



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 : 188.45/049.1/DINDUKPENCAPIL/2023

TENTANG
PENUNJUKAN PETUGAS PENERIMA 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 Pencatatan 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);

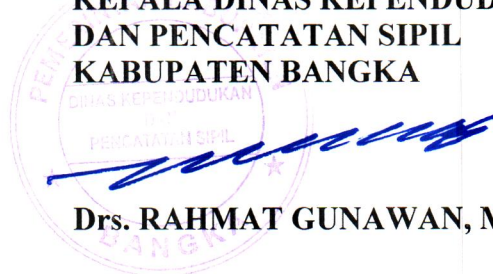
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 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 : 25/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
11. 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;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
13. 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;
14. 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);
15. Peraturan daerah Kabupaten Bangka Nomor 2 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2009 Nomor 2 Seri D).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PETUGAS PENERIMA PENGADUAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKA
- Pertama : Petugas Penerima Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka adalah :
- Nama : MONA YULIANA, A.Md
 - NIP : 199605252019032005
 - Pangkat/Gol : Pengatur Muda TK. I/ II.d
 - Jabatan : Pengelola Teknologi Informasi
- Kedua : 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.
- Ketiga : Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Bagan Alur Penanganan Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (terlampir);
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Sungailiat
Pada tanggal : 16 Januari 2023

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



Drs. RAHMAT GUNAWAN, M.Si

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN

Jenis Layanan	Waktu Pengaduan	Pemberi Pertimbangan	Dasar Hukum	Maksud dan Tujuan	Saran/Media	Prosedur	Persyaratan	Waktu Penanganan
Penanganan Pengaduan	terlampir	Kepala Dinas, Kabid Pelayanan Dafduk, Kabid Pencatatan Sipil dan Kabid PIAK	Keputusan Menpan Nomor : 63/KepMPAN.7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Memberikan Akses dan Kesempatan kepada masyarakat dalam menjalankan kontrolnya 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**

FORM PENGADUAN

FORM PENERIMAAN PENGADUAN			
NOMOR	:		
NAMA	:		
TANGGAL	:		
NO. TELP/WA	:		
E-MAIL	:		
ALAMAT	:		
TANDA TANGAN	:		
FORM PENELAAHAN DAN PENGKLASIFIKASIAN			
ISI PENGADUAN	PENGKLASIFIKASIAN		
	BERKADAR PENGAWASAN	TDK BERKADAR PENGAWASAN	LAIN-LAIN
DOKUMEN / BUKTI			
FORM PENYALURAN PENGADUAN			
TANGGAL KEJADIAN	:		
UNIT / BIDANG TERLAPOR	:		
FORM PENYELESAIAN PENGADUAN			
TANGGAL	:		
TINDAK LANJUT / PENYELESAIAN	:		
DITINDAKLANJUTI OLEH		NAMA	TANDA TANGAN
	:		
FORM KETERBUKAAN INFORMASI			
TANGGAL	:		
PENYELESAIAN PELAPOR	:		
PUBLIKASI / INFORMASI	:		

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


 Drs. RAHMAT GUNAWAN, M.Si
 Pembina Utama Muda / IV c
 NIP. 196906081990091002

