



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT
DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK KB, DUKCAPIL**

Jalan Rasuna Said Nomor 81 Padang

<http://sumbarprov.go.id> - email: dppkpkps.sumbar@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK,
KELUARGA BERENCANA, KEPENDUDUKAN, DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI SUMATERA BARAT
NOMOR : 470 / 050 / DPPKPKPS.1/VI-2020**

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT KONDISI TATANAN
NORMAL BARU DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK KB KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL PROVINSI SUMATERA BARAT**

KEPALA DINAS

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka menyesuaikan dengan kondisi tatanan normal baru, maka penanganan pengaduan masyarakat juga harus disesuaikan dengan kondisi agar lebih efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Pengendalian Penduduk KB Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Barat maka dipandang perlu untuk memperbarui Tim Pengaduan Masyarakat;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Kependudukan, dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Barat tentang Pembentukan Tim Layanan Pengaduan Masyarakat Kondisi Tatanan Normal Baru Dinas Pengendalian Penduduk KB Kependudukan dan Pencatatan Sipil ;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah dan reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah dan reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak.
 6. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat;
 7. Peraturan Gubernur Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU** : Menunjuk Tim Layanan Pengaduan Masyarakat
- KEDUA** : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas :
- a. Penanggungjawab, bertanggungjawab atas pengaduan masyarakat dan menindaklanjuti pengaduan tersebut untuk diteruskan ke Kabupaten/Kota untuk meminta jawaban dan tindak lanjut.
 - b. Koordinator, melakukan koordinasi dengan seluruh anggota dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.
 - c. Ketua, mengawasi pengelolaan pengaduan masyarakat yang disampaikan oleh masing-masing pejabat dan petugas pengaduan.
 - d. Sekretaris, menyiapkan pedoman teknis pengelolaan pengaduan masyarakat.
 - e. Pejabat Pengaduan Telepon Seluler bertugas mengelola pengaduan masyarakat melalui telepon
 - f. Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Sistem Pengelola Pengaduan Publik bertugas mengelola pengaduan masyarakat melalui Pengaduan Online Sistem Pengelola Pengaduan Publik.
 - g. Petugas Pengaduan Web dan Media Sosial bertugas mengelola pengaduan melalui web dan media sosial.
- KETIGA** : Dalam melaksanakan tugasnya, tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Kependudukan, dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Barat.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan dapat diubah sewaktu-waktu jika terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di Padang
Pada tanggal : 08 Juni 2020

KEPALA DINAS

IRWAN S.Sos, MM
Pembina Utama Muda
NIP.19680415 198902 1 001

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Yth. Bapak Gubernur Sumatera Barat di Padang (sebagai laporan)
2. Yth. Bapak Wakil Gubernur Sumatera Barat (sebagai laporan)
3. Yth. Bapak Sekretaris Daerah Prov. Sumbar di Padang (sebagai laporan)
4. Yang Bersangkutan

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK,
KELUARGA BERENCANA, KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL

NOMOR : 470/050/00PKB/FPS.1/VI - 2020

TANGGAL : 08 JUNI 2020

TENTANG : PEMBENTUKAN TIM LAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT KONDISI TATANAN NORMAL
BARU DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK KB
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI SUMATERA BARAT

TIM TEKNIS LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	NAMA/JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	IRWAN, S.Sos, MM Kepala Dinas	Penanggung Jawab
2	Ir. Putri Reno Sari, M.Si Sekretaris Dinas	Koordinator
3	Adek Putra, SAP Kabid Pengendalian Penduduk	Ketua
4	Indasari, S.Kom Kasi Monev dan Dokumentasi	Sekretaris
5	Nonong Hanugrah, S.Kom Kasi Bina Kualitas Penduduk	Pejabat Pengaduan melalui Telepon Seluler
6	Dara Arend Sukma, S.STP Kasubag Umum dan Kepegawaian	
7	Desi Agustina Syahrial, SE Kasi Penyaji dan Pengolah Data Kependudukan	Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Sistem Pengelola Pengaduan Publik
8	Rahman Hakim Agpar Tanjung, SSTP Staf	Petugas Pengaduan Web dan Media Sosial

KEPALA DINAS

IRWAN S.Sos, MM

Pembina Utama Muda
NIP.19680415 198902 1 001