



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SAMARINDA

Jalan Milono No. 01 Telp No 1 Telp (0541) 732261 - Fax (0541) 742923

S A M A R I N D A 75121

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SAMARINDA

Nomor : 470 / *of a* / 100.16

TENTANG

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SAMARINDA

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrasi Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud pada huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4868);
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
3. Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan atas UU No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
4. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

7. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kota Samarinda sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 10 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kota Samarinda (Lembaran Daerah Kota Samarinda Tahun 2011 Nomor 10) ;
8. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 16 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda 9 Lembaran Daerah Kota Samarinda Tahun 2013 Nomor 16) ;

MEMUTUSKAN

Menetapkan
PERTAMA :

Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dengan susunan personalia sebagai berikut :

1. Pembina : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda
2. Ketua : Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
3. Wakil Ketua : Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
4. Sekretaris : Edy Hanwar, SE
 - Anggota/ admin
 - Daisya Faradina, S.Kom
 - Arie Syarwani, S. Tr.Kom

KEDUA :

Tugas - Tugas Tim Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda adalah:

1. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
2. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
3. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor.
4. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan.
5. Menyampaikan pelaporan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda;
6. Melakukan evaluasi pengelola pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
7. Mengirim laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada koordinasi pengelolaan pengaduan Nasional, LAPOR!-SP4N, unruk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya

KETIGA : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini, akan diadakan perbaikan dan perhitungan kembali sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Samarinda
Pada Tanggal : 04 Januari 2021

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Samarinda



H. Abdullah, S.H., M.Psi
Nip. 19630602 198503 1 010