



PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Kalimantan No. 72 Telp. (0282) 542683 Fax. (0282) 543065
Website :www.disdukcapil.cilacapkab.go.id Email : Cilacapdisdukcapil@gmail.com

CILACAP

Kode Pos 53224

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN CILACAP

NOMOR : 700.1.2.4 / 087 / 22 / TAHUN 2024

TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN CILACAP TAHUN 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN CILACAP

- Menimbang** :
- a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas kolusi, korupsi dan nepotisme,
 - b. bahwa pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kapasitas Aparatur Negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum Pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b dalam rangka intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat di pandang perlu menerbitkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap tentang Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah – daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 8 Agustus 1950);
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Kerja Republik Indonesia Nomor 4846),
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Kerja Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali dirubah terakhir dengan Undang – undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua atas Undang – undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap (Lembaran daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 134).
6. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 114 Tahun 2016 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :
KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap Tahun 2024.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU terdiri dari :

1. Tim inti (Ketua, Sekretaris dan Anggota);
2. Admin;
3. Operator.

KETIGA : Nama-nama Tim sebagaimana dimaksud DIKTUM KESATU tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEEMPAT : Tim Pengelola Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud DIKTUM KESATU bertugas :

A. Tim Inti

1. Menerima laporan pengaduan dari Admin dan Operator pengaduan masyarakat yang belum dapat terselesaikan;
2. Mencatat laporan pengaduan masyarakat dari Admin dan Operator yang belum dapat terselesaikan;
3. Mengevaluasi pengaduan masyarakat secara berkala setiap 2 (dua) minggu sekali;
4. Memberi masukan kepada petugas Admin dan Operator pengaduan masyarakat;
5. Memberi solusi dari permasalahan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat.

B. Admin

1. Melakukan pengelolaan pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat;

2. Melaksanakan administrasi pengaduan dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan;
3. Memberikan dan memfasilitasi layanan pengaduan dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan;
4. Mengkoordinasikan pelayanan penanganan pengaduan dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan;
5. Menerima menanggapi dan memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan yang masuk melalui media sosial yang digunakan oleh Disdukcapil ataupun yang melalui layanan WhatsApp pengaduan;
6. Menyalurkan/meneruskan pengaduan masyarakat kepada koordinator/operator pengaduan pada level Bidang ataupun UPTD Yandukcapil yang menjadi aduan dari masyarakat;
7. Melakukan pemantauan, evaluasi atas tindak lanjut dan penyelesaian pengelolaan pengaduan;
8. Melakukan evaluasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
9. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan;
10. Melaporkan kepada Pimpinan terkait pengaduan yang tidak dapat terselesaikan.

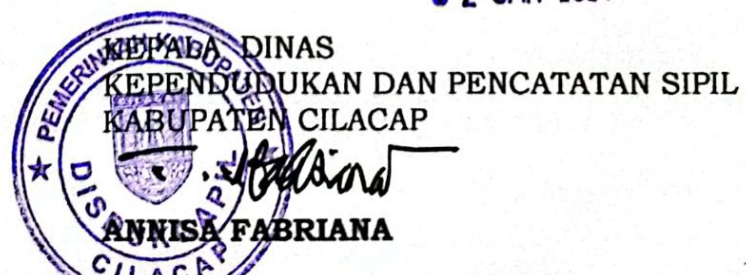
C. Operator

1. Menerima pengaduan yang masuk yang telah diteruskan oleh admin pengaduan;
2. Menindaklanjuti dan segera merespon sesuai dengan kewenangannya masing-masing;
3. Melaporkan kepada Pimpinan terkait pengaduan yang tidak dapat terselesaikan.

KELIMA : Dalam melaksanakan tugasnya Tim Pengelolaan Pengaduan berkewajiban melaporkan hasilnya secara tertulis dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap;

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal di tetapkan.

Ditetapkan di : CILACAP
Pada tanggal : 02 JAN 2024



Lampiran : Keputusan Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Cilacap
Nomor : 700.1.2.4/000/22/TAHUN
2024
Tanggal : 02 Januari 2024

**TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN CILACAP TAHUN 2024**

NO.	NAMA	JABATAN
1.	ANNISA FABRIANA, S.H.,M.Si.	Ketua
2.	EDI WIBOWO,SH.	Sekretaris
3.	ARIS TRI WIBOWO, SH.M.M.	Anggota
4.	SUYANTO, S.Sos.	Anggota
5.	ANGGIT SUBAKTI, S.T.,M.I.Kom.	Anggota
6.	AGUS SUPRIADI, S.H.,M.H.	Anggota
7.	GATOT TRI ATMOJO, S. T.	Anggota
8.	KASTONO, S.E.	Anggota
9.	RUSMINI, S.E.	Anggota
10.	YUNI MARTININGSIH, S.Sos.	Anggota
11.	OKFIYANI MUDAYANAH, S.E.	Anggota
12.	IKA RAHMAWATI, S.Sos.	Anggota
13.	UMMU SALAMAH, S.Kom.	Anggota
14.	TRI MUGIONO, A.Md.	Anggota
15.	EMILIA PEBRIANTI, S.Kom.	Admin
16.	MURDIANI SULISTYORINI, S.H.	Admin
17.	AUZAN NOOR KHOIR, S.Pd.	Operator Online
18.	TEGUH LAMBANG TRI RAHARJO	Operator Online
19.	ABUDIAR CHIKA LAURITA, S.P.	Operator Online
20.	PUNGKY ADI KURNIAWAN, A.Md.	Operator Online
21.	RATNA WAHYUNI KURNIASIH	Operator Online

22.	EGGY ANDREAN JULIAANTO, A.Md.	Operator Online
23.	ROCHMAT	Operator Online
24.	DWI WIDIARTI, S.E.	Operator Offline
25.	DHIKA PRASETYA RAMADHANA, SE.	Operator Offline
26.	YULIATIKASARI, SE.	Operator Offline
28.	ARGIAN WISMA PRAYOGIE, SE.	Operator Offline
29.	CAHYA YUDATH PANGESTU DEWI	Operator Offline

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN CILACAP



ANNISA FABRIANA