



PEMERINTAH KABUPATEN RAJA AMPAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Alamat : Waisai, Kompleks Kantor Bupati

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN RAJA AMPAT
NOMOR : 471/04 /SKEP/2024

TENTANG
TIM PENGELOLA PENGADUAN DAN MEKANISME PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN RAJA AMPAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

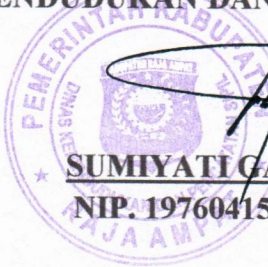
- Menimbang : a. Bahwa untuk memberikan pelayanan yang prima dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat atau publik, maka perlu untuk ditunjuk Tim Pengelola Pengaduan dan Mekanisme Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat;
- Mengingat : 1. 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 beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminbistrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 262, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
2. 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 diubaha dengan beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan 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);

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat
Nomor : 471/ /SKEP/2024
Tanggal : 15 Januari 2024
Tentang : Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan dan Mekanisme Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat

TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

NO	NAMA/NIP	JABATAN	JABATAN DALAM TIM	NOMOR HANDPHONE
1	2	3	4	
1.	MURNIATI TILIK, S.Pi NIP. 19830707 200312 2 004	Kabid. Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan	Ketua Tim	0812 4007 0207
2.	SITI AISAH BUDIASTUTI,A.Md.se NIP. 19770725 200502 2 009	Kasubbag. Umum dan Kepegawaian	Sekretaris	0852 4465 3444
3.	DARNA, S.Sos NIP. 19760114 200605 2 001	Kasie. Tata Kelola dan SDM & TIK	Anggota	0813 4407 7082
4.	HERI SUPRAPTO NIP. 19831028 201505 1 002	Kasie. Pendataan Penduduk	Anggota	0812 4841 0012
5.	SITI HADIJAH SAKA, SE NIP. 19831113 200605 2 001	Kasie. Kelahiran	Anggota	0813 4418 2342
6.	WORBERT ELVIS OMKARSBA NIP. 19751105 200111 1 001	Kasie. Pendataan dan Dokumentasi Kependudukan	Anggota	0853 4377 0622
7.	SITI NURHAYATI DJAFAR NIP. 19840125 201505 2 002	Staf	Anggota	0813 4437 8536
8.	DOLFINUS ABIDONDIFU NIP. 19891205 202104 1 001	Administrator Database	Anggota	0852 2088 4887

Plt. KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL,



SUMIYATI GAMTOHE, SE
NIP. 19760415 200112 2 001

Lampiran II : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Raja Ampat
Nomor : 471/ /SKEP/2024
Tanggal : 15 Januari 2024
Tentang : Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan dan
Mekanisme Pengaduan Pelayanan Publik
pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Raja Ampat

Mekanisme pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik

A. Prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan public

1. Pihak Pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada Petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat.

Pengaduan dapat dilakukan melalui :

- a. Tatap Muka/ Langsung kepada petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat.
- b. Tertulis/ Tidak Langsung disampaikan ke Kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat.
- c. Melalui Telpon atau Media Chatting kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

B. Tim Penjawab pengaduan pelayanan public terdiri dari :

1. Sekretaris Dinas
2. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
3. Kepala Bidang Pencatatan Sipil
4. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
5. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
6. Kepala Seksi Identitas Penduduk
7. Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk
8. Kepala Seksi Kelahiran
9. Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian
10. Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian
11. Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
12. Kepala Seksi Tata Kelola dan SDM, Teknologi Informasi dan Komunikasi
13. Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumentasi Kependudukan
14. Kepala Seksi Kerjasama
15. Kepala Seksi Inovasi Pelayanan

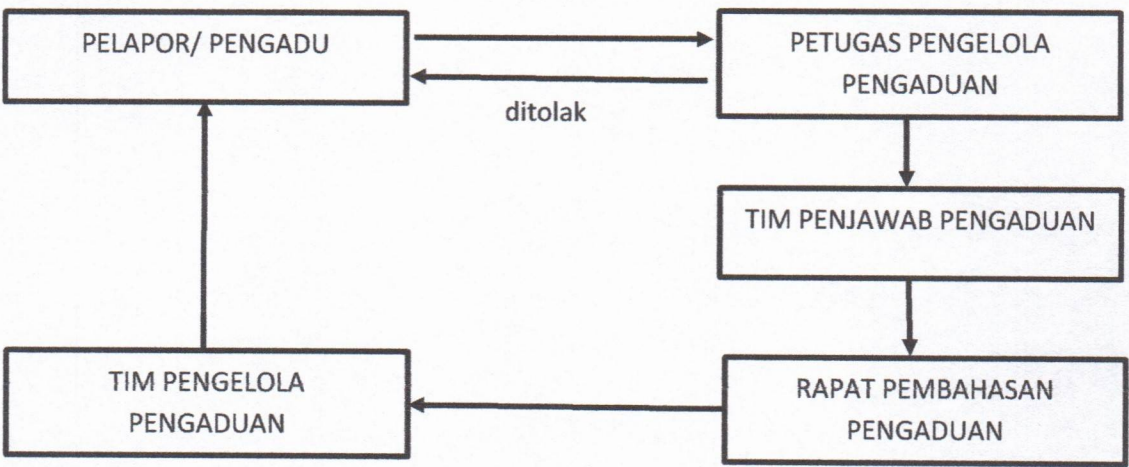
C. Unsur pengaduan pelayanan publik yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas Pelapor lengkap terdiri dari Nama, Alamat dan Nomor HandPhone (HP) yang bisa dihubungi.
2. Objek/persoalan pengaduan harus jelas.

D. Tata cara penanganan pengaduan pelayanan publik :

1. Semua pengaduan diterima oleh petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.
2. Pengaduan yang bisa ditanggapi oleh petugas Pengelola pengaduan akan didistribusikan kepada Tim Penjawab yang terkait sesuai dengan bidang tugasnya.
3. Apabila pengaduan tatap muka/langsung, petugas pengelola pengaduan menyampaikan pengaduan kepada Tim Penjawab aduan dan membuat jadwal pertemuan/rapat (jika diperlukan)
4. Apabila pengaduan tertulis/tidka langsung, Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan pengaduan kepada Sekretaris dan diteruskan kepada Kepala Dinas untuk selanjutnya Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan pengaduan kepada Tim Penjawab Aduan dan membuat jadwal pertemuan/rapat (jika diperlukan).
5. Petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
6. Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik mendokumentasikan, Menyusun laporan pengelolaan pengaduan pelayanan public kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat.

E. Alur penanganan Pengaduan Pelayanan Publik :



**Plt. KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN RAJA AMPAT,**


SUMIYATI GAMTOHE, SE
NIP. 19760415 200112 2 001