;
8. Kepala Subbagian Keuangan;
9. Ria Puspita, S.STP (Analis Kebijakan Ahli Muda Sekretariat);
10. Budiono, S.E., M.M (Analis Kebijakan Ahli Muda Bidang Fasilitasi Pendaftaran Penduduk);
11. Budi Sudarmadi, S.E (Analis Kebijakan Ahli Muda Bidang Fasilitasi Pendaftaran Penduduk);
12. Anwar Dinata, S.H (Analis Kebijakan Ahli Muda Bidang Fasilitasi Pendaftaran Penduduk);
13. Suryowinoto, S.E., M.M (Analis Kebijakan Ahli Muda Bidang Fasilitasi Pencatatan Sipil);
14. Dra. Sri Murni, M.Sos (Analis Kebijakan Ahli Muda Bidang Fasilitasi Pencatatan Sipil);

15. Agus Sutarman, S.E (Analis Kebijakan Ahli Muda Bidang Fasilitasi Pencatatan Sipil);
16. Ivon Susyanti, S.E., M.Si (Analis Kebijakan Ahli Muda Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan);
17. Rahmaniar, S.Sos (Analis Kebijakan Ahli Muda Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan);
18. Winda Lupita, S.STP (Analis Kebijakan Ahli Muda Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan);
19. Erni Sulissiawati, S.P., M.Si (Analis Kebijakan Ahli Muda Bidang Kelembagaan);
20. Agusria Manihuruk, S.P., M.P (Analis Kebijakan Ahli Muda Bidang Kelembagaan); dan
21. Rusdiansyah, S.Sos., M.Si (Analis Kebijakan Ahli Muda Bidang Kelembagaan).

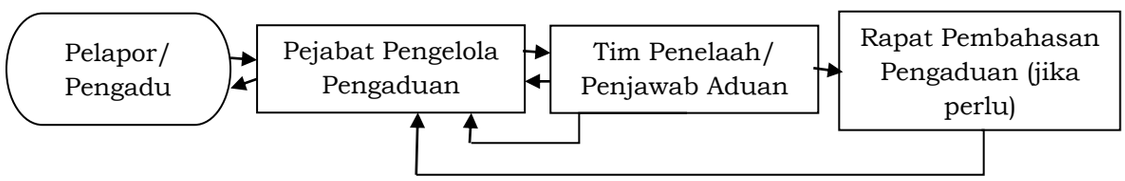
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

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. Jangka Waktu Proses Pengaduan :

1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan
4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

H. Format Buku Pengaduan :

No.	Hari/ Tanggal	Nama (No. HP)	Alamat	Isi Pengaduan	Tindak Lanjut	TTD	
						Pelapor	Penerima
1							
2							
3							
4							
5							

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

YOHANES BUDIMAN