



KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MAGETAN
NOMOR : 400.12/9/Kept/403.111/2023

TENTANG

TIM PELAKSANA
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAGETAN
TAHUN 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MAGETAN

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan serta memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelola pengaduan;
b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu keputusan.

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 diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
2. Undang-Undang 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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 dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. 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);
6. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 7 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Magetan Tahun 2011 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 12 tahun 2017 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 7 Tahun 2010 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Magetan Tahun 2018 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Magetan Nomor 80);
9. Peraturan Bupati Kabupaten Magetan Nomor 14 Tahun 2022 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Berita Daerah Kabupaten Magetan Tahun 2022 Nomor 14).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Tahun 2023 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini
KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada

Diktum KESATU meliputi:

- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
- b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
- c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
- d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
- e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
- f. Alur Penanganan Pengaduan; dan
- g. Format Buku Pengaduan.

KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penelaah/Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan; Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e, f, g 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 Magetan
pada tanggal 16 Januari 2023

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



Drs. HERMAWAN, Msi
Pembina Utama Muda
NIP.19660320 198602 1 003

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
NOMOR : 400.12/9/Kept/403.111/2023
TANGGAL : 16 Januari 2023

SUSUNAN KEANGGOTAAN
TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
TAHUN 2023

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM	KETERANGAN JABATAN
1	2	3	4
1.	Drs. Hermawan, M.Si	Penanggung Jawab	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2.	Andik Purnawirawan, S.Sos, M.Si	Ketua	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3.	Novita Gamasika, S.Sos	Sekretaris	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
4.	Singgih Indrayana, SH Ir.N. Siti Wahyuni Noor Endah Fillaili, SH Dewi Sri Handayani, S.Sos Suci Handayani, SH Lilik Sugianto, SE Yuliana Wahyu Rachmawati, S.Si Dwi Yeni Pertiwi, SH Miranto, S.Sos Amir Murtono, SE Sumarsono, SE Ida Sulistyorini, A.Md Nofida Fauziani, S.Sos M. Christian Widhi Putra, S.AP Bagus Hendro Kusumo, A.Md Ilma Yurdianti, A.Md.	Anggota	a. Kepala Bidang Pencatatan Sipil b. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan c. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk d. Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian e. Kepala Sub Bagian Keuangan f. Analis Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan g. Analis Kebijakan Ahli Muda h. Analis Kebijakan Ahli Muda i. Analis Kebijakan Ahli Muda j. Analis Kebijakan Ahli Muda k. Analis Kebijakan Ahli Muda l. Administrastor Database m. Analis Kebijakan Ahli Muda n. Analis Kebijakan Ahli Muda o. Pengelola Teknologi Informasi p. Pengelola Teknologi Informasi

	Ade Uli Fitriyani, S.I.Kom		q. Penyusun Bahan Informasi dan Publikasi
--	----------------------------	--	---

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



Drs. HERMAWAN, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19660320 198602 1 003

A. Tugas Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat:

1. Ketua :
 - a. Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim Penanganan Pengaduan;
 - b. Memberikan tugas dan arahan kepada seluruh anggota Tim Penanganan Pengaduan;
 - c. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengaduan masyarakat terkait pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.
2. Sekretaris :
 - a. Menyiapkan administrasi dalam mendukung pelaksanaan penanganan pengaduan;
 - b. Menyusun laporan Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan yang akan disampaikan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.
3. Pengelola :
 - a. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan baik secara langsung, kotak saran, melalui Whatsapp, email, website, media sosial;
 - b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;
 - c. Meneruskan pengaduan kepada tim penelaah atau Pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
 - d. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor;
 - e. Bersama Sekretaris menyusun laporan hasil penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan;
 - f. Mengirimkan Laporan Hasil Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan, baik secara periodik maupun insidentil kepada Kepala UPT Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.

B. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan Administrasi Kependudukan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Tim Pengelola Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui;
 - a. Tatap Muka langsung kepada Tim Pengelola Pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan;
 - b. Tertulis disampaikan ke Kotan Saran atau Pengaduan yang disediakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan;
 - c. SMS/ Whatsapp : 0813-3485-2502
 - d. Telepon/Fax : (0351) 895195
 - e. Website : <https://dispenduk.magetan.go.id/>
 - f. Email : dispenduk@magetan.go.id

- g. SP4N : <https://www.lapor.go.id/>
- h. Media Sosial : Facebook [Dispenduk Magetan](#)
Instagram [Disdukcapil Magetan](#)
Twiter [dispenduk_magetan](#)
Tik Tok [@disdukmagetan](#)

C. Tim Pengelola Pengaduan

1. Yuliana Wahyu Rachmawati, S.Si (Tatap Muka)
2. Amir Murtono, SE (Tatap Muka)
3. Ida Sulistyorini, A.Md (SMS/Whatsapp)
4. Bagus Hendro Kusumo, A.Md (SP4N Lapor)
5. Ilma Yurdianti, A.Md. (Website)
6. Ade Uli Fitriyani, S.I.Kom (Media Sosial)

D. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Andik Purnawirawan, S.Sos, M.Si
2. Singgih Indrayana, SH
3. Noor Endah Fillaili, SH
4. Novita Gamasika, S.Sos
5. Ir.N. Siti Wahyuni

E. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas;
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

F. Tata Cara Penangan Pengaduan :

1. Semua Pengaduan diterima oleh Tim Pengelola Pengaduan;
2. Tim Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/WA/telepon, Media Sosial dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
3. Tim Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (apabila diperlukan);
4. Tim Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan evaluasi pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan setiap semester.

G. Alur Penanganan Pengaduan :



H. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

1. Pengaduan Ringan, selambat-lambatnya 3 jam;
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 1 hari kerja;
3. Pengaduan tidak bersifat pengawasan, selambat-lambatnya 3 hari kerja;
4. Pengaduan bersifat pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 5 hari kerja.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



Drs. HERMAWAN, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19660320 198602 1 003