



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan : Dr. Sutomo Nomor 33 Singkawang 79123

Telepon : 085386809506

Laman : dukcapil.singkawangkota.go.id Pos-el : dukcapil@singkawangkota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG

NOMOR 20 TAHUN 2024

TENTANG

PEMBENTUKAN UNIT PENANGAN PENGADUAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
SINGKAWANG

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatnya penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat maka perlu dibentuk Unit Penanganan Pengaduan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang, yang terdiri dari kepala unit penanganan pengaduan dan pejabat/pengelola pengaduan pelayanan publik;
 - b. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam lampiran Keputusan ini, dianggap cakap dan mampu untuk melaksanakan kegiatan tersebut;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang tentang Pembentukan Unit Penanganan Pengaduan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4119);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
5. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
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 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);

9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
11. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2022 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 82);
12. Peraturan Wali Kota Nomor 72 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2021 Nomor 72) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 113 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 72 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2021 Nomor 113)
13. Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2023 Nomor 27);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :
KESATU : Pembentukan Unit Penanganan Pengaduan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.

- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
- 1) Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
 - 2) Menyediakan formulir pengaduan yang terdiri atas Formulir Pengaduan, Form Telaah dan Klasifikasi Pengaduan, Form Verifikasi Pengaduan, Lembar Disposisi/ Penyaluran Pengaduan, Form Penyelesaian Pengaduan, Pencatatan/ Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat, Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat ;
 - 3) Menerima dan mencatat laporan pengaduan baik lisan maupun tertulis dari penerima layanan;
 - 4) Memproses dan menyelesaikan pengaduan kepada pihak terkait;
 - 5) Memberikan jawaban atas pengaduan kepada pelapor;
 - 6) Merekapitulasi dan membuat laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada pembina;
 - 7) Mempublikasikan laporan pengaduan dan tanggapan atas pengaduan pada laman website ; dan
 - 8) Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan
- KETIGA : Formulir Pengaduan, Form Telaah dan Klasifikasi Pengaduan, Form Verifikasi Pengaduan, Lembar Disposisi/ Penyaluran Pengaduan, Form Penyelesaian Pengaduan, Pencatatan/ Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat, Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran II, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Singkawang
pada tanggal 4 Maret 2024

Kepala Dinas



DARNILA, SE
Pembina Utama Muda
NIP. 1966120511992032007

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG.
NOMOR 20 TAHUN 2024
TENTANG PEMBENTUKAN UNIT PENANGANAN
PENGADUAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
TANGGAL 4 MARET 2024

DAFTAR PEMBENTUKAN UNIT PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG

I.	Kepala Unit Pengaduan (*)	: MUHAMAD HERU, SH Pembina / IV a NIP. 197101141991031005
II.	Pejabat/Pengelola Pengaduan (**)	: 1. EDI SLAMET, ST Penata TK I / III d NIP. 197706172005021001 2. BUDI SULISTIYO, S.Kom Penata TK I / III d NIP. 198111052010011012 3. USMAWATI, S.I.P Penata Muda / III a NIP. 198303272007012010
III.	Pengelola Aplikasi SP4N Lapor (***)	: NELLA SAGITA, S.Kom IX NIP. 199106012024212002
		Kepala Dinas
		DARNILA, SE Pembina Utama Muda NIP. 1966120511992032007



Kepala Dinas
DARNILA, SE
Pembina Utama Muda
NIP.1966120511992032007

Keterangan :
(*) diisi Kepala Unit Pengaduan adalah sekretaris perangkat daerah/kasubag tata usaha UPT, apabila pola pengorganisasian penanganan pengaduan tidak melekat pada fungsi organisasi yang ada.
(**) diisi pelaksana yang bertugas sebagai pejabat pengelola pengaduan (boleh lebih dari satu)
(***) diisi pelaksana yang bertugas sebagai admin pada aplikasi SP4N Lapor

LAMPIRAN II:
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
NOMOR 20 TAHUN 2024
TENTANG PEMBENTUKAN UNIT PENANGANAN
PENGADUAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
TANGGAL 4 MARET 2024

A. FORMULIR PENGADUAN



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan :Dr. Sutomo Nomor 33 Singkawang 79123
Telepon : 085386809506
Laman : dukcapil.singkawangkota.go.id Pos-el : dukcapil@singkawangkota.go.id

FORMULIR PENGADUAN

Nomor surat pengaduan :
(jika ada)

Nama Pelapor :
Nomor identitas :
Alamat :
Pekerjaan :
Nomor HP :
Alamat email :
Pokok/Uraian Keluhan :
.....
.....
.....

Harapan Pelapor :

Bukti dukung Pengaduan :
.....
.....

.....2024,

Yang menyampaikan Pengaduan Pengaduan	Petugas	Penerima
.....		

B. FORM TELAAH DAN KLASIFIKASI PENGADUAN



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan :Dr. Sutomo Nomor 33 Singkawang 79123
Telepon : 085386809506
Laman : dukcapil.singkawangkota.go.id Pos-el : dukcapil@singkawangkota.go.id

FORM TELAAH DAN KLASIFIKASI PENGADUAN

I. PELAPOR

No	NAMA PELAPOR	KLASIFIKASI	ALAMAT
.			
1.			
dst			

II. TERLAPOR

No	NAMA TERLAPOR
.	
1.	
dst	

III. RINGKASAN PENGADUAN

URAIAN LAPORAN

IV. KLASIFIKASI JENIS PENGADUAN

JENIS PENGADUAN	:	Pelayanan ☐ Sikap Petugas ☐ Sarana Prasarana ☐ Dsb.....
KATEGORI PENGADUAN	:	Berat (maks. 180 hari) ☐ Sedang (maks. 120 hari) ☐ Ringan (maks. 60 hari) ☐

V. KEWENANGAN

KEWENANGAN	:	Iya ☐ Tidak ☐
------------	---	--

VI. KESIMPULAN

HASIL TELAAH
RENCANA TINDAKLANJUT

Tempat, Tanggal, Bulan, Tahun

Nama Petugas Telaah

C. FORM VERIFIKASI PENGADUAN



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan :Dr. Sutomo Nomor 33 Singkawang 79123

Telepon : 085386809506

Laman : dukcapil.singkawangkota.go.id Pos-el : dukcapil@singkawangkota.go.id

FORM VERIFIKASI PENGADUAN

Identitas Pelapor*	Ada ☐	Tidak ☐	(Tulis Buktinya)
Uraian Pengaduan*	Ada ☐	Tidak ☐	
Bukti Pendukung*	Ada ☐	Tidak ☐	(Tulis Buktinya)

*) Mohon dicentang pada salah satu kotak

Cara Menyampaikan Pengaduan**	Datang Langsung ☐ Surat ☐ Telepon ☐ Media Sosial ☐ Kotak Pengaduan ☐
Jenis Pengaduan**	Pelayanan ☐ Sikap Petugas ☐ Sarana Prasarana ☐ Dsb.....
Harapan Pelapor	

***) Mohon dicentang pada salah satu kotak

Lengkap***	Tidak Lengkap***
------------	------------------

****) Mohon dilingkari yang sesuai

Tempat, Tanggal, Bulan, Tahun

Nama Petugas Verifikasi

D. LEMBAR DISPOSISI/ PENYALURAN PENGADUAN



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan :Dr. Sutomo Nomor 33 Singkawang 79123

Telepon : 085386809506

Laman : dukcapil.singkawangkota.go.id Pos-el : dukcapil@singkawangkota.go.id

LEMBAR DISPOSISI/ PENYALURAN PENGADUAN Tempat, Tanggal, Bulan, Tahun	
IDENTITAS PELAPOR	MASALAH YANG DIADUKAN
Nama : TTL : Pekerjaan : Alamat : No. Hp :	
DISPOSISI KEPADA : ☐ Bidang Terkait ☐	CATATAN :
Kepala Dinas/Badan/Puskesmas 	



FORM PENYELESAIAN PENGADUAN
IDENTITAS PELAPOR
Nama : TTL : Pekerjaan : Alamat : No. Hp :
URAIAN PENGADUAN
TINDAKLANJUT PENGADUAN
HASIL TINDAKLANJUT PENGADUAN****
Tempat, Tanggal, Bulan, Tahun Ketua/kepala/Penanggungjawab Pengaduan

****) PERLU MELAMPIRKAN BUKTI TINDAKLANJUT (FOTO/DOKUMEN)

F. PENCATATAN/ REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan :Dr. Sutomo Nomor 33 Singkawang 79123

Telepon : 085386809506

Laman : dukcapil.singkawangkota.go.id Pos-el : dukcapil@singkawangkota.go.id

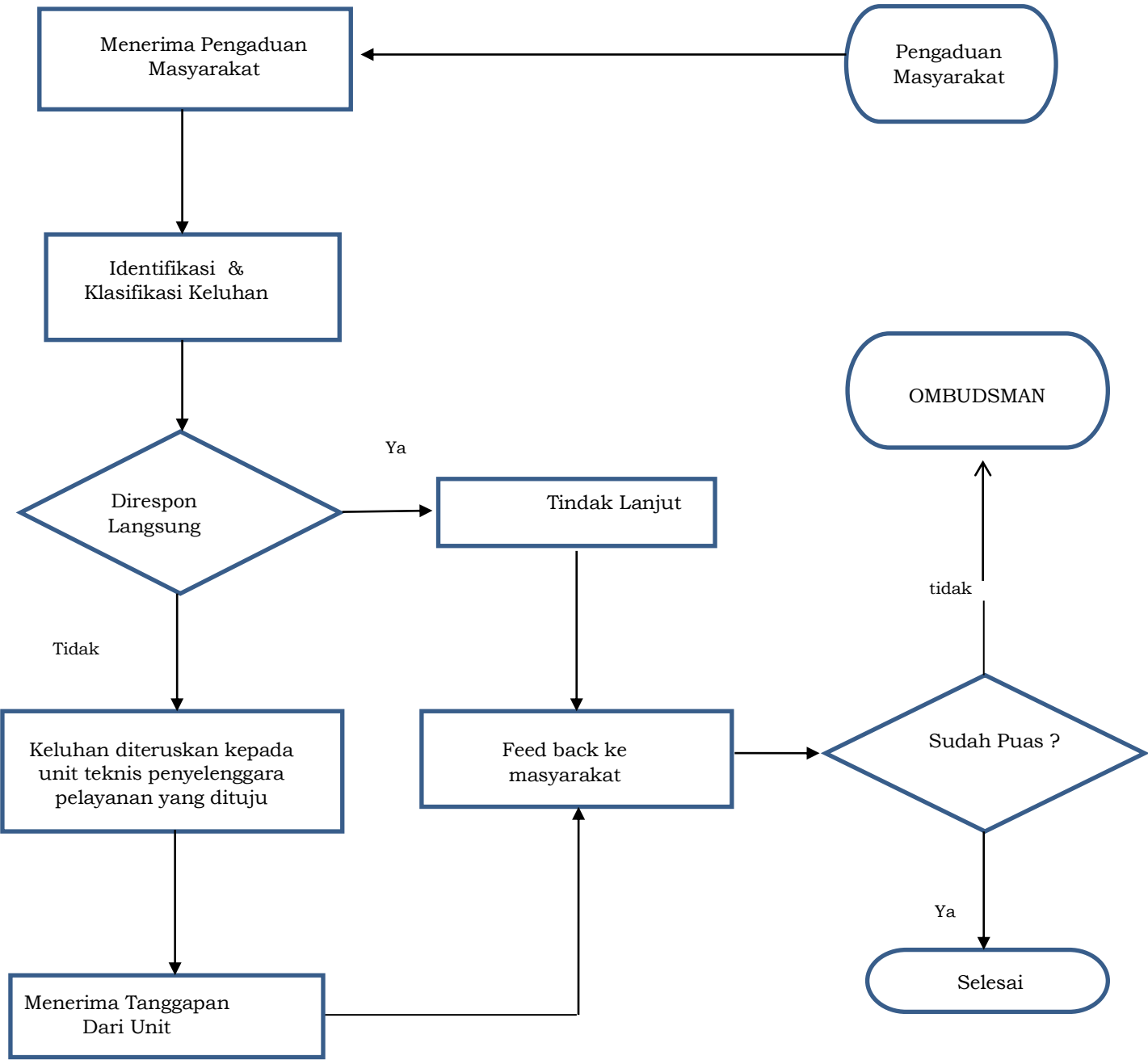
PENCATATAN / REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT

BULAN

TAHUN

[illegible]

G. MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



Kepala Dinas

DARNILA, SE
Pembina Utama Muda
NIP. 1966120511992032007