



KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LEBONG
NOMOR : 13 TAHUN 2022

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM DAN MEKANISME / PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
LEBONG

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

- Menimbang : a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 7 ayat (1) dan Pasal 20 huruf a Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik perlu menetapkan pengelola pengaduan pelayanan publik;
c. bahwa penugasan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas wajar dan adil;
d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b dan c, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Tim dan Mekanisme /Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Lebong
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1967 tentang Pembentukan Provinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1967 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2828);
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Lebong dan Kabupaten Kepahiang di Provinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4349);
3. Undang - undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5587) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang nomor

- 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
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);
 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
 11. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
 12. Peraturan Bupati Lebong Nomor 36 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Lebong (Berita Daerah Kabupaten Lebong Tahun 2016 Nomor 36);
 13. Peraturan Bupati Lebong Nomor 47 Tahun 2017 tentang Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kabupaten Lebong (Berita Daerah Kabupaten Lebong Tahun 2017 Nomor 47);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU** : Membentuk Tim dan Mekanisme/Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong dengan susunan tersebut dalam Lampiran 1 Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil..
- KEDUA** : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, mempunyai tugas:
1. Mengumumkan nama dan alamat kantor penanggungjawab pengelola pengaduan;
 2. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
 3. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
 4. Menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
 5. Melakukan pencatatan pelaporan pengelolaan pengaduan;
 6. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan;
 7. Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya secara berkala kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Lebong

- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong
- KEEMPAT : Mekanisme /prosedur pengelolaan pengadaan pelayanan public sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong.
- KELIMA : Lampiran I dan Lampiran II sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU dan KEEMPAT merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Lebong ini.

Ditetapkan di : Tubei
Pada tanggal : 9 Maret 2022



**LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATTAN
SIPII KABUPATEN LEBONG**

NOMOR : 13 TAHUN 2022

TANGGAL : 9 Maret 2022

**TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPII KABUPATEN LEBONG**

NO.	JABATAN		KETERANGAN
	DINAS	DALAM TIM	
1	2	3	4
1.	Kepala Dinas DUKCAPIL	Ketua	
2.	Sekretaris DUKCAPIL	Sekretaris	
3.	Kabid PIAK	Anggota	
4.	Kabid DAFDUK	Anggota	
5.	Kabid CAPIL	Anggota	
6.	Kabid PDIP	Anggota	
7.	Perencana Ahli Muda	Anggota	
8.	Operator	Anggota	
9.	Operator	Anggota	

Ditetapkan di Tubei
Pada tanggal 15 Februari 2022

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPII**
PEMERINTAH KABUPATEN LEBONG
**DINAS
KEPENDUDUKAN
DAN
PENCATATAN SIPII**
ELVA MARDIANA, S.IP, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/C)
NIP.-19690526 199003 2 005

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATTAN
SIPIIL KABUPATEN LEBONG**
NOMOR : 13 TAHUN 2022
TANGGAL : 9 Maret 2022

**MEKANISME/PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIIL KABUPATEN LEBONG**



**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIIL**

PEMERINTAH KABUPATEN LEBONG

DINAS
KEPENDUDUKAN
DAN
PENCATATAN SIPIIL

ELVA MARDIANA, S.IP, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/C)
NIP.-19690526 199003 2 005

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATTAN
SIPIL KABUPATEN LEBONG**
NOMOR : 13 TAHUN 2022
TANGGAL : 9 Maret 2022

SARANA PENGADUAN



 **PEMERINTAH KABUPATEN LEBONG,
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**NOMOR LAYANAN ONLINE
VIA WhatsApp (WA)**

- ▶ Pelayanan KTP - el, KK, KIA :
- ▶ Pelayanan Surat Pindah/Datang :
- ▶ Pelayanan Akta Kelahiran,
Akta Kematian, Akta Perkawinan :
- ▶ Pelayanan Update NIK
(Singkronisasi data BPJS, Bank dll) :

**Call Centre 1
0811 73 1707 4**
**Call Centre 2
0811 73 1707 5**

 **Lebong
DUKCAPIL**



0811 73 1707 4 0811 73 1707 5 dukcapil_lebong @Dukcapil_Lebong Dukcapil Lebong Dukcapil Lebong

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL**



ELVA MARDIANA, S.IP, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/C)
NIP. 19690526 199003 2 005

