



PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Paloko Kinalang No.03 - ☎ (0434) 24016 Fax. 0434-24016 Kotobangon 95712

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA KOTAMOBAGU

NOMOR : 07 TAHUN 2023

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KOTAMOBAGU
TAHUN 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA KOTAMOBAGU,

Mengingat : a. Bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan Pemerintah Kota Kotamobagu;

b. Bahwa agar penanganan pengaduan masyarakat terkait pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat terlaksana dengan baik, perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Menimbang : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6038);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Partisipasi Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu, mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Pengarah

Pengarah adalah Kepala Dinas, bertugas :

- 1) Bertanggungjawab terhadap semua pelaksanaan kegiatan dalam rangka pelayanan pengaduan masyarakat;
- 2) Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- 3) Melakukan koordinasi dengan SKPD lain terkait masalah yang diadukan masyarakat.

b. Ketua

Ketua Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang bertugas :

- 1) Melakukan koordinasi dengan seluruh Anggota Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- 2) Membagi tugas dan memberikan arahan kepada seluruh anggota Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat;

c. Sekretaris

Sekretaris adalah Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, yang bertugas :

- 1) Menyiapkan administrasi dalam mendukung pelaksanaan penanganan aduan masyarakat;
- 2) Menyusun laporan atau jawaban terhadap aduan dari masyarakat.

d. Anggota

Anggota adalah Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kasubag Umum dan Kepegawaian, Jabatan Fungsional Tertentu dan Jabatan Fungsional Umum di Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, yang bertugas :

- 1) Menerima aduan masyarakat baik melalui Kotak Pengaduan, Whatsapp, Website, Media Sosial, SP4N LAPOR!, ataupun Pengaduan secara langsung;
- 2) Menjawab aduan dari masyarakat sesuai tugas pokoknya masing-masing;
- 3) Mengajukan aduan masyarakat kepada ketua apabila tidak mampu diselesaikan atau diluar batas kewenangannya.

KETIGA : Pengaduan dari masyarakat disampaikan melalui sarana sebagai berikut :

- 1) Whatsapp
- 2) Website
- 3) Media Sosial
- 4) Kotak Pengaduan
- 5) SP4N LAPOR!
- 6) Pengaduan Langsung

KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu bertanggungjawab dan melaporkan kegiatannya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan diadakan perubahan dan/atau perbaikan seperlunya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalamnya.

Ditetapkan di Kotamobagu
Pada Tanggal 09 Januari 2023



Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu

Nomor : 07 Tahun 2023

Tentang : Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu Tahun 2023

**SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KOTAMOBAGU**

No.	Nama	Jabatan Struktural	Jabatan Dalam Tim
1.	Roi Paputungan, SE	Kepala Dinas	Pengarah
2.	Sulastri Polii, S.Sos	Sekretaris	Ketua
3.	Miska Mokodompis, SE	Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data	Sekretaris
4.	Abdul Amar Paputungan, SE	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Anggota
5.	Cinra L. Yambo, SE	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	Anggota
6.	Aderia Latifah Diana, SS	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Anggota
7.	Ayu Kristanti Lasabuda, SE	JFT Analis Kebijakan Ahli Muda	Anggota
8.	Helli. H. L. Manggopa, SE	JFT Analis Kebijakan Ahli Muda	Anggota
9.	Leydi M. Mokodongan, S.Pd	Pelaksana	Anggota
10.	Joe Chevalier Kaligis, S.Tr.IP	Pelaksana	Anggota

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu


Roi Paputungan, SE
Pembina, IV/A
NIP. 19760714 200902 1 001




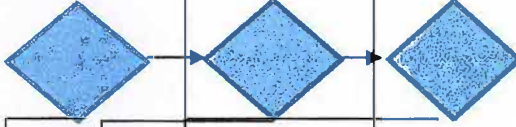

Lampiran II

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu

Nomor : 07 Tahun 2023

Tentang : Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu Tahun 2023

**MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KOTAMOBAGU**

Uraian	Pemohon/ Pengadu	Petugas Pengaduan	Kabid	Kadis	Waktu Penyelesaian
Menerima laporan/pengaduan masyarakat					10 Menit
Identifikasi dan verifikasi laporan/pengaduan masyarakat					60 Menit
Memutuskan tindak lanjut pengaduan, dan atau meneruskan ke pejabat yang lebih tinggi					60 Menit
Menerima hasil tindak lanjut pengaduan					3,5 Jam
Total Waktu					6 Jam

CATATAN:

1. JANGKA WAKTU RESPON PENGADUAN LANGSUNG PALING LAMBAT 1 HARI KERJA
2. JANGKA WAKTU RESPON PENGADUAN YANG BERHUBUNGAN DENGAN INSTANSI LAIN PALING LAMBAT 5 HARI KERJA

Ditetapkan : di Kotamobagu

Pada Tanggal : 9 Januari 2023

Mengetahui
Kepala Dinas, 



ROI PAPUTUNGAN, SE
NIP. 19760714 200902 1 001