



PEMERINTAH KABUPATEN DAIRI  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jl. PANDU KELURAHAN BINTANG HULU SIDIKALANG

HP/WA : 081 2323 8 3434 – 081 2323 8 8383

Laman: [disdukcapil.dairikab.go.id](http://disdukcapil.dairikab.go.id), Pos-el: [disdukcapil@dairikab.go.id](mailto:disdukcapil@dairikab.go.id)

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DAIRI

Nomor: 009 Tahun 2023

TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT

PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DAIRI

TAHUN ANGGARAN 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN DAIRI,

Menimbang : a. Bahwa untuk mewujudkan visi Dairi Unggul yaitu “yang menyejahterakan Masyarakat dalam Harmoni Keberagaman” khususnya untuk melaksanakan misi ke-4 “merealisasikan dengan komitmen tinggi prinsip penyelenggaraan good governance (tata kelola pemerintahan yang baik) dan clean government (pemerintah yang bersih) dalam praktek penyelenggaraan pemerintah daerah”, perlu dilakukan peningkatan dan percepatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Dairi;

b. Bahwa pelaksanaan peningkatan dan percepatan pelayanan Administrasi Kependudukan bilamana terjadi hambatan dan permasalahan pada masyarakat, perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.

c. Bahwa untuk memenuhi sebagaimana dimaksud huruf b maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi tentang Penetapan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi;

Mengingat : 1. Undang-undang nomor 15 Tahun 1964 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 4 Tahun 1964 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Dairi dengan mengubah Undang-Undang Nomor 7 Drt. Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten di Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2689);

2. Undang-Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);

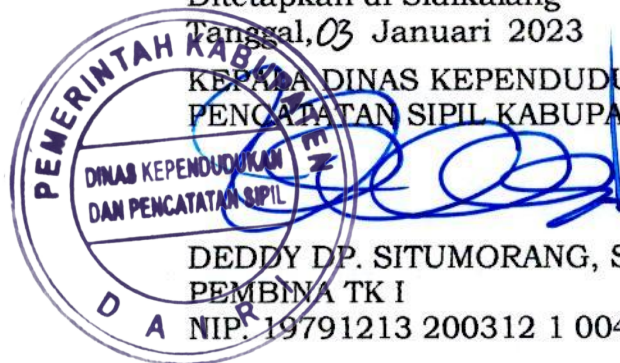
4. Peraturan Bupati Dairi Nomor: 7 Tahun 2022 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Kabupaten Dairi, (Berita Daerah Kabupaten Dairi Tahun 2022 Nomor 7), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Dairi Nomor 11 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Dairi Nomor 7 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Dairi ( Berita Daerah Kabupaten Dairi Tahun 2023 Nomor 11);
5. Peraturan Daerah Kabupaten Dairi Nomor 6 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun 2024 (Lembaran Daerah Kabupaten Dairi Tahun 2023 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Dairi Nomor 227 );
6. Peraturan Bupati Dairi Nomor 25 Tahun 2023 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024 (Berita Daerah Kabupaten Dairi Tahun 2023 Nomor 25).

**MEMUTUSKAN:**

- KESATU** : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Tentang Penetapan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Tahun Anggaran 2023.
- KEDUA** : Menetapkan yang namanya tersebut dalam lampiran keputusan ini sebagai Tim Penanganan Pegaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Tahun Anggaran 2023;
- KETIGA** : Tim Penanganan Pegaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, masing-masing dalam pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Dinas;
- KEEMPAT** : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dari pelaksanaan Keputusan ini dibebankan kepada Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Tahun Anggaran 2023;
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan. Apabila terdapat kekeliruan/ kesalahan didalamnya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di Sidikalang  
Tanggal, 03 Januari 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DAIRI,



DEDDY DP. SITUMORANG, SE, M.Si  
PEMBINA TK I

NIP. 19791213 200312 1 004

**Tembusan :**

1. Yth Bupati Dairi, sebagai laporan;
2. Yth. Wakil Bupati Dairi, sebagai laporan;
3. Kepala BKPSDM Kabupaten Dairi di Sidikalang;
4. Ybs untuk dilaksanakan penuh tanggung jawab;


Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Tentang Penetapan Susunan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.

Nomor : 009 Tahun 2023

Tanggal : 03 Januari 2023

**SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DAIRI  
TAHUN ANGGARAN 2023**

NO	NAMA	NIP	JABATAN
1	2	3	4
1	Deddy DP. Situmorang, SE, M.Si (Kepala Dinas )	197912132003121004	Penanggung Jawab
2	Rayambong S. Sitohang, ST, M.AP (Sekretaris Dinas)	197709162006041003	Ketua
3	Hetty Nuryanti Pardede, SH (Kabid PDIP)	197009041998042004	Anggota
4	Amudi Naiborhu, S.Sos (Kabid DAFDUK)	197002152005021002	Anggota
5	Hendra Imran Purba, SH (kabid Catpil)	197302032006041002	Anggota
6	Indra Simanjuntak, S.Kom (Plt. Kabid PIAK)	198211132008051001	Anggota
7	Santi R. Butar-Butar, SE (Plt. Kasubbag Umum & Kepegawaian)	197712292003122004	Anggota
8	Agus Rajagukguk, A.MD	198808272011011003	Anggota
9	Rosy Ade W. Manullang		Anggota
10	Lia Canti Nova Aritonang		Anggota
11	Martini Sitohang		Anggota

  
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DAIRI,  
DEDDY DP. SITUMORANG, SE, M.Si  
PEMBINA TK. I  
NIP. 19791213 200312 1 004


Lampiran II : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Tentang Uraian Tugas Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Tahun Anggaran 2023

Nomor : 009 Tahun 2023

Tanggal : 03 Januari 2023

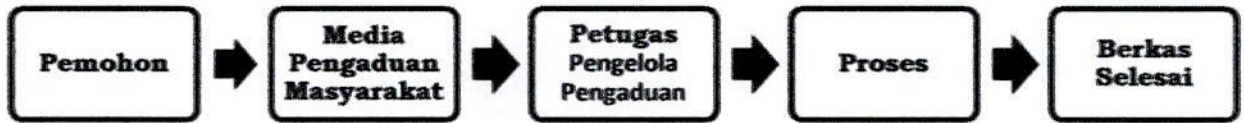
**URAIAN TUGAS TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DAIRI  
TAHUN ANGGARAN 2023**

NO	Nama	Jabatan	Uraian Tugas
1.	Deddy DP. Situmorang, SE, M.Si	Penanggung Jawab	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Merumuskan kebijakan atas Kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat.</li><li>2. Mengkoordinasikan Pelaksanaan Kegiatan Pengaduan Masyarakat.</li><li>3. Pembinaan Pengawasan Evaluasi serta Pelaporan Pengaduan Masyarakat.</li></ol>
2.	Rayambong S. Sitohang, ST, M.AP	Ketua	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menyusun Penyelenggaraan Kegiatan Pengelola Pengaduan Masyarakat.</li><li>2. Memfasilitasi Kegiatan Pengelola Pengaduan Masyarakat bersama petugas lainnya.</li><li>3. Mengkoordinasi Laporan Kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat.</li></ol>
3.	Hetty Nuryanti Pardede, SH	Anggota	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan tindak lanjut kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat.</li><li>2. Melaksanakan pencatatan dan pelaporan kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat.</li><li>3. Menyampaikan respon dan jawaban pengaduan.</li><li>4. Melakukan telaah Pengaduan bersama tim.</li><li>5. Mengkoordinasi pengaduan dengan unit terkait.</li></ol>
4.	Amudi Naiborhu, S.Sos		
5.	Hendra Imran Purba, SH		
6.	Indra Simanjuntak, S.Kom		
7.	Santi R. Butar-Butar, SE		
8.	Agus Rajagukguk, A.MD	Anggota	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Melakukan tindak lanjut atas pengaduan.</li></ol>
9.	Rossy Ade W. Manullang	Anggota	<ol style="list-style-type: none"><li>2. Menindaklanjuti permasalahan yang dapat diselesaikan secara langsung.</li></ol>
10.	Lia Canti Nova Aritonang	Anggota	<ol style="list-style-type: none"><li>3. Mencatat nama pelaporan, alamat pelapor, nomor HP pelapor dan permasalahan yang diadukan kedalam pengaduan layanan.</li></ol>
11.	Martini Sitohang	Anggota	<ol style="list-style-type: none"><li>4. Melaporkan aduan Kepada Ketua Pengaduan.</li></ol>

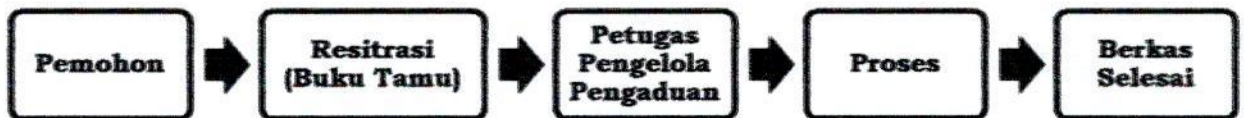
  
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL,  
DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL  
DEDDY DP. SITUMORANG, SE, M.Si  
PEMBINA TK. I  
ANIP. 19791213 200312 1 004

## **MEKANISME ALUR PENGADUAN MASYARAKAT**

### 1. Pengaduan Online



### 2. Pengaduan Offline



Waktu Penyelesaian Pengaduan ± 60, Maksimal 14 hari kerja.

## **MEDIA/SARANA PENGADUAN MASYARAKAT**

Pengaduan Masyarakat atas pelayanan Dukcapil dapat disampaikan melalui beberapa media/sarana diantaranya:

1. Telepon/WhatsApp/SMS dengan nomor 081 2323 8 3434 / 081 2323 8 8383;
2. Perkebbas, [perkebbas.dairikab.go.id](http://perkebbas.dairikab.go.id);
3. Email, [disdukcapil.dairikab.go.id](mailto:disdukcapil.dairikab.go.id);
4. Facebook dan Youtube, [disdukcapilkabdairi](https://www.facebook.com/disdukcapilkabdairi);
5. Instagram, [disdukcapilkabupatendairi](https://www.instagram.com/disdukcapilkabupatendairi); dan
6. Kotak Pengaduan Kantor Dinas Dukcapil Kab. Dairi di Jalan Pandu, Kelurahan Bintang Hulu, Kecamatan Sidikalang, Kabupaten Dairi.

## **PENGADUAN**

Tanggal :

NIK :

Nama :

No. HP :

Alamat :

Jenis Pengaduan :

- Kepuasan Terhadap Fasilitas Pelayanan Disdukcapil
- Informasi Layanan Perkebbas
- Informasi Permohonan Dokumen Kependudukan
- Informasi Persyaratan Administrasi Kependudukan
- Kepuasan Terhadap Pelayanan Petugas Dinas Dukcapil Pengaduan Lainnya
- Informasi NIK dan Data Kependudukan
- Informasi IKD
- Informasi Kepemilikan Adminduk

Uraian Pengaduan :

## **PENGADUAN**

Tanggal :

NIK :

Nama :

No. HP :

Alamat :

Jenis Pengaduan :

- Kepuasan Terhadap Fasilitas Pelayanan Disdukcapil
- Informasi Layanan Perkebbas
- Informasi Permohonan Dokumen Kependudukan
- Informasi Persyaratan Administrasi Kependudukan
- Kepuasan Terhadap Pelayanan Petugas Dinas Dukcapil Pengaduan Lainnya
- Informasi NIK dan Data Kependudukan
- Informasi IKD
- Informasi Kepemilikan Adminduk

Uraian Pengaduan :