



**PEMERINTAH KABUPATEN BUOL**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
Alamat : Jl. Perjuangan No. Kel. Kali Kec. BiauKab. Buol Sulawesi Tengah KodePos : 94563

---

---

**SURAT KEPUTUSAN**  
**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN BUOL**  
**Nomor : 470 / 25.02 / Dukcapil**

**TENTANG**  
**PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN BUOL**  
**TAHUN 2023**

**KEPALA DINAS**

- Menimbang : a. bahwa guna mewujudkan peningkatan pelayanan publik perlu di bentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud padahuruf a diatas, perlu ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 51 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Buol, Kabupaten Morowali dan Kabupaten Banggai Kepulauan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 51 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Buol, Kabupaten Morowali dan Kabupaten Banggai Kepulauan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3966;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038;
5. Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 2015, Tambahan

6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

### MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu mempunyai tugas sebagai berikut :

a. Penanggungjawab

1. Bertanggung jawab terhadap semua pelaksanaan kegiatan dalam rangka penanganan dan penyelesaian pengaduan masyarakat.
2. Melakukan koordinasi, memberi pengarahan, kepada seluruh Anggota Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.
3. Melakukan koordinasi dengan OPD atau lembaga lain apabila terkait masalah yang diadukan Masyarakat.

b. Ketua

1. Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat;
2. Membagi tugas dan memberikan arahan kepada seluruh Anggota Tim Pengaduan.
3. Memimpin dan melaksanakan pertemuan dengan anggota tim secara berkala di setiap bulan berjalan.
4. Melakukan evaluasi Penanganan Pengaduan sebagai bahan laporan kepada Penanggung Jawab Tim.

c. Sekretaris

1. Menerima, menghimpun serta mengelolah pengaduan Masyarakat.
2. Menyiapkan Administrasi dalam mendukung pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat.
3. Menyusun laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat.

d. Anggota

1. Membantu sekretaris menyiapkan bahan Rapat
2. Berpartisipasi dalam tim dan memberikan saran teknis terkait Penyelesaian Pengaduan Masyarakat.

KETIGA : Metode Pengaduan masyarakat dilaksanakan sebagai berikut :

1. Secara Online (Telepon, Grup WA Forkom, SMS)
2. Secara Langsung (Face to Face)

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Buol  
Pada Tanggal : Januari 2023

Kepala Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Buol



**MUHAMMAD ADSAN, S.IP**

Pembina, IV/a

Nip. 19900511 201010 1 001

Tembus and disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Buol di Buol (sebagai Laporan)
2. Inspektur Kabupaten Buol di Buol
3. Masing – masing yang bersangkutan

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol  
Nomor : 470 / 25.02 / Dukcapil  
Tanggal : Januari 2023  
Tentang : Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2023

**TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BUOL TAHUN 2023**

NO.	NAMA DAN NIP	JABATAN KEDINASAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	MUHAMMAD ADSAN, S.IP NIP. 19900511 201010 1 001	Kepala Dinas	Penanggung jawab
2.	CHENDRA, S.Sos NIP. 19791007 201001 1 008	JF. Analis Kebijakan	Ketua
3.	JAENAB, SE NIP. 19770406 200604 2 026	JF. Analis Kebijakan	Sekretaris
4.	KALSUM, S.IP NIP. 19830826 200801 2 005	JF. Analis Kebijakan	Anggota
5.	ASLIMANSYAH, S.Sos Nip. 19740623 200701 1 011	JF. Analis Kebijakan	Anggota
6.	NURLISA O. MALANGTUNG, S.Sos NIP. 19780603 200604 2 024	JF. Analis Kebijakan	Anggota
7.	JASMIATI, S.Sos NIP. 19850227 200701 2 001	JF. Analis Kebijakan	Anggota
8.	RUSDIN, S.Sos NIP. 19810513 201001 1 011	JF. Analis Kebijakan	Anggota
9	AGUNG RAMDHANI RM. SULEMAN NIP.19930315 202203 1009	ADB	Anggota
10	YUSRIATI R. TAITING NIP.19830528 200901 2 002	ADB Pendamping	Anggota

Ditetapkan di : Buol  
Pada Tanggal : Januari 2023

Kepala Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Buol



## **ALUR PELAYANAN PENGADUAN**



### **KETERANGAN :**

- **Masyarakat (Pemohon Pengaduan) Masuk pada Loket Penerimaan Pengaduan :**
  - Masyarakat mengisi Formulir Pengaduan dan diberikan tanda terima pengaduan.
  - Petugas memverifikasi permasalahan serta kelengkapan berkas/dokumen yang disertakan
  - Petugas meregister /mencatat pengaduan pada buku pengaduan
  - Masyarakat diarahkan untuk mengambil nomor antrian pada mesin antrian
  - Masyarakat menunggu panggilan sesuai nomor antrian
- **Penerima Pengaduan Via Whatsapp (Grup WA Forkom) :**

Pengaduan Langsung diselesaikan petugas melalui Komunikasi Via WA dalam Grup WA Forkom
- **Ruang Penyelesaian Pengaduan (LOKET 13)**

Pengaduan yang telah Masuk pada Loket Penerimaan Pengaduan dan telah mengambil Nomor Antrian akan dipanggil sesuai nomor antrian tersebut ke Loket 13 untuk menyelesaikan pengaduan yang bersangkutan.
- **JF. Analisis Kebijakan**

Sebagai tempat Koordinasi dalam penyelesaian pengaduan (bila Saran dan masukan diperlukan)
- **Penanggung Jawab**

Sebagai Fungsi Kontrol, dan koordinasi, serta pengambil kebijakan bila ada pengaduan yang dalam penyelesaiannya harus dilakukan secara mendalam.