



PEMERINTAH KOTA DUMAI  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan H.R. Soebrantas, Teluk Binjai, Dumai Timur, Dumai, Riau 28826,  
Laman disdukcapil.dumaikota.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA DUMAI**

**NOMOR 08 TAHUN 2024**

**TENTANG**

**TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA DUMAI  
TAHUN 2024**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA DUMAI**

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan terhadap pelaporan dan pencatatan atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
  - b. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azaz-azaz umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta memberi perlindungan bagi penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilaksanakan penanganan pengaduan masyarakat;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 1999 tentang Pembentukan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Dumai (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3829);
  2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan Undang-Undang 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

(Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2013 Nomor 232  
Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor  
5475);

3. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali 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 Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5373);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian , Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 362);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pelaporan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 1028);
8. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 6 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kota Dumai Tahun 2007 Nomor 06 Seri D) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 6 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan

Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kota Dumai Tahun 2017 Nomor 9 Seri E);

9. Peraturan Wali kota Dumai Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai ( Berita Daerah Kota Dumai Tahun 2016 Nomor 9 Seri D) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 35 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

### MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dengan Susunan Keanggotaan Sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana tersebut ditum KESATU mempunyai tugas :
- Menyusun program kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.
  - Menerima, Menyelesaikan dan Memberikan Informasi terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sehingga Masyarakat/Penduduk yang merasa tidak puas terhadap Pelayanan Publik dapat tertampung/tertangani.
- KETIGA : Dalam melaksanakan Tugasnya Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU bertanggung jawab dan Melaporkan Hasilnya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Dumai

Pada tanggal : 10 Januari 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
DUMAI



**ZULFAHREN, S.Sos, M.Si**

Pembina Tk. I

NIP. 19760117 200212 1 003

**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA DUMAI**

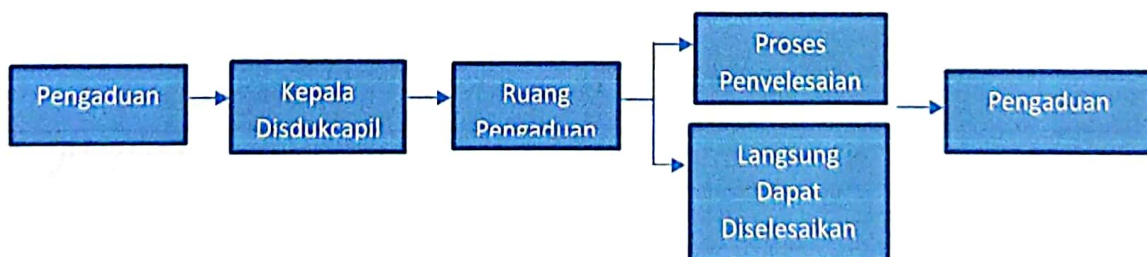
**A. PENGADUAN MASYARAKAT**

Pengaduan Masyarakat dapat dialamatkan Kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

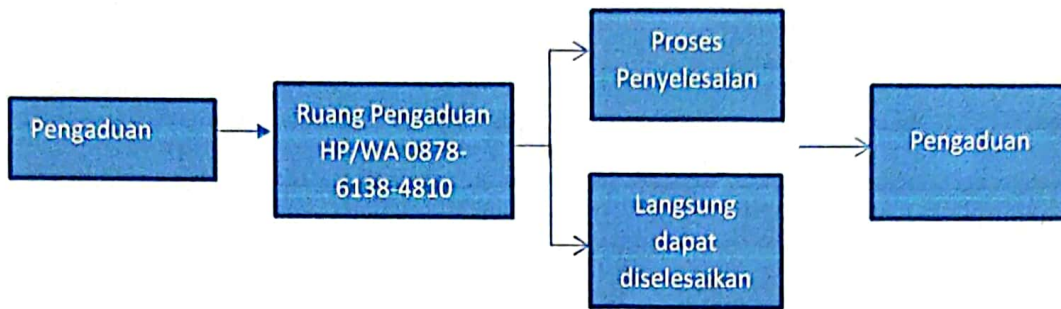
Jl. H.R.Soebrantas Gedung Mal Pelayanan Publik (MPP) HP/WA 0878-6138-4810

**B. PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT :**

1. Pengaduan Masyarakat melalui Surat/Fax/E-mail Web/Twitter.
  - a. Pengaduan di alamatkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.
  - b. Petugas Menerima Pengaduan tersebut kemudian di Agenda.
  - c. Surat/Pengaduan diajukan kepada Kepala Dinas.
  - d. Kepala Dinas Mendisposisi kepada Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan yang menangani komplain/pengaduan dari Masyarakat.
  - e. Bidang yang menangani komplain/pengaduan melakukan pengkajian permasalahan.
  - f. Hasil dari kajian diteruskan pada Bidang sesuai dengan tugasnya dan ditindaklanjuti.
  - g. Petugas yang menangani yaitu Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan untuk menjawab dan dikirim kepada yang bersangkutan/Masyarakat.
  - h. Alur Pengaduan melalui Surat/Fax/E-mail/Web/Twitter.

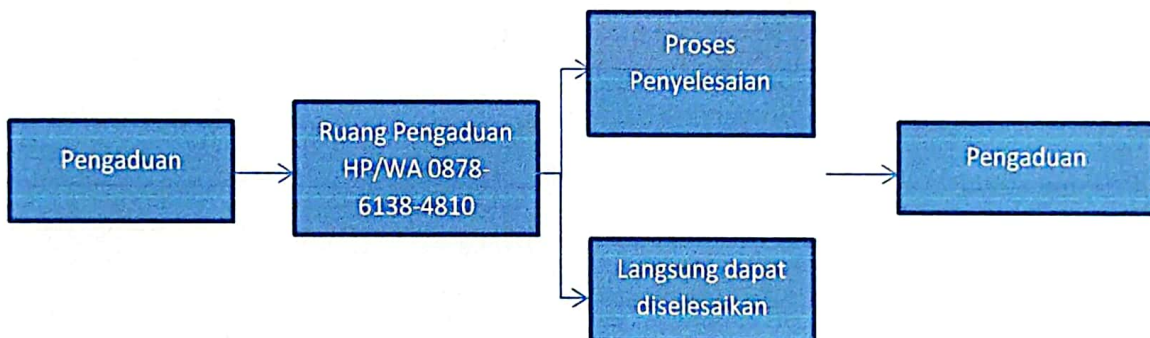


2. Pengaduan Masyarakat melalui Telp
  - a. Pengaduan masyarakat melalui telp disampaikan kepada petugas yang menangani komplain/pengaduan.
  - b. Petugas yang menangani komplain/pengaduan dapat langsung menjawab atau dapat pula mencatat komplain.pengaduan untuk dapat dikaji lebih mendalam oleh TIM.
  - c. Alur Pengaduan melalui Telpon.



3. Pengaduan Masyarakat melalui datang langsung.

- a. Pengaduan masyarakat yang datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai
- b. Petugas yang menangani komplain/pengaduan dapat langsung menjawab atau diteruskan ke TIM.
- c. Hasil dapat disampaikan ke masyarakat.
- d. Alur pengaduan yang datang langsung ke Dinas:



KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA DUMAI,



**ZULFAHREN, S.Sos, M.Si**

Pembina Tk. I

NIP. 19760117 200212 1 003

LAMPIRAN : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Dumai.  
Nomor : TAHUN 2024  
Tanggal : Januari 2024

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA DUMAI  
TAHUN 2024

NO	NAMA	PANGKAT/GOLONGAN	JABATAN	No. HP	KEDUDUKAN DALAM KEPANITIAAN
1	2	3	4	5	6
1.	T. DEDY PRATAMA, S.Sos NIP. 19820423 200312 1 005	Pembina / (IV/a)	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	0812 6880 600	Koordinator
2.	RICKY HENDRA, SE NIP. 19730315 200501 1 010	Pembina / (IV/a)	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	0813 7759 7777	Koordinator
3.	JUNAIDI, SE NIP. 19790421 200212 1 006	Pembina / (IV/a)	Kabid Pelayanan Pendaffaran Penduduk	0812 6899 7548	Koordinator
4.	MUHAMMAD ENDA ZULJEDI, S.IP NIP. 19880811 200701 1 001	Pembina / (IV/a)	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	0823 8694 4845	Koordinator
5.	ADY WIBOWO SOHLES, SH NIP. 19780623 201001 1 008	Penata Tk.I / (III/d)	Analisis Kebijakan Ahli Muda	0813 7482 5256	Anggota
6.	MAHDA FRANCISKA NIP. 19800304 200701 2 002	Penata Muda / (III/a)	Pengadministrasi Umum	0813 7482 5256	Anggota

7.	SITI MULYATI, B, S.A.P		TKPK	0822 8513 0854	Anggota
8.	SRI MULYATI, S. Kom		TKPK	0812 5032 9347	Anggota
9.	INDRI JUNITA		TKPK	0822 4363 9820	Anggota


  
 PEMERINTAH KABUPATEN DUMAI  
 DISDUPRAK  
 ZULFAHREN, S.Sos, M.Si  
 Pembina Tk. I  
 NIP. 19760117 200212 1 003



PEMERINTAH KOTA DUMAI  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan H.R. Soebrantas, Teluk Binjai, Dumai Timur, Dumai, Riau 28826,  
Laman disdukcapil.dumaikota.go.id

**FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT**

No. Pengaduan :  
Nama Pelapor :  
Jenis Kelamin :  
NIK :  
Alamat :  
Telp/HP :  
Email :  
Identitas Terlapor :  
Materi yang dilaporkan :

Dumai, .....

Pelapor

Telah diterima oleh:

(\_\_\_\_\_)

(\_\_\_\_\_)