



KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

KOTA BITUNG

NOMOR :29/SK-DPPKB/V/2024

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ALUR PELAYANAN PENGADUAN PADA DINAS
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA BITUNG

Menimbang : a. bahwa untuk dapat lebih optimalnya pelayanan konsultasi untuk masyarakat dan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Bitung, perlu ditetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Bitung tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Bitung;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1990 Tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3421);

2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 6398);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja

- (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan 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 RI Tahun 2012 Nomo 215 Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);
 7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indoneia Tahun 2014 Nomor 615);
 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 157);
 11. Peraturan Daerah Kota Bitung Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bitung (Lembaran Daerah Kota Bitung Tahun 2016 Nomor 8);
 12. Peraturan Walikota Bitung Nomor 35 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (Berita Daerah Kota Bitung Tahun 2016 Nomor 35);
 13. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013)

MEMUTUSKAN :

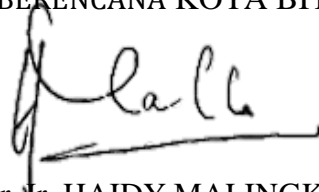
- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA BITUNG TENTANG PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ALUR PELAYANAN PENGADUAN PADA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA BITUNG.
- KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Alur Pelayanan Pengaduan pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, yang selanjutnya disebut SOP sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA : SOP sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU adalah tahapan dan pedoman petugas dalam melayani Pengaduan terkait Pelayanan KB Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Bitung.

KETIGA : Formulir Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini..

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal di tetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Bitung
Pada tanggal : 21 MEI 2024

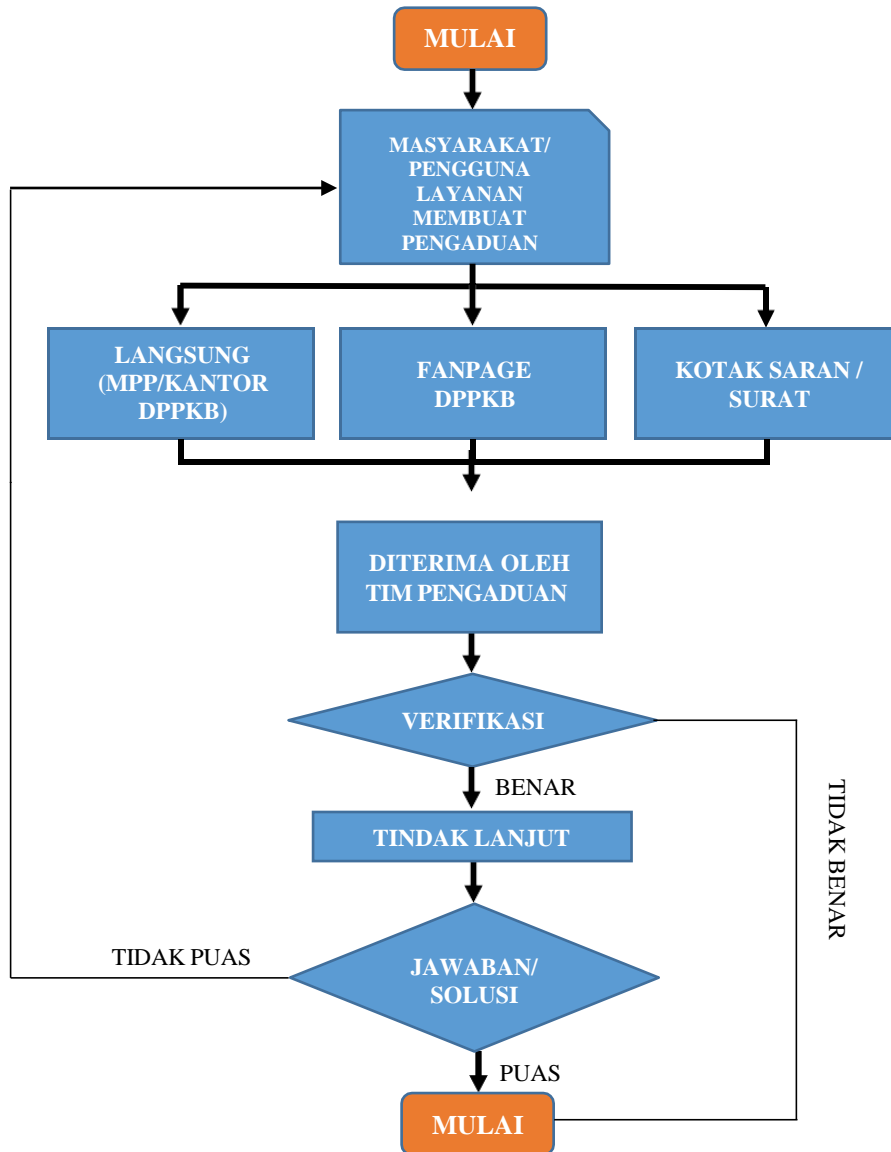
KEPALA DINAS PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA
BERENCANA KOTA BITUNG



Dr. Ir. HAIDY MALINGKAS, M.Si

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA BITUNG
NOMOR : /SK-DPPKB/V/2024
TANGGAL : 21 MEI 2024
TENTANG : STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN PENGADUAN PADA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA BITUNG

ALUR PENGAJUAN PENGADUAN



KEPALA DINAS PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA
BERENCANA KOTA BITUNG

Dr. Ir. HAIDY MALINGKAS, M.Si

