



PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. MT. Haryono No. 187 RT.026 Telp. (0542) 876292 Fax. (0542) 876911

BALIKPAPAN 76114

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BALIKPAPAN

NOMOR : 188.46 /27/ DISDUKCAPIL / 2021

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BALIKPAPAN

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BALIKPAPAN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terbuka, dan akuntabel perlu tersedia informasi yang dapat dipertanggungjawabkan dan didukung dokumentasi yang lengkap, akurat dan faktual;
- b. bahwa menindaklanjuti ketentuan dalam Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
- c. bahwa untuk maksud tersebut huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
5. Keputusan Walikota Balikpapan Nomor 188.45-122/2019

tentang Pejabat Pengelola Layanan Informasi dan
Dokumentasi Pemerintah Kota Balikpapan

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik (P4) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang dalam pelaksanaan tugasnya dibantu oleh Petugas Informasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Pejabat Pengelola pengaduan Pelayanan Publik (P4) sebagaimana dimaksud Diktum Kesatu mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk mengkoordinir dan mengawasi jalannya proses pengaduan pelayanan publik .
- KETIGA : Petugas Informasi mempunyai tugas dan tanggungjawab dalam :
- a. Mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan;
 - b. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. Menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan;
 - d. Menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
 - e. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
 - f. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran pendapatan dan Belanja daerah melalui DPA Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Balikpapan, 8 Februari 2021

KEPALA DINAS

KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KOTA BALIKPAPAN



HASBULLAH HELMI, AP. M.Si

LAMPIRAN 1

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL

NOMOR : 188.46 /27/ DISDUKCAPIL / 2021

TANGGAL :

1.	Atasan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik	:	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2.	Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	:	1) Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil 2) Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dan Pemanfaatan Data
2.	Petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik	:	1) Sukadi (Pengaduan Tatap Muka Bidang Pencatatan Sipil) 2) Abdul Muchsin (Petugas Pengaduan Tatap Muka Bidang Pendaftaran Penduduk) 3) Arizal Prima Novendy (Petugas Pengaduan Tatap Muka Bidang KTP elektronik, Update Data dan Layanan Online) 4) Moh. Alif Zaini (Petugas Pengaduan Melalui Media WhatsApp Bidang Pencatatan Sipil) 5) Fierda Ariesmawati (Petugas Pengaduan Melalui Media whatsApp Bidang Pendaftaran Penduduk) 6) Whindy Dwi Andryani S. (Petugas Pengaduan Melalui Media Instagram) 7) Imam Saputra (Petugas Pengaduan Melalui Website)

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BALIKPAPAN



HASBULLAH HELMI, AP. M.Si