

# PEMERINTAH KOTA TASIKMALAYA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Ir. H. Juanda (Komplek Perkantoran) Telp. (0265) 333818 TASIKMALAYA Kode Pos 46151

# KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TASIKMALAYA

NOMOR: 430. / Kep- 80 / 5885/ 2022

# TENTANG MANAJEMEN PENANGANAN PENGADUAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA TASIKMALAYA

### Menimbang : a.

- a. bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya sebagai instansi penyelenggara administrasi kependudukan di Kota Tasikmalaya, harus menjamin adanya keterbukaan pelayanan publik dalam pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pemanfaatan data kependudukan yang transparan, cepat dan mudah serta memenuhi prinsip akuntabilitas publik, ;
- bahwa demi memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat serta kelancaran umpan balik berupa kepuasan maupun partisipasi dalam pengawasan kualitas penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, dilaksanakan melalui media yang mudah diakses oleh masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) dan huruf (b), diadakan manajemen penanganan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang mendorong adanya partisipasi pengawasan masyarakat di Kota Tasikmalaya, dengan pengesahannya ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya.

#### Mengingat

- Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;
- Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana beberapa kali diubah terakhir dengan Undang Undang Nomor 9 Tahun 2019;
- 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;

- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan;
- 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang peningkatan kualitas layanan Administrasi Kependudukan;
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang pelaporan penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
- 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang pendokumentasian Administrasi Kependudukan;
- 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang peraturan pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; dan
- Peraturan Walikota Tasikmalaya Nomor 30 Tahun 2006 Tentang Standar Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Lingkungan Pemerintah Kota Tasikmalaya.

#### **MEMUTUSKAN:**

Menetapkan:

:

**KESATU** 

Tata kelola aduan kualitas pelayanan publik dalam urusan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kota Tasikmalaya, yang menjamin tertib penyampaian dan penerimaan aduan, verifikasi dan tindak lanjut pemberian tanggapan, diatur dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang Manajemen Penanganan Pengaduan Administrasi Kependudukan Kota Tasikmalaya;

KEDUA

Manajemen Penanganan Pengaduan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, diterapkan dalam mengelola bentuk-bentuk aduan berupa keluhan, masukan dan saran perbaikan atas layanan publik yang tidak berkesesuaian dengan standar pelayanan atau terjadinya pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan yang disampaikan oleh warga masyarakat dan/atau penerima manfaat pelayanan kepada Pelaksana dan atau Penyelenggara.

#### KETIGA

Standar operasional prosedur (SOP) di dalam maanajemen penanganan pengaduan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana pada diktum KEDUA, mengatur ; tahapan, standar pelayanan, penetapan media dan petugas sebagai upaya meningkatkan tata laksanan pelayanan Disdukcapil Kota Tasikmalaya, dengan standar operasional sebagaimana terlampir, dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini;

### KEEMPAT

Media yang digunakan untuk memfasilitasi penyampaian aduan sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA, dokumentasi atas penjelasan maupun tindak lanjut aduan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, dilaksanakan dengan menggunakan sarana:

- Web Disdukcapil Kota Tasikmalaya dengan alamat Website: dinasdukcapil.tasikmalayakota.go.id
- WhatsApp Gateway dengan tambahan aplikasi pendukung yang disediakan adalah "Simantap Sentral"
- 3. WhatsApp Grup berbasis komunitas

#### KELIMA

Tim Pengelola yang bertanggung jawab menjalankan manajemen penanganan pengaduan administrasi kependudukan, sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA, ditunjuk Kepala Disdukcapil Kota Tasikmalaya dilengkapi tugas dan tanggung jawab memproses materi aduan kualitas pelayanan administrasi kependudukan ditetapkan dengan keputusan Kepala Disdukcapil Kota Tasikmalaya sebagaimana terlampir dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini, dengan susunan sebagai berikut:

- Pengelola Website; dilakukan oleh Tim Pengelola Web, dengan melibatkan unsur sekretariat dan bidang pelayanan, bertanggung jawab menyajikan konten informasi; tulisan maupun grafis pada Web Disdukcapil Kota Tasikmalaya;
- 2. Pengelola Call Centre dan WhatsApp Gateway; dilakukan oleh Tim Pengelola dari unsur-unsur bidang layanan teknis :
  - a) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, sebagai Call Centre;
  - b) Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil sebagai Sumber Pemberian Tanggapan dan Saran Teknis;
  - Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan sebagai Advice Officer, bertanggung jawab mengelola dan mendokumentasikan aduan dan jawaban, serta komunikasi melalui media WhatApp Gateway;

- Pengelola Aplikasi Simantap Sentral; dilakukan oleh Petugas dari unsur Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang bertindak sebagai Petugas yang mengkompilasi materi aduan, saran maupun masukan yang diunggah dalam bentuk informasi grafis pada aplikasi Simantap Sentral pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya;
- Pengelola WhatsApp Grup Adminduk Basis Komunitas, yang terdiri dari;
  - 4.1. WhatsApp Grup Basis Komunitas Tingkat Kota, dengan Admin Pengelola Tingkat Kota dilakukan oleh Petugas Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya
  - 4.2. WhatsApp Grup Basis Komunitas Tingkat Kecamatan dan Kelurahan dengan Admin Pengelola Tingkat Kecamatan dilakukan oleh Petugas Disdukcapil Kota Tasikmalaya pada 10 (sepuluh) Kecamatan

**KEENAM** 

Segala biaya yang ditimbulkan akibat diterbitkannya keputusan ini dibebankan kepada APBD pada perangkat daerah Disdukcapil Kota Tasikmalaya

KETUJUH

Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, maka akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Kota Tasikmalaya Pada Tanggal, 17 Agustus 2022

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Dr. H. IMIH MISBAHOL MUNIR, Drs., M.Si.

Pembina Utama Muda IIP. 196403021990121001 LAMPIRAN 1. ALUR PENANGANAN PENGADUAN ADMINDUK KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TASIKMALAYA

NOMOR

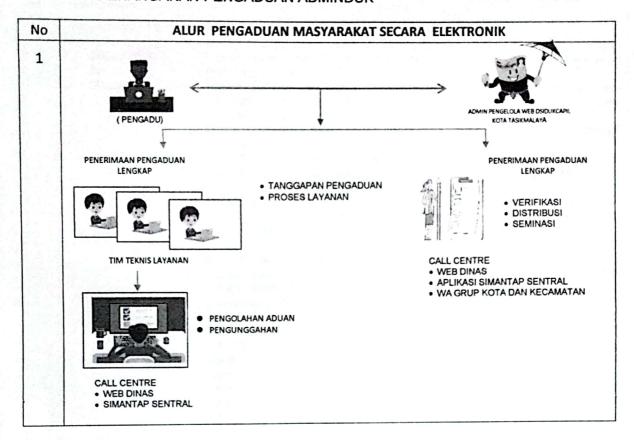
: 470 / Kep-80 / 4mg/ 2020

**TENTANG** 

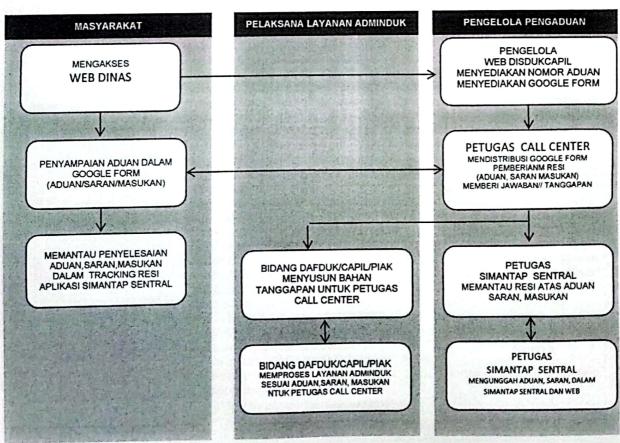
: MANAJEMEN PENANGANAN PENGADUAN ADMINSISTRASI KEPENDUDUKAN

KOTA TASIKMALAYA

# 1. ALUR PENANGANAN PENGADUAN ADMINDUK



## PENJELASAN BAGAN ALUR:



### LAMPIRAN II. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TASIKMALAYA

NOMOR

: 470... / Kep-80 / Sexre/ 2020

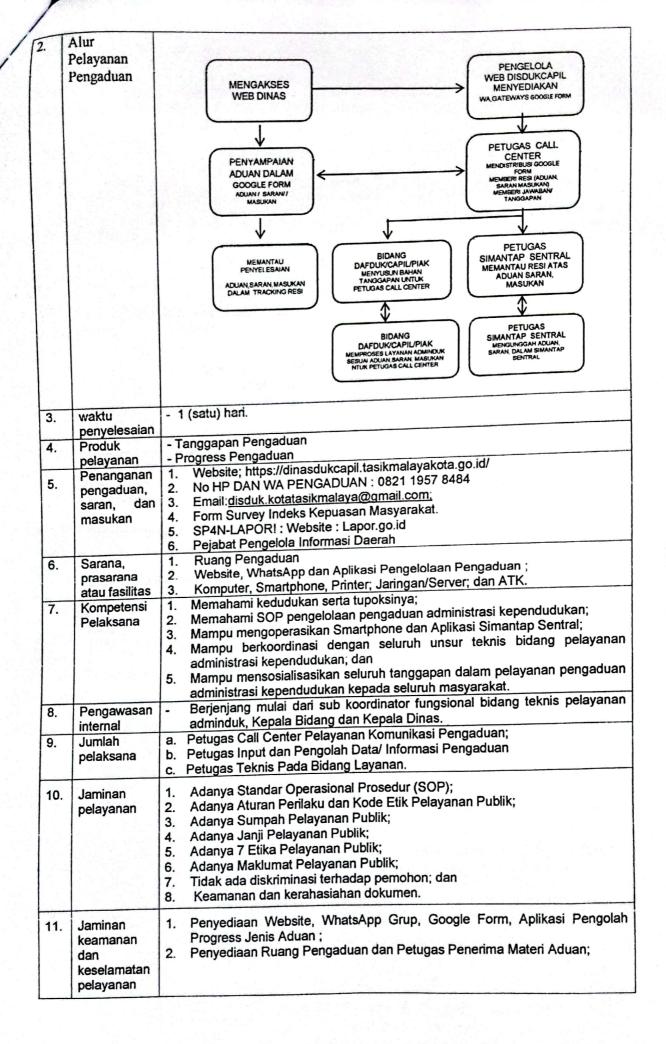
**TENTANG** 

: MANAJEMEN PENANGANAN PENGADUAN ADMINSISTRASI KEPENDUDUKAN

KOTA TASIKMALAYA

| 2. | STANDAR | <b>OPERASIONAL</b> | PROSEDUR |
|----|---------|--------------------|----------|
| 4. | SIMPAN  | OFERMOIUNAL        | PRUSEDUR |

| 2.<br>No. | Komponen                    | PPERASIONAL PROSEDUR Uraian   |  |  |
|-----------|-----------------------------|---|--|--|
| 1.        | Persyaratan<br>Materi Aduan | Penyampaian materi aduan, saran dan masukan :     a. Materi aduan, saran dan masukan pelayanan adminduk, dituangkan pada  |  |  |
|           | > Aduan                     | format google form tersedia pada Nomor WhatsApp Pengaduan yang  |  |  |
|           | > Saran<br>> Masukan        | ditayangkan pada Web Disdukcapil; b. Uraian aduan, saran dan masukan dalam google form, diterima oleh   |  |  |
|           |                             | Petugas sebagai pengaduan langsung dan alamat Nomor Handphone   |  |  |
|           |                             | Penyampai aduan, saran dan masukan  c. Uraian aduan, saran dan masukan memuat materi substantif permasalahan layanan adminduk yang diselenggarakan Disdukcapil;   |  |  |
|           |                             | d. Penyampaian aduan, saran dan masukan dilengkapi dengan berkas bukti pendukung, yang diunggah dalam form yang sama sebagai kelengkapan yang menjadi milik Disdukcapil;  |  |  |
|           |                             | e. Penyampaian materi aduan, saran dan masukan disertakan juga alamat penerimaan tanggapan pengaduan dengan alamat milik pengadu dengan tidak mewakilkan pada alamat lain.  |  |  |
|           |                             | 2. Penerimaan materi aduan, saran dan masukan :   |  |  |
|           |                             | a. Materi aduan, saran dan masukan sebagaimana tertuang dalam format google form, diterima dan diberi tanggapan oleh Call Center sebagai Pengelola Nomor WhatsApp Pengaduan pada Web Disdukcapil;   |  |  |
|           |                             | b. Materi aduan, saran dan masukan sebagaimana tertuang dalam format google form diterima dan diberi tanggapan oleh Call Center, dapat  |  |  |
|           |                             | ditambahkan bahan tanggapan lain berupa uraian penjelasan dari Bidang Dafduk, Capil dan Bidang Piak sebagai unit pengelola pelayanan teknis adminduk;   |  |  |
|           |                             | c. Pendistribusian materi aduan, saran dan masukan dalam google form, yang dikelola oleh Call Center disampaikan kepada Bidang Dafduk, Capil dan Bidang Piak dengan memperhatikan kesesuaian materi aduan, saran dan masukan dengan substantif pengelolaan pelayanan pada bidang-bidang pelayanan teknis adminduk;                  |  |  |
|           |                             | 3. Pengelolaan materi aduan, saran dan masukan :  |  |  |
|           |                             | Pengelolaan atas materi aduan, saran dan masukan, dikelompokan berdasarkan urgensi kepentingan langkah tindak lanjut, diantaranya :  a) Materi aduan, saran dan masukan yang sifatnya berbentuk <i>konsultasi</i> dapat langsung diberi tanggapan oleh Call Center sebagai Pengelola Nomor WhatsApp Pengaduan pada Web Disdukcapil; |  |  |
|           |                             | b) Materi aduan, saran dan masukan yang sifatnya berbentuk <i>klarifikasi</i> dapat diberi tanggapan oleh Call Center sebagai Pengelola Nomor WA Pengaduan pada Web Disdukcapil dengan dilengkapi uraian penjelasan dari bidang-bidang teknis yang berkesesuaian dengan materi yang menjadi ajuan permasalahan adminduk;            |  |  |
|           |                             | c) Materi aduan, saran dan masukan yang sifatnya berbentuk <i>koreksi</i> , dapat diberi tanggapan oleh Call Center sebagai Pengelola Nomor WA Pengaduan pada Web Disdukcapil, setelah diteruskan dan ditindaklanjuti oleh bidang-bidang teknis yang berkesesuaian dengan materi yang menjadi ajuan permasalahan adminduk;          |  |  |
|           |                             | d) Materi aduan, saran dan masukan yang sifatnya berbentuk permohonan layanan, dapat diberi tanggapan oleh Call Center sebagai Pengelola Nomor WA Pengaduan pada Web Disdukcapil, untuk diteruskan dalam bentuk pelayanan dari bidang-bidang teknis yang berkesesuaian dengan materi aduan berkenaan kualitas pelayanan adminduk;   |  |  |
|           |                             | e) Bentuk-bentuk tanggapan dan kelengkapan penjelasan maupun progress tindak lanjut atas materi aduan, saran dan masukan, diunggah dalam media elektronik, dalam bentuk ;   |  |  |
|           |                             | <ol> <li>Jawaban tertulis pada WhatsApp Gateway;</li> <li>Infografis dalam bentuk kompilasi tindak lanjut Perbidang<br/>permasalahan adminduk;</li> </ol>   |  |  |
|           |                             | 3) Infografis pada Web Disdukcapil ; dan  |  |  |
|           | 1                           | 4) Info tertulis pada WA Grup.  |  |  |



LAMPIRAN III. PENETAPAN MEDIA DAN TIM PENANGANAN PENGADUAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TASIKMALAYA

NOMOR

: 430. / Kep-80 / Sextre / 2020

**TENTANG** 

: MANAJEMEN PENANGANAN PENGADUAN ADMINSISTRASI KEPENDUDUKAN

KOTA TASIKMALAYA

#### **MEDIA**

| NO | MEDIA                        | JENIS PENGELOLAAN   | PENGELOLA   |
|----|------------------------------|---|---|
| 1  | Website                      | Penerimaan Aduan, Masukan, Saran<br>Komunikasi dan Konsultasi | Call Center   |
| 2  | Google Form                  | Verifikasi Aduan, Masukan, Saran<br>Penerusan Aduan           | Call Center Call Center dan Bidang Teknis Bidang Teknis |
| 3  | WhatsApp Grup                |   |   |
| 4  | SIAK                         | Tindak Lanjut   | Ridang Teknis dan Call Center                           |
| 5  | WhatsApp                     | Penerusan Informasi Tindak Lanjut                             | Admin Simantap Sentral dan Call                         |
| 6  | Aplikasi Simantap<br>Sentral | Masukan Saran Center  | Center  |
| 7  | Aplikasi Simantap<br>Sentral | Pemantauan Progress Aduan, Masukan dan<br>Saran               | Admin ciments   |

# SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA TASIKMALAYA

Pembina

Walikota Tasikmalaya

Penanggung Jawab:

Kepala Dinas Dukcapil Kota Tasikmalaya

Ketua Sekretaris : Sekretaris Dinas : Kaubag Umpeg

Bidang Pengolah Pengaduan : Kabid PDIP

: Unsur Staf Bidang PDIP

Bidang Teknik Informasi

: Kabid PIAK

; Unsur Staf Bidang PIAK

Bidang Penanganan Pengaduan

1. Aduan Pendaftaran Penduduk : Kabid Dafduk

: Unsur Bidang Dafduk

2. Aduan Pencatatan Sipil

: Kabid Capil

: Unsur Bidang Capil

Bidang Seminasi Penanganan Pengaduan

1. Seminasi Pengaduan Dalam Web Dinas 2. Seminasi Pengaduan Dalam Aplikasi

: Pengelola Web Disdukcapil : Pengelola Simantap Sentral

3. Seminasi Pengaduan Dalam WhatsApp Grup

a) Koordinator Admin WA Grup Kota

: Pegawai Disdukcapil

b) Koordinator Admin WA Grup Kecamatan : Pegawai Disdukcapil

Ditetapkan di Kota Tasikmalaya Pada Tanggal, 17 Agustus 2022

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL OTACTASIKMALAYA

MIN MISBAHUL MUNIR, Drs., M.Si.

Pembina Utama Muda NIP. 196403021990121001