



**PEMERINTAH PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jl. Sabang Merah Km. 8 Komplek Perkantoran Semboja Sanggau 78511  
Email : disdukcapil@mail.sanggau.go.id Website : www.disdukcapil.sanggau.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SANGGAU  
NOMOR : 08 TAHUN 2022**

**T E N T A N G**

**PENUNJUKKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN DAN MEKANISME PENGADUAN  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SANGGAU**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SANGGAU,**

- Menimbang** :
- a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanahkan dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka perlu untuk ditunjuk Tim Pengelola Pengaduan dan Mekanisme Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau;
  - b. bahwa untuk melaksanakan maksud sebagaimana huruf (a) di atas perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau.
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9), sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
  - 2. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5507) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 09 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  - 3. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);

4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 27 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Sanggau sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2013 tentang Perubahan Daerah Nomor 20 Tahun 2007;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2020;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 03 Tahun 2010 tentang Pokok – pokok Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Sanggau;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 30 Tahun 2017 tentang Standar Biaya Umum Pemerintah Kabupaten Sanggau, sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 24 Tahun 2019;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 9 Tahun 2021 tentang APBD Tahun Anggaran 2022;
12. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 97 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sanggau Tahun Anggaran 2022;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Menunjuk Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau, sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Pejabat sebagaimana dimaksud pada **DIKTUM PERTAMA** keputusan ini bertugas membantu Kepala Dinas dalam hal Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau.

- KETIGA : Tim Pengelola Pengaduan ataupun Pejabat Pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada **DIKTUM PERTAMA** mempunyai tugas pokok dan kewenangan sebagaimana tercantum pada lampiran II keputusan ini.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sanggau  
pada tanggal 27 Juni 2022

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SANGGAU,



EDUARDUS EVALD, S.Sos  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19700504 199803 1 007

Tembusan :

1. Bupati Sanggau
2. Inspektur Kabupaten Sanggau
3. Kepala Bagian Hukum dan HAM Setda Kabupaten Sanggau
4. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SANGGAU  
NOMOR : 08 TAHUN 2022  
TENTANG : PENUNJUKKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN DAN MEKANISME  
PENGADUAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KABUPATEN SANGGAU

NO	NAMA/JABATAN	JABATAN DALAM TIM	NOMOR HANDPHONE	KET
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Sekretaris Dinas	Ketua Merangkap Pejabat Penghubung Pengaduan	085252511038	
2.	Kabid Pelayanan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	Wakil Ketua Pengelola Pengaduan	081314989839	
3.	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Sekretaris Pengelola Pengaduan	081256532221	
4.	Priska Ayu Srikandi Anwilla, A.Md.Kom	Petugas Pengelola Informasi dan Pengaduan (Tatap Muka)	081250121174	
5.	Hery Juniardi, A.Md	Petugas Pengelola Informasi dan Pengaduan (Tatap Muka)	081250121174	
6.	Yuliana Regina, S.Sos, M.Sos	Petugas Pengelola Informasi dan Pengaduan (Online)	081250121174	

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SANGGAU,



LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SANGGAU  
NOMOR : 08 TAHUN 2022  
TENTANG : PENUNJUKKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN DAN MEKANISME  
PENGADUAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KABUPATEN SANGGAU

#### Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

##### A. Prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan publik

Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan kepada Petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau. Pengaduan dapat dilakukan dengan cara :

1. Tatap Muka/langsung kepada petugas pengelola pengaduan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau.
2. Tertulis/tidak langsung disampaikan melalui kotak pengaduan yang disediakan.
3. Secara Online :
  - Facebook : Disdukcapil Kabupaten Sanggau
  - Instagram : @disdukcapilsanggau
  - Website : disdukcapil.sanggau.go.id
  - Whatsapp : 081250121174
  - Email : disdukcapilkabsanggau@gmail.com
  - SP4N Lapor : www.lapor.go.id

##### B. Tim penjawab pengaduan pelayanan publik terdiri dari :

1. Sekretaris Dinas
2. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
3. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
4. Kepala Bidang Pelayanan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

##### C. Unsur pengaduan pelayanan publik yang harus di penuhi:

1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat, dan nomor Handphone yang bisa dihubungi.
2. Objek/Persoalan pengaduan harus jelas.

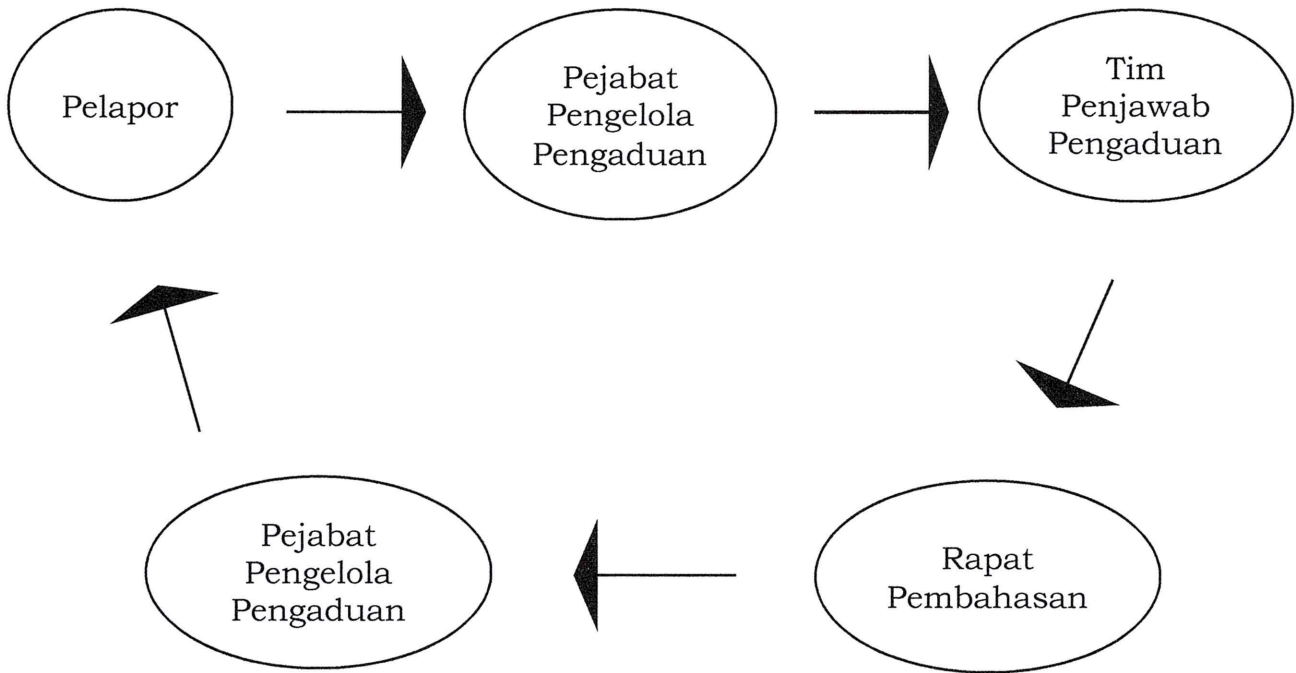
##### D. Tata cara penanganan pengaduan pelayanan publik :

1. Semua pengaduan diterima oleh petugas pengelola pengaduan;
2. Pengaduan yang bisa ditanggapi oleh petugas pengelola pengaduan langsung dijawab oleh petugas pengaduan kepada pihak pengadu;
3. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media telepon, media sosial, website dan email kedalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penjawab Pengaduan;
4. Dalam waktu paling lama 2 (dua) hari sejak pengaduan diterima, penyelenggara wajib memberikan tanggapan yang paling sedikit berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan;
5. Pejabat pengelola pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan);
6. Pejabat pengelola pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pelapor pengaduan atau pihak terkait; dan
7. Pejabat pengelola pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan baik cetak maupun elektronik pada media yang tersedia setiap bulannya.

E. Waktu Penyelesaian Pengaduan

Pengaduan yang telah dilaporkan dan diterima oleh Tim Pengelola Pengaduan serta dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja.

F. Alur Penanganan Pengaduan



KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SANGGAU,

