PEMERINTAH KABUPATEN KARANGASEM
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan Sudirman, Telp. (0363) 22638 Amlapura

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN KARANGASEM

NOMOR 8 TAHUN 2023

TENTANG

REVIEW PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGASEM

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka memenuhi ketentuan pasal 36 dan pasal 37 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka penyelenggara pelayanan public disamping wajib menyediakan sarana pengaduan, juga wajib menugaskan petugas pengelola pengaduan yang kompeten;

b. bahwa agar pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang diselenggarakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangaseem dengan tujuan pelayanan yang membahagiakan masyarakat dapat diwujudkan, maka berbagai keluhan yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung perlu mendapat tanggapan atau respon yang cepat ;

c. bahwa agar segala keluhan yang disampaikan oleh penerima layanan dapat dikelola dengan baik, maka perlu dilakukan review petugas pengelola pengaduan melalui Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem;

Mengingat :

1. 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;

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Negara nomor 486);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonersi
5. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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 ;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor15 Tahun2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Keputusan Bupati Karangasem Nomor Nomor 85/HK/2022 tentang Tim KoordinasiPengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pngelola Layanan Aspirasi dan pengaduan onlinerakyat sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasionalKabupaten Karangasem Tahun 2022.
11. Peraturan Bupati Karangasem Nomor 61 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

PERTAMA : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem tentang Review Petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem dengan susunan petugas sebagaimana terlampir;

KEDUA : Tugas dan Tanggung Jawab Petugas sebagaimana dimaksud pada point PERTAMA di atas adalah sebagai berikut :

1. Menerima, mencatat dan meregistrasi pengaduan masyarakat sesuai dengan media yang digunakan oleh pengadu.

2. Menindaklanjuti segera keluhan atau pengaduan pelayanan yang disampaikan oleh masyarakat.
3. Mengadakan atau mengikuti rapat-rapat evaluasi dan monitoring pengelolaan pengaduan pelayanan secara berkala, baik pengaduan yang disampaikan secara langsung maupun pengaduan tidak langsung;
4. Menyusun rencana aksi tindaklanjut penanganan pengelolaan pengaduan;
5. Menindaklanjuti hasil monev penanganan pengaduan maksimal 12 hari kerja.
6. Membuat laporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan secara berkala kepada Kepala Dinas;
7. Memelihara arsip-arsip pengelolaan pengaduan dengan baik.
8. Menyiapkan hard copy dan soft copy dokumen penanganan pengaduan untuk kepentingan PMRB, ZI, penilaian Pelayanan Publik oleh Ombudsman, dll.

KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, bila kemudian hari diketemukan kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Amlapura
pada tanggal 8 Maret 2023
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Karangasem

PEMERINTAH KABUPATEN KARANGASEM
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Drs. Made Kusuma Negara
NIP. 19750221 199311 1 001

LAMPIRAN	:	KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGASEM
NOMOR	:	8 TAHUN 2023
TANGGAL	:	8 MARET 2023
TENTANG	:	REVIEW PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGASEM

SUSUNAN PETUGAS

I. PENANGGUNG JAWAB : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem.

II. KETUA : Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

III. SEKRETARIS : Kepala Bidang Pengelolaan Profil Kependudukan

IV. PETUGAS - PETUGAS :

1. PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN SECARA LANGSUNG :
   a. Koordinator : Para Kabid yang bertugas sesuai jadwal di MPP
   b. Petugas Pengelola : Para JF yang bertugas sesuai jadwal di MPP
2. PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG
   a. Petugas pengelola pengaduan melalui Kotak Saran
   b. Petugas Pengelola Pengaduan melalui Telpon : (0363) 22638
   c. Petugas Pengelola Pengaduan melalui FB Disdukcapil Karangasem
   d. Petugas Pengelola Pengaduan melalui Website : disdukcapil.karangasemkab.go.id (Klik SP4N LAPOR : (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) : I Kadek Dedi Anwar Yulianto, A.Md.Kom.
   e. Petugas Pengelola Pengaduan melalui WA Center nomor 081246635659

Ditetapkan di Amlapura
pada tanggal 8 Maret 2023
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Karangasem

PEMERINTAH KABUPATEN KARANGASEM
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Drs. Made Kusuma Negara
NIP. 19750221 199311 1 001