



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl Jenderal Sudirman No. 2 Surakarta, Telp. (0271) 639554; Fax. (0271) 644808
Website: <http://dispendukcapil.surakarta.go.id> email disadmindukcapil@surakarta.go.id
SURAKARTA
57111

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA NOMOR : DC/178/1/2024

TENTANG PEMBENTUKAN TIM KONSULTASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TAHUN 2024 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA

- Menimbang
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kecepatan respon atas pengaduan pelayanan dari masyarakat sebagaimana diamanatkan ketentuan Pasal 10 Peraturan Walikota Surakarta Nomor 29 Tahun 2019 tentang Unit Layanan Aduan Surakarta, maka perlu dibentuk Tim Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2023;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tercantum pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta tentang Tim Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2024.
- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 2332, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4846);
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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 12);
9. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 29 Tahun 2019 tentang Unit Layanan Aduan Surakarta.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2024, dengan susunan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;

KEDUA : Tugas Tim Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini adalah :

- 1) Memberikan jawaban konsultasi dan pengaduan masyarakat yang diterima Dinas dalam bentuk jawaban lisan atau tertulis;
- 2) Melakukan konsultasi dengan bidang teknis pada Dinas untuk menyiapkan jawaban pengaduan;

- 3) Mengkonsultasikan kepada atasan terhadap draft jawaban konsultasi dan pengaduan tertulis yang bersifat sangat penting, cepat dan memerlukan penanganan secara khusus;
- 4) Merekapitulasi jumlah dan atau jawaban konsultasi dan pengaduan;
- 5) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Surakarta
Pada tanggal : 5 Januari 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA



YUHANES PRAMONO

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA TENTANG
 PEMBENTUKAN TIM KONSULTASI DAN
 PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
 DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
 SIPIL KOTA SURAKARTA TAHUN 2024
 NOMOR : DC/178/1/2024
 TANGGAL : 05 Januari 2024

SUSUNAN TIM KONSULTASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN
 PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 TAHUN 2024

NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1.	Ketua	Fahrudin Eka Cahyana,S.Sos	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Merangkap Petugas Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Ulas dan SP4N LAPOR
2.	Sekretaris	Diar Dwi Abrianto,S.Tr.Sos	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Merangkap Petugas Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Media Sosial (FB,IG, Twitter)
3.	Anggota	Taufiq Ar Rahman,A.Md	Operator SIAK	Petugas Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Whatsaap,Email
		Nindyo Adi Pradana,A.Md	TKPK Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Petugas Konsultasi dan Pengaduan Langsung/tatap muka
		Eko Setyowati	TKPK Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Petugas Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Telephone
		Bogy Anugrah Widiyana	TKPK Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	Petugas Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Telephone

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA



YUHANES PRAMONO

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA TENTANG
PEMBENTUKAN TIM KONSULTASI DAN
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA SURAKARTA TAHUN 2024
NOMOR : DC/178/1/2024
TANGGAL : 05 Januari 2024

URAIAN TUGAS TIM KONSULTASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
SURAKARTA TAHUN 2024

1. Ketua Tim :

- a. Menerima laporan konsultasi dan pengaduan pelayanan dokumen administrasi kependudukan.
- b. Melaporkan masalah/aduan kepada kepala dinas.
- c. Mengadakan rapat tindak lanjut untuk mencari solusi penyelesaian masalah.
- d. Merumuskan jawaban/solusi atas konsultasi berdasarkan hasil rapat.
- e. Membuat analisa dan tindak lanjut dari hasil penyelesaian.
- f. Mengevaluasi hasil penyelesaian.

2. Sekretaris :

- a. Mencatat semua masalah/aduan dari masyarakat.
- b. Menyiapkan undangan dan daftar hadir rapat penyelesaian.
- c. Mengikuti rapat tindak lanjut untuk mencari solusi penyelesaian masalah.
- d. Mendokumentasikan hasil rapat penyelesaian masalah/aduan.
- e. Membuat rekap konsultasi tiap bulan.

3. Anggota :

- a. Menerima laporan konsultasi baik yang bersifat langsung maupun melalui media elektronik dari masyarakat.
- b. Menulis masalah/aduan di buku registrasi pengaduan.
- c. Melakukan konfirmasi dan klarifikasi kepada pihak terkait.
- d. Melaporkan masalah/aduan kepada ketua Tim Penanggung Jawab dan penanganan keluhan.
- e. Mengikuti rapat tindak lanjut untuk penyelesaian masalah.
- f. Memasang hasil penyelesaian di papan umpan balik Dispendukcapil.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA

