



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL

Jalan A. Yani (Jalur Dua) Sungailiat.
Kode Pos 33215 Telepon : (0717) 92756 Faks : (0717) 92756
E-mail : dukcapil.bangka@gmail.com Website : www.dukcapil.bangka.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKA**

NOMOR : 188.45/065-1/DINDUKPENCAPIL/2023

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANGKA

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANGKA

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dengan prinsip - prinsip yang efektif dan konsisiten, maka perlu ditetapkan petugas penerima pengaduan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka;
 - b. bahwa untuk penanganan pengaduan seperti yang dimaksud huruf a, maka ditetapkan petugas penerima pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka dengan keputusan kepala dinas.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 1821);
 2. Undang-Undang Nomor 27 tahun 2000 tentang Pembentukan Propinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
 3. Undang-Undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 4. Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
 5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan

- Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
 8. Peraturan Presiden Nomor 25 tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
 9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2013 Nomor 191);
 10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
 11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
 12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 13. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Bangka (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2008 Nomor 5 seri D);
 14. Peraturan daerah Kabupaten Bangka Nomor 2 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2009 Nomor 2 Seri D).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKA TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKA TAHUN 2023
- Pertama : Menunjuk Pegawai Negeri Sipil yang namanya tercantum dalam lampiran Keputusan ini sebagai Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka;
- Kedua : Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU memiliki tugas pengelola pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka;

- Ketiga : Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat, terdiri dari:
1. Penanggung Jawab;
 2. Ketua;
 3. Anggota;
 4. Admin Pengelola;
- Keempat : Seluruh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada dictum KETIGA mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:
- A. Penanggung Jawab**
1. Melakukan pembinaan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat;
 2. Melakukan pemantauan dan evaluasi kepatuhan terhadap standar operasional prosedur;
- B. Ketua**
1. Memimpin penatalaksanaan pengelola pengaduan, mulai dari penerimaan, pemeriksaan, pendistribusian, pemantauan, tindaklanjut dan pelaporan;
 2. Menyiapkan bahan untuk pemantauan dan evaluasi kepatuhan terhadap standar operasional prosedur;
 3. Menyiapkan bahan rumusan usulan/rekomendasi perbaikan pelayanan publik;
 4. Memberikan dukungan administrasi, sarana/prasarana, dan anggaran pengelola pengaduan;
 5. Membuat laporan untuk rumusan rekomendasi bagi peningkatan pelayanan;
 6. Mengarsipkan pengaduan;
 7. Melakukan penerimaan, pencatatan pengaduan, pendistribusian dan pembuatan tindaklanjut;
- C. Anggota**
1. Menindaklanjuti pengaduan pada unit kerjanya masing – masing;
 2. Merumuskan jawaban pengaduan yang masuk;
 3. Berkoordinasi dengan anggota yang lain untuk merumuskan jawaban jika diperlukan;
 4. Menyampaikan laporan penanganan pengaduan kepada Ketua;
- D. Admin Pengelola**
1. Menerima pengaduan melalui SP4NLAPOR serta kanal pengaduan yang dikelola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bangka;
 2. Mencatat dan memverifikasi pengaduan yang masuk;
 3. Berkoordinasi dengan anggota dan Ketua terkait tindaklanjut laporan yang masuk;
- Kelima : Petugas Penerima Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka adalah :

1. Menerima Pengaduan langsung maupun tidak langsung dari masyarakat tentang terjadinya Pelanggaran terhadap standar pelayanan;
 2. Menangani dan mengelola pengaduan dimaksud bersama Kepala Bidang Pelayanan Dafduk, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang PIAK sesuai dengan SOP Pananganan Pengaduan;
 3. Memberikan Tanggapan sebagai tindak lanjut pengaduan; dan
 4. Mengadministrasikan pengaduan dari masyarakat melalui e-mail, website atau media sosial pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.
 5. Pengaduan yang biasa ditangani langsung oleh petugas penerima pengaduan maka langsung ditanggapi dan ditindaklanjuti.
- Keenam : 6. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Bagan Alur Penanganan Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (terlampir);
- Ketujuh : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Sungailiat
Pada tanggal : 23 Januari 2023

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANGKA,**



RAHMAT GUNAWAN

Lampiran Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bangka

Nomor : / /Dindukpencapil/2023
Tanggal : 2023

NO	NAMA	NIP	JABATAN STURUKTURAL	JABATAN DALAM TIM
1.	Drs.Rahmat Gunawan,M.Si	196906081990091002	Kepala Dinas	Penanggung Jawab
2.	Nico Saputra, SH	198606072011010004	Kabid PIAK	Ketua
3.	Mona Yuliana, A.Md	199605252019032005	Pengelola teknologi informasi	Anggota/petugas penggaduan

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANGKA,**



RAHMAT GUNAWAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN

Jenis Layanan Pengaduan	Waktu Pengaduan terlampir	Pemberi Pertimbangan	Dasar Hukum	Maksud dan Tujuan	Saran/Media	Prosedur	Persyaratan	Waktu Penanganan
		Kepala Dinas, Kabid Pelayanan Dafduk, Kabid Pencatatan Sipil dan Kabid PIAK	Keputusan Nomor 63/KepMPAN.7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Memberikan dan Kesempatan kepada masyarakat dalam menjalankan fungsi terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka	terlampir	terlampir	terlampir	10 hari kerja

LAMPIRAN :

- A. **KLASIFIKASI SASARAN**
Semua penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka
- B. **PERSYARATAN PENGADUAN**