

## PERATURAN WALIKOTA BANDA ACEH

NOMOR 44 TAHUN 2018

## TENTANG

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH

DENGAN RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA

WALIKOTA BANDA ACEH,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik, dipandang perlu mengatur mekanisme penanganan pengaduan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a, perlu menetapkan dalam suatu Peraturan Walikota;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 (Drt) Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-kota Besar dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 1092);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4676) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tagun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4575);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5038);
5. Undang-Undang.....

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587) sebagaimana telah diubah kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1983 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Banda Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 5, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3247);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
8. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 6 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kota Banda Aceh Tahun 2010 Nomor 6 seri E Nomor 2);
11. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 15 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh (Berita Daerah Kota Banda Aceh Tahun 2016 Nomor 15).

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Kota adalah Kota Banda Aceh.
2. Walikota adalah Walikota Banda Aceh.
3. Wakil Walikota adalah Wakil Walikota Banda Aceh.
4. Sekretaris Daerah yang selanjutnya disebut SEKDA adalah Sekretaris Daerah Kota Banda Aceh.
5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh yang selanjutnya disebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

6. Facebook adalah layanan jejaring sosial.
7. Gateway adalah sebuah sistem aplikasi yang digunakan untuk mengirim dan menerima SMS, dan biasanya digunakan pada aplikasi bisnis, baik untuk kepentingan broadcast promosi (Bulk SMS), servis informasi terhadap pengguna, penyebaran content produk/jasa dan lain-lain.
8. Twitter adalah jejaring sosial dan mikroblog daring yang memungkinkan penggunaannya untuk mengirim dan membaca pesan berbasis teks hingga 140 karakter.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Tujuan Peraturan Walikota ini adalah untuk menjamin segala pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat diselesaikan secara efisien demi terciptanya kepuasan masyarakat selaku penyampai pengaduan.

## BAB III TINGKATAN PENGADUAN DAN TAHAPAN PENGADUAN

### Pasal 3

Tingkatan pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota terdiri atas :

- a. Skala kecil;
- b. Skala menengah; dan
- c. Skala besar.

### Pasal 4

- (1) Tingkatan pengaduan skala kecil sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a adalah :
  - a. Informasi persyaratan yang ditentukan; dan
  - b. Lamanya/ standar waktu penyelesaian.
- (2) Tahapan pengaduan dalam tingkatan pengaduan skala kecil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
  - a. masyarakat menyampaikan pengaduan secara lisan atau melalui angket pengaduan, surat tertulis, telepon, SMS ke nomor pengaduan dan SMS gateway, web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota, facebook Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota dan email;
  - b. Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota mencatat dan mendata laporan pengaduan yang masuk berdasarkan tingkatan masalah dalam buku pelaporan pengaduan;
  - c. Petugas segera memproses pengaduan tersebut dengan berkoordinasi dengan bidang terkait guna penyelesaian pengaduan yang disampaikan; dan
  - d. Petugas menjawab via SMS, telepon, web maupun facebook ke alamat pihak yang menyampaikan pengaduan.

## Pasal 5

- (1) Tingkatan pengaduan skala menengah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a adalah :
  - a. dokumen masyarakat yang hilang; dan
  - b. *duplicate record*.
- (2) Tahapan pengaduan dalam tingkatan pengaduan skala menengah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut :
  - a. masyarakat menyampaikan pengaduan secara lisan atau melalui angket pengaduan, surat tertulis, telepon, SMS ke nomor pengaduan dan SMS gateway, web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota, facebook Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota dan email;
  - b. petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota mencatat dan mendata laporan pengaduan yang masuk berdasarkan tingkatan masalah dalam buku pelaporan pengaduan;
  - c. petugas segera memproses pengaduan tersebut dengan berkoordinasi dengan bidang terkait guna penyelesaian atas pengaduan yang disampaikan;
  - d. berkas pengaduan beserta surat balasan tersebut kemudian diarsipkan.

## Pasal 6

- (1) Tingkatan pengaduan skala besar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a adalah Hal-hal lain yang bersifat kebijakan politik mengenai Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- (2) Tahapan pengaduan dalam tingkatan pengaduan skala besar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
  - a. masyarakat menyampaikan pengaduan secara lisan atau melalui angket pengaduan, surat tertulis, telepon, SMS ke nomor pengaduan dan SMS gateway, web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota, facebook Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota dan email;
  - b. petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh mencatat dan mendata laporan pengaduan yang masuk berdasarkan tingkatan masalah dalam buku pelaporan pengaduan;
  - c. petugas segera memproses pengaduan tersebut dengan berkoordinasi dengan bidang terkait guna penyelesaian atas pengaduan yang disampaikan;
  - d. kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota segera melakukan koordinasi dengan pihak SKPD terkait untuk diteruskan kepada Walikota/ Sekretaris Daerah sebagai tindak lanjut untuk mengambil langkah-langkah penyelesaian masalah; dan
  - e. berkas pengaduan beserta surat balasan tersebut kemudian diarsipkan.

## BAB IV PENYAMPAIAN PENGADUAN

### Pasal 7

- (1) Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota secara lisan dan tulisan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan oleh masyarakat melalui angket pengaduan, surat tertulis, telepon, SMS ke nomor pengaduan dan SMS gateway, Whats App, Web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota, facebook Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota dan email.

### Pasal 8

- (1) Pengaduan secara lisan dilakukan melalui telepon atau langsung dengan petugas.
- (2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencatat identitas pelapor dengan lengkap, tanda pengenal, alamat serta jenis keluhan yang disampaikan untuk diproses sesuai mekanisme ketentuan yang berlaku.

## BAB V TENGGAH WAKTU PENYELESAIAN PENGADUAN

### Pasal 9

Tenggang waktu penyelesaian pengaduan adalah sebagai berikut :

- a. Skala kecil, 1 jam s/d 1 hari kerja
- b. Skala menengah, 2 s/d 5 hari kerja
- c. Skala besar, 3 s/d 10 hari kerja

## BAB VI PENYAMPAIAN PENYELESAIAN PENGADUAN

### Pasal 10

Penyampaian penyelesaian pengaduan disampaikan secara lisan atau melalui media SMS ke nomor pengaduan dan SMS gateway, Whats App, Web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota, facebook Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota dan email oleh petugas Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota kepada masyarakat penyampaian pengaduan.

### Pasal 11

Diagram alur prosedur tetap penanganan pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Banda Aceh.

**Ditetapkan di Banda Aceh**  
**pada tanggal 28 September 2018 M**  
**18 Muharram 1440 H**

**WALIKOTA BANDA ACEH**

**CAP/DTO**

**AMINULLAH USMAN**

**Diundangkan di Banda Aceh**  
**pada tanggal 28 September 2018 M**  
**18 Muharram 1440 H**

**SEKRETARIS DAERAH KOTA BANDA ACEH**

**CAP/DTO**

**BAHAGIA**

**BERITA DAERAH KOTA BANDA TAHUN 2018 NOMOR 44**



LAMPIRAN : PERATURAN WALIKOTA BANDA ACEH  
NOMOR : 44 Tahun 2018  
TANGGAL : 28 September 2018

SUSUNAN PETUGAS PENGADUAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH

NO.	NAMA	N I P	PANGKAT/GOL
1.	Harlina	196803022003122 001	Pengatur Tk.I (II/d)
2.	Nisa Amalia, A.Md	-	-

**WALIKOTA BANDA ACEH**

CAP/DTO

**AMINULLAH USMAN**

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM  
SEKRETARIAT DAERAH KOTA,  
  
AZMI, SH  
PEMBINA  
NIP. 19680824 199903 1 004