



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SAMARINDA

Jalan Milono Nomor 1 Telp. (0541) 732216 - 742923
SAMARINDA

Kode Pos : 75121

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA
NOMOR : 470 / 195.a / 100.16

TENTANG

ALUR PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SAMARINDA

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SAMARINDA

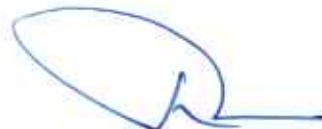
- Menimbang** :
- a. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan jaminan penyedia pelayanan publik seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat diperlukan serta Alur Pengaduan untuk memberikan kepastian pengaduan yang jelas.
 - b. bahwa untuk membangun tata kelola pemerintahan efektif dan efisien diperlukan pengembangan serta layanan administrasi kependudukan yang memberikan karyawan bagi masyarakat.
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagai dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda tentang Alur Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang No.27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan Timur (Lembaran Negara Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang Nomor 72, Tambahan lembaran Negara RI Nomor 5038;
 - 2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik (Lembaran Negara RI No. 4843)
 - 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (lembaran Negara RI Tahun 2009 No. 112, Tambahan lembaran Negara RI No. 5038);
 - 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
 - 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 224 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587);
 - 6. Peraturan Pemerintah nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4736);
 - 7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Propinsi dan pemerintahan Daerah Kabupaten / Kota (Lembaran Negara tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4737);
 - 8. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
 - 9. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK);

10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 09 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 07 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring;
12. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pemberitahuan dan Susunan Perangkat Daerah;
13. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 35 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda;
14. Keputusan Walikota Samarinda Nomor. 470/485/HK-KS/XII/2017 tentang Penerbitan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Layanan Satu Hari Kelar (LASKAR) Two In One, Three In One, dan Four In One;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Petugas Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sebagaimana pada Lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA : Alur Pengaduan Masyarakat dan waktu penyelesaian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sebagaimana pada Lampiran II Keputusan ini.
- KETIGA : Alur Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada diktum kedua bertujuan untuk memberikan arah, petunjuk dan gambaran kepada masyarakat dalam menyelesaikan Administrasi Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diperbaiki sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Samarinda
Pada Tanggal : 22 April 2019
Kepala,



H. Abdullah, SH., M.Psi
Pembina Utama Muda / IV c
NIP. 19630602 198503 1 010

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda
Nomor : 470 / 195.a / 100.16
Tanggal : 22 April 2019

Daftar Nama-Nama Petugas Layanan Pengaduan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda:

No.	Nama	Keterangan
1.	Nur Jamiyanti, SE	Front Office
2.	Ferina Nanda Paramita	Front Office
3.	Muhammad Richie Rahmanie	Layanan Aduan Online
4.	Arifia Ishabianto, ST	Koordinator
5.	Hj. Kartiningsih, SH	Kasi Layanan Aduan
6.	Sri Hardani, SE	Tindak Lanjut Bidang Pendaftaran Penduduk
7.	H. Arief Rachman, SH	Tindak Lanjut Bidang Pencatatan Sipil
8.	Didik Purwanto, S.STP., M.Si	Tindak Lanjut Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Ditetapkan di : Samarinda
Pada Tanggal : 22 April 2019
Kepala,



H. Abdullah, SH., M.Psi
Pembina Utama Muda / IV c
NIP. 19630602 198503 1 010



ALUR PENGADUAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA



MASYARAKAT

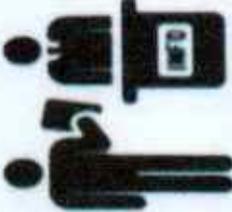
MEMASUKI BENTUK PENGADUAN

- Nama
- Alamat
- Masalah Pengaduan
- Pernyataan
- Output yang diharapkan



MEDIA ONLINE

 dtkp.kota-samarinda.go.id
 081 871 1884
 Facebook (mla Kota Samarinda)
 @dtkp_samarinda
 Instagram (mla Samarinda)



MEDIA OFFLINE

KOTAK SARAN
 TELEPON : 105-411732216
 FAKS : 105-411742923



TIM PENGADUAN

- Bid. Pencatatan
- Bid. Kependudukan



MASYARAKAT



P