



PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU UTARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Lintas Sumatera Desa Sidua-dua Kecamatan Kualuh Selatan (21458)
Telepon (0624) 92421, Laman disdukcapil.labura.go.id, Pos-el disdukcapil@labura.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA
NOMOR : 000.9.3.4/436/DISDUKCAPIL/2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN PUBLIK
APABILA PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA,

- Menimbang :
- a. bahwa penanganan pengaduan publik yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara dalam melaksanakan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara;
 - b. bahwa penugasan kepada Tim penanganan pengaduan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Publik apabila pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara.

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
 2. Undang-Undang Republik Indonesia 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 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
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);
5. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
6. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang –Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Labuhanbatu Utara Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Labuhanbatu Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Labuhanbatu Utara Tahun 2016 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Labuhanbatu Utara Nomor 89) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Labuhanbatu Utara Nomor 3 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Labuhanbatu Utara Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Labuhanbatu Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Labuhanbatu Utara Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Labuhanbatu Utara Nomor 115);
12. Peraturan Bupati Labuhanbatu Utara Nomor 14 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara;
13. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang Perubahan atas Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara Nomor: 000.9.3.2/331/DISDUKCAPIL/2024 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara;

14. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang Perubahan atas Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara Nomor: 000.9.3.2/333/DISDUKCAPIL/2024 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara;
15. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang Perubahan atas Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara Nomor: 000.9.3.2/434/DISDUKCAPIL/2024 Tentang Penetapan Petugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LABUHANBATU UTARA TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LABUHANBATU UTARA.
- PERTAMA : Mencabut dan menyatakan tidak berlaku Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara Nomor : 470/487/DISDUKCAPIL/2022 tentang Pembentukan Tim Pengelola Website, Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) dan Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- KEDUA : Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara dengan Susunan Keanggotaan dan *call center* sebagaimana terlampir;
- KETIGA : Tim sebagaimana dimaksud pada bagian Kedua mempunyai tugas sebagai berikut :
- A. Penanggung Jawab
1. Melakukan Pemantauan dan Pembinaan secara berkala atas kinerja penanganan pengaduan masyarakat;
 2. Memimpin, mengkoordinasi, memonitoring, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat;
 3. Membuat solusi setiap permasalahan dan kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan.

- B. Ketua Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat
 - 1. Menginformasikan pengaduan kepada Kepala Dinas untuk membuat solusi setiap permasalahan dan kendala yang dihadapi masyarakat dalam dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan;
 - 2. Berkoordinasi dengan bidang terkait yang diadakan untuk segera di tindaklanjuti pengaduan dimaksud;
 - 3. Menyampaikan laporan rekapitulasi bulanan kepada Kepala Dinas terkait penanganan pengaduan publik;
 - 4. Menyampaikan laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan publik persemester.

- C. Pengelola Pengaduan Publik
 - 1. Melakukan pemantauan pengaduan yang masuk;
 - 2. Menerima dan mencatat laporan yang disampaikan oleh masyarakat baik secara langsung maupun melalui media komunikasi lainnya yang dimiliki oleh Dinas;
 - 3. Memberikan respon awal terhadap setiap pengaduan yang masuk;
 - 4. Menyampaikan pengaduan kepada pejabat penghubung atau Kepala Dinas untuk di tindaklanjuti;
 - 5. Memberikan jawaban/tindaklanjut penyelesaian dari pengaduan.

- D. Anggota
 - 1. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung dalam mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan;
 - 2. Pelaksanaan pengaduan masyarakat pada perangkat daerah;
 - 3. Menyusun laporan penanganan pengaduan publik setiap bulan kepada Ketua Tim Penanganan Pengaduan Publik;
 - 4. Menyusun laporan monitoring dan evaluasi pengaduan publik setiap tahun kepada Tim Penanganan Pengaduan Publik.

- KEEMPAT : Penetapan Tim Penanganan Pengaduan Publik, ditetapkan agar Petugas dapat bertanggung jawab atas tugas dan kewajibannya sebagai petugas Penanganan Pengaduan Publik pada jenis pelayanan administrasi kependudukan;

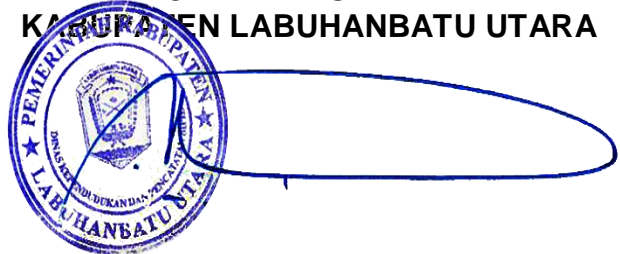
- KELIMA : Menetapkan Daftar Nama Tim Penanganan Pengaduan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

- KEENAM : Segala Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) pada Dokumen Pengguna Anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara;

KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan atau kesalahan di dalamnya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Labuhanbatu Utara
Pada tanggal : 25 Maret 2024

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**



**ARDIANSYAH SIREGAR, S.STP., M.Si
PEMBINA
NIP.198404172004121001**

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Labuhanbatu Utara (laporan);
2. Pegawai yang bersangkutan.

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
LABUHANBATU UTARA
NOMOR : 000.9.3.4/436/DISDUKCAPIL/2024
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN
PENGADUAN PUBLIK APABILA PELAYANAN
TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
LABUHANBATU UTARA.

**PENJELASAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**

A. PENGADUAN MASYARAKAT

1. Pengaduan Masyarakat dapat dilakukan secara langsung melalui :
 - a. Pengaduan Masyarakat dapat dialamatkan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara dengan alamat Jalan Lintas Sumatera Utara Desa Sidua-dua No. 01 Kecamatan Kualuh Selatan Telp (0624) 92421 dan Fax (0624) 92421.
 - b. Melalui Kotak Kritik dan Saran.
 - c. Melalui Tata muka langsung dengan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.

2. Pengaduan Masyarakat dapat dilakukan secara tidak langsung (daring) melalui :
 - a. Telepon : (0624) 92421
 - b. Faksimili : (0624) 92421
 - c. SMS/WA : 0822 7233 6080
 - d. Website : <https://disdukcapil.labura.go.id>
 - e. E-mail : disdukcapil@labura.go.id
 - f. Facebook : Disdukcapillabura
 - g. Instagram : @disdukcapillabura
 - h. SP4N-Lapor : Website : lapor.go.id
SMS : 1708
Email : kontak.lapor.go.id

B. PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT :









C. SOP PENANGANAN PENGADUAN LANGSUNG :

SOP PENANGANAN PENGADUAN LANGSUNG

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat / Pengadu	Pengguna Layanan	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Memberikan pengaduan secara lisan kepada pengguna layanan						- Form Pengaduan	5 Menit	- Form Pengaduan - Buku Pengaduan	
2.	Mencatat dalam buku pengaduan dan merespon pengaduan masyarakat dengan menjawab langsung atau mengkonsep jawaban dan mengkonfirmasi kepada Kasi apabila tidak bisa ditangani						- Form Pengaduan - Buku Pengaduan	30 Menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	
3.	Mempelajari dan menelaah pengaduan terhadap pihak terkait jika ya memberikan penjelasan secara langsung ke pengadu. Jika tidak, akan dikonfirmasi ke Kabid						- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	30 menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	
4.	Mempelajari dan menelaah pengaduan terhadap pihak terkait jika ya memberikan penjelasan secara langsung ke pengadu jika tidak akan dikonfirmasi ke Kepala Dinas						- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	20 Menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	
5.	Menerima laporan dari Kabid dan mempelajari pengaduan tersebut, kemudian menginstruksikan ke Kabid untuk menjawab pengaduan masyarakat						- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	20 Menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	
6.	Menerima instruksi dari Kadis untuk menjawab dan menyelesaikan pengaduan masyarakat						- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	21 Menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	
7.	Menerima hasil penyelesaian pengaduan						- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	5 menit	Solusi	

D. SOP PENANGANAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG :

SOP PENANGANAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kasi	Staff	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menugaskan staff merekapitulasi pengaduan harian					Disposisi	10 Menit	Disposisi	
2.	Merekapitulasi pengaduan tidak langsung dan memberikan ke Kasi untuk diselesaikan					Disposisi	Kondisional	Buku pengaduan, Rekapitulasi Pengaduan tidak langsung	
3.	Menelaah pengaduan dan memberikan penyelesaian pengaduan secara tertulis dengan membuat konsep surat jawaban					Buku pengaduan Rekapitulasi Pengaduan tidak langsung	30 Menit	Konsep surat jawaban	
4.	Menelaah pengaduan dan konsep surat jawaban dari Kasubbid Pengaduan. Jika ya, membubuhkan paraf untuk diteruskan ke Kadis. Jika tidak, dikembalikan ke Kasi untuk diperbaiki					Konsep surat jawaban	30 Menit	Konsep surat jawaban yang sudah diparaf	
5.	Menelaah pengaduan dan konsep surat jawaban. Jika ya membubuhkan tanda tangan. Jika tidak dikembalikan ke Kabid untuk diperbaiki					Konsep surat jawaban yang sudah diparaf	30 Menit	Surat jawaban yang sudah ditandatangani	
6.	Mengirimkan atau menghubungi pengadu untuk					Surat jawaban yang sudah ditandatangani	2 hari	Pengaduan yang telah dicatat	

Ditetapkan di : Labuhanbatu Utara

Pada tanggal : 25 Maret 2024

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL**

KABUPATEN LABUHANBATU UTARA



**ARDIANSYAH SIREGAR, S.STP., M.Si
PEMBINA**

NIP.198404172004121001

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
LABUHANBATU UTARA
NOMOR : 000.9.3.4/436/DISDUKCAPIL/2024
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN
PENGADUAN PUBLIK APABILA PELAYANAN
TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
LABUHANBATU UTARA.

**SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Ardiansyah Siregar,S.STP.,M.Si NIP.198404172004121001	Kepala Dinas	Penanggung Jawab
2.	Dini Indarti,S.Pd.,M.Pd NIP.197712232010012010	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	Ketua Tim Penanganan Pengaduan Publik
3.	Halimatus Sakdiah Rambe,S.E NIP. 199102152010012001	Plt. Sub Koordinator Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan	Pengelola Pengaduan
4.	Yohana Pransiska Sinaga.S.Pd	Operator Komputer SKPD	Anggota Penanganan Pengaduan
5.	Windah Sari Gultom,Amd.A.B	Tenaga Administrasi	Anggota Penanganan Pengaduan

Ditetapkan di : Labuhanbatu Utara

Pada tanggal : 25 Maret 2024

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**



**ARDIANSYAH SIREGAR,S.STP.,M.Si
PEMBINA
NIP.198404172004121001**