



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Alamat : Jln. Kapten Mulyadi Cangakan Karanganyar Telepon (0271) 495035 Faks. (0271) 495035
Website : www.disdukcapil.karanganyarkab.go.id e-mail: disdukcapil@karanganyarkab.go.id Kode Pos 57712

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR

NOMOR : 470 / 32 TAHUN 2022

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR

- 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 asa mudah, responsive, akuntabel, berkesinambungan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 262, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354);
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
12. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
14. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
15. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152);
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1478);

19. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 4 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2019 Nomor 4), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 82 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2019 Nomor 82);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU :** Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar Tahun 2022.
- KEDUA :** Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan ;
 - b. Petugas Pengadministrasi Aduan Pelayanan Publik;
 - c. Tim Pengelola Pengaduan;
 - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
 - f. Jangka Waktu Penyelesaian Aduan;
 - g. Alur Penanganan Pengaduan; dan
 - h. 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,g dan h 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 Karanganyar
pada tanggal 3 Januari 2022

PIL KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARANGANYAR
SEKRETARIS



HANGESTININGSIH

LAMPIRAN 1 :
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARANGANYAR
NOMOR : 470 / 32 TAHUN 2022
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARANGANYAR

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau tidak secara langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di ruang Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar;
 - b. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan yang disediakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar atau Surat yang dialamatkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar;
 - c. Telephon/Fax : (0271) 495305
 - d. WA / SMS : 081 126 34 333
 - e. Website : www.disdukcapil.karanganyarkab.go.id
 - f. Facebook : [disdukcapilkaranganyarkab](https://www.facebook.com/disdukcapilkaranganyarkab)
 - g. Instagram : [@disdukcapilkab.karanganyar](https://www.instagram.com/disdukcapilkab.karanganyar)
 - h. Twiter : [@disdukcapil-kra](https://twitter.com/disdukcapil-kra)
 - i. e-Mail : disdukcapil@karanganyarkab.go.id

B. Petugas Pengadministrasi Aduan Pelayanan Administrasi Kependudukan;
Pejabat yang di tetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

C. Tim Pengelola Pengaduan, terdiri atas :

1. Kepala Dinas;
2. Pejabat Administrator;
3. Subkoordinator;
4. Pelaksana Sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Tentang Tim Pengelola Pengaduan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

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 :

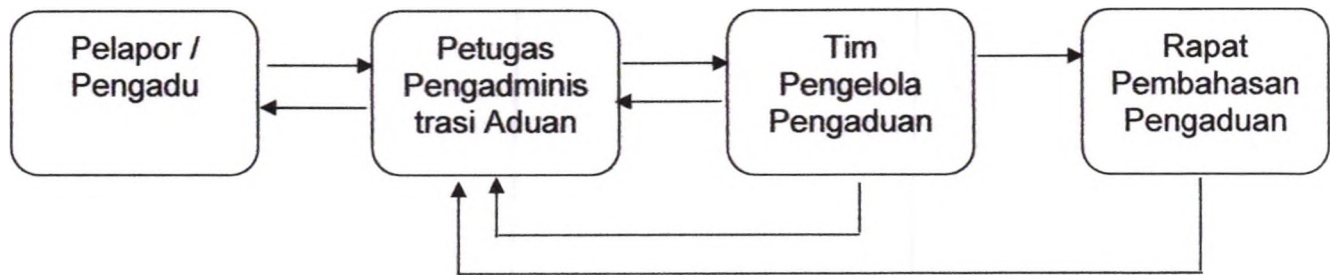
1. Semua pengaduan diterima oleh Petugas Pengadministrasi/Tim Pengelola Pengaduan;
2. Petugas Pengadministrasi pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/WA/Telepon dan email ke dalam Buku Pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Pengelola Pengaduan/mengembalikan ke pelapor;
3. Petugas Pengadministrasi Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Pengelola Pengaduan dengan membuat jadwal pertemuan/pembahasan;

4. Petugas Pengadministrasi Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pelapor/pengadu dan/atau pihak terkait;
5. Petugas Pengadministrasi pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

F. 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.

G. Alur Pengelolaan Pengaduan.



H. Format Buku Pengaduan









Nomor	:	
Tanggal Pengaduan	:	
Nama Pelapor	:	
Nomor Telepon/HP	:	
Alamat	:	
e-mail	:	
Pekerjaan	:	
Tanggal kejadian	:	
Mekanisme Pengaduan	:	
Isi Pengaduan	:	
Hasil Penelaahan /Pembahasan	:	
Tindak Lanjut	:	

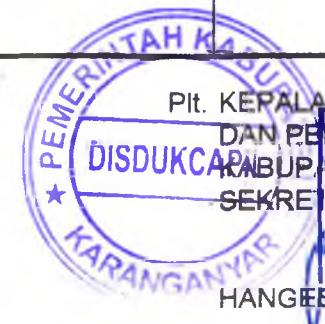
Ptl. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL
 KABUPATEN KARANGANYAR
 SEKRETARIS
 HANGESTININGSIH



LAMPIRAN II :
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR
 NOMOR : 470 / 32 TAHUN 2022
 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KABUPATEN KARANGANYAR

SOP PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Masyarakat/Warga/ Pelapor	FO/Petugas Pengadministrasi	Tim Pengelola Pengaduan	Kepala Dinas	Bidang	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Membuat Laporan/Aduan Melalui Petugas Pengaduan baik langsung maupun tidak langsung mengenai permasalahan yang dihadapi						Surat Masuk/Email/Pengaduan yang dikirim melalui SMS/Telpon	5 Menit	Surat Masuk yang dilengkapi disposisi	Terkait SOP Penanganan Surat Masuk
2.	Front Office/Petugas Pengadministrasi menerima Pengaduan Jika sesuai dengan Kewenangan Dinas Maka Diteruskan ke Tim Pengelola, Jika tidak maka dikembalikan ke Warga/Pelapor	Tidak		Ya			Surat Pengaduan dan Lembar Disposisi, Buku Pengaduan	10 Menit	Surat Pengaduan, Telaahan Staf	
3.	Menerima Surat Pengaduan, Tim Pengelola Pengaduan Melaksanakan Pertemuan/pembahasan. Dan Menyampaikan kepada pihak terkait						Surat Pengaduan, Analisis Permasalahan Lembar Disposisi	3 jam - 60 Hari Kerja	Surat Pengaduan, Telaahan Staf, Jawaban Aduan	Tergantung Tingkatan Permasalahan
4.	Menelaah dan memberi disposisi Surat Pengaduan, diserahkan kepada Tim Pengelola Pengaduan						Surat Pengaduan, Telaahan Staf, Lembar Disposisi	10 Menit - 1 Jam	Disposisi terhadap aduan, Jawaban Aduan	
5.	Menerima disposisi dan diserahkan kepada Petugas Pengadministrasi Pengaduan dan Bidang						Surat Pengaduan, Telaahan Staf, Lembar Disposisi	10 Menit	Disposisi terhadap aduan, Jawaban Aduan	
6.	Jawaban/Balasan/Tanggapan/Laporan atas aduan diterima Petugas Pengadministrasi Pengaduan						Surat Pengaduan, Telaahan Staf, Lembar Disposisi	3 Jam	Jawaban aduan	
7.	Memberi Jawaban/Balasan/Tanggapan/Laporan Penyelesaian Kepada Warga Melalui WA/Surat/Media lainnya, dan dicatat dibuku pengaduan						Jawaban Aduan, Buku Pengaduan	1 Jam	Jawaban aduan	



Pit. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL
 KABUPATEN KARANGANYAR
 SEKRETARIS

HANGESTININGSIH