

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL

TAHUN 2022

Nomor 470/27/Disdukcapil

Tanggal 5 Juni 2022

Pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangli merupakan salah satu bentuk kontrol atau pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat. Pengaduan masyarakat bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangli untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan masyarakat.

No Komponen	Uraian
1 Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang- undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;2. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;3. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;4. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;5. Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Penetapan Standar Pelayanan Minimal;7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Penerapan Standar Pelayanan;9. Peraturan Bupati Nomor 79 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah (Berita Daerah Kabupaten Bangli Tahun 2021 Nomor 79);.
2 Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan secara lisan maupun tertulis2. Identitas resmi pengadu (KTP Elektronik)



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

3 Sistem, mekanisme, Prosedur Unit Pengaduan Masyarakat dan prosedur



sistem, mekanisme dan prosedur

1. Pelanggan menyampaikan pengaduannya secara lisan dan tertulis ke tim pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Petugas pengaduan menerima dan mencatat pengaduan
3. Petugas mengkonfirmasi dan menyelesaikan pengaduan sesuai dengan levelnya
4. Pengaduan di distribusikan ke bidang terkait untuk dilakukan penelusuran/penanganan lebih lanjut



	5. Penyampaian tanggapan kepada pelanggan
	6. Pengarsipan dan rencana tindak lanjut di tim pengaduan.
4	Jangka waktu penyelesaian 3 hari kerja (maksimal 3 hari kerja tergantung level komplain)
5	Biaya/tarif Tidak dipungut biaya/biaya pelayanan gratis
6	Produk pelayanan Informasi pengaduan
7	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas 1. Seperangkat alat tulis 2. Seperangkat PC
8	Kompetensi/pelaksana 1. Memahami sistem, baik secara manual maupu melalui teknologi informasi 2. Cakap dan komunikatif serta memiliki ketelitian, kecekatan, keramahan dan integritas yang tinggi
9	Pengawasan internal Pengawasan internal dilakukan melalui supervisi langsung secara berjenjang mulai dari Kepala Dinas, Sekretaris/Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian/Kepala Seksi, Staf
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung maupun melalui tulisan yang dimasukkan ke kotak saran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangli 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: Nomor telepon : (0366) 91620 Whatsapp : 0857 3051 6245 Email : pengaduan.dukcapilbangli@gmail.com Lapor-SP4N Website : https://disdukcapil.banglikab.go.id
11	Jumlah pelaksana Tim pengaduan masyarakat
12	Jaminan pelayanan Formulir pengaduan, arsip elektronik



13 Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan peraturan yang berlaku
14 Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi penerapan standar pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan setelah selesainya proses pengaduan2. Hasil evaluasi akan ditindaklanjuti dalam bentuk perbaikan mekanisme manajemen pelayanan pengaduan masyarakat

Ditandatangani secara elektronik oleh :

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Bangli

Dra. Anak Agung Bintang Ari Sutari, M.Si

NIP. 19721005 199201 2 001

