



# PEMERINTAH KABUPATEN FAKFAK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

*Jln. Christina Martha Tiahahu Wagom*

## KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN FAKFAK

NOMOR: 954 / 17 / DKPS /FF/I/ 2022

TENTANG

### PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN FAKFAK

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN FAKFAK

- 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, responsive, akuntabel dan berkesinambungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dengan suatu keputusan.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5494);
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 09 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5679);
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional. ;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 03 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.;

9. Peraturan Daerah Kabupaten Fakfak Nomor 3 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten yang berbentuk Badan dan Kantor (Lembaran Daerah Tahun 2001 Nomor 3);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Fakfak Nomor 3 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas-dinas Kabupaten Fakfak (Lembaran Daerah Tahun 2001 Nomor 3).

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
- KESATU** : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak.
- KEDUA** : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
  - b. Tim Pengelola Pengaduan;
  - c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
  - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
  - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
  - f. Alur Penanganan Pengaduan;
  - g. Format Buku Pengaduan.
- KETIGA** : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Tim Pengelola Pengaduan, Tim Penelaah/Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, 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 dinyatakan berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Surat Keputusan ini, akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Fakfak  
Pada Tanggal 15 Januari 2022

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN FAKFAK**



**SAMAD HINDOM, S.Sos., M.Si**  
NIP. 19630716 198603 1 020  
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN FAKFAK**  
**NOMOR : 954 / 17 / DKPS /FF/I/2022**  
**TANGGAL : 15 JANUARI 2022**  
**TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN FAKFAK**

**A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan**

1. Pihak Pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung kepada Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak.
2. Pengaduan dapat dilakukan meliputi :
  - a. Tatap Muka langsung kepada Tim Pengelola Pengaduan di Tempat yang sudah ditentukan;
  - b. Secara tertulis yang disampaikan melalui Kotak Pengaduan atau Kotak Saran yang telah disediakan di ruangan pelayanan.

**B. Tim Pengelola Pengaduan**

1. JUNEIDY IBRAHIM PATTISAHUSIWA, S.STP, NIP. 19830527 200112 1 001, Kepala Seksi Pengolahan Data, Penyajian Data Kependudukan.
2. UMI LA AMISA, NIP. 19840722 201212 2 002, Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
3. SUHARDJIDJONO WIHEL, NIP. 19781124 201510 1 001, Pengelola Sarana Prasarana dan Rumah Rumah Tangga Dinas;

**C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan**

1. Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data
2. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk
3. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

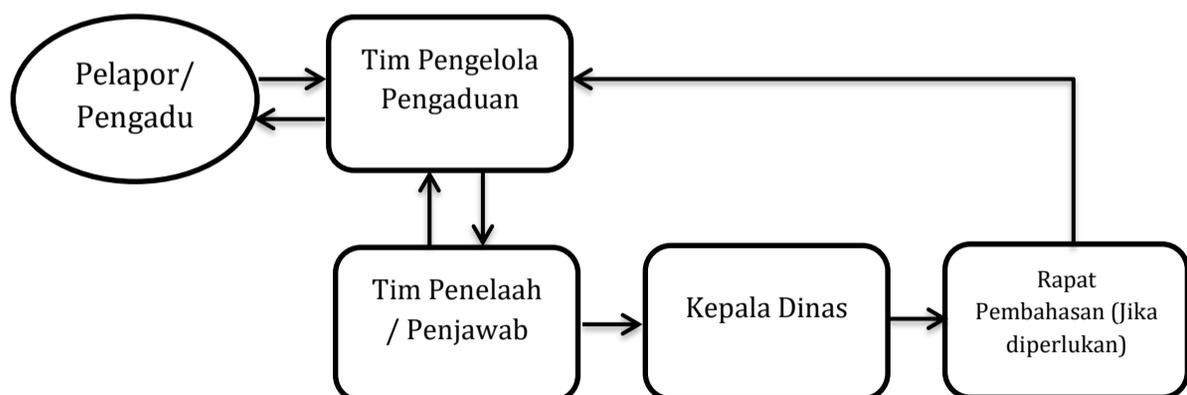
**D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi**

1. Identitas Pelapor/Pengadu Jelas.
2. Informasi Pengaduan yang disampaikan Valid dan Jelas.

**E. Tata Cara Penanganan Pengaduan**

1. Semua pengaduan diterima oleh Tim Pengelola Pengaduan;
2. Tim Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung maupun secara tertulis;
3. Tim Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Aduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan);
4. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
5. Tim Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan, dan statistic pengelolaan pengaduan kepada Kepala Dinas dan mempublikasikan statistic/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

**F. Alur Penanganan Pengaduan**



G. Format Buku Pengaduan

Nomor	:		
Tanggal Pengaduan	:		
Nama Pelapor	:		
Nomor Tlp/HP	:		
Alamat	:		
Email	:		
Pekerjaan	:		
Tanggal Kejadian	:		
Mekanisme Pengaduan	:		
Isi Pengaduan			
Nama Terlapor	:		
Instansi	:		
Jabatan	:		
Hasil Penelaahan	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain - Lain
Tindak Lanjut Pengaduan	:		

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN FAKFAK



**SAMAD HINDOM, S.Sos., M.Si**  
NIP. 196307161986031020  
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)