



KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA AMBON

NOMOR : 05 TAHUN 2024

TENTANG

PENETAPAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN
PENILAIAN KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA AMBON

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA AMBON

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal yakni pelayanan yang transparan, ramah, cepat dan tepat tidak diskriminasi serta dapat mengetahui kualitas dan ukuran kinerja pelayanan secara berkala di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon maka perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dan Penilaian Kepuasan Masyarakat; Bahwa mereka yang namanya tersebut dalam lampiran
- b. keputusan ini dipandang mampu dan cakap untuk melaksanakan tugas Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Penilaian Kepuasan Masyarakat;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Penilaian Kepuasan Masyarakat dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon;
- Mengingat : a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
- b. 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);
- c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 37 tentang Pelaksanaan Undang-Undang 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4736);
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Syarat-Syarat Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- g. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik;

- h Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pelayanan Publik Secara Nasional;
- i Peraturan MENPANRB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
- j Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Pelayanan Instansi Pemerintah;
- k Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 8 Tahun 2015 Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
- l Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon;
- m Peraturan Walikota Ambon Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kota Ambon;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Penilaian Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
- PERTAMA** : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Penilaian Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon bertugas:
- KEDUA** :
1. Menangani pengaduan masyarakat terhadap Pelayanan Penerbitan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon;
 2. Merekapitulasi hasil Penilaian Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja unit layanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat;
- KETIGA** : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada diktum kedua, Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Penilaian Kepuasan Masyarakat :
1. Wajib mentaati semua ketentuan perundang-perundangan yang berlaku tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta peraturan lainnya yang menyangkut pelayanan publik;
 2. Bertanggung jawab secara langsung kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : di Ambon
Pada tanggal : 08 Januari 2024

Plt. Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kota Ambon



Hanny Meila Seconova Tamtelahitu, SH.MH

Lampiran : Penetapan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Penilaian Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon

Tentang : Penetapan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Penilaian Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon

Nomor : 470/05/Disdukcapil/I/2024

Tanggal : 08 Januari 2024

| NO | NAMA | JABATAN | KEDUDUKAN DALAM TIM |
|----|------------------------------------|--|---------------------|
| 1 | HANNY M.S.TAMTELAHITU,SH.MH | Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | Pembina |
| 2 | LENORTJE MANUSIWA, S.SOS.M.SI | Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data | Ketua |
| 3 | CLAARA TRESIA TITALEY, S.SOS, M.SI | Kasie Perubahan Status Anak Pewarganegaraan dan Kematian | Sekretaris |
| 4 | REINHARD MAITIMU, S.SOS | Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil | Anggota |
| 5 | ADRIAN ABRAHAMS, S.SOS | Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk | Anggota |
| 6 | RICHARD PELLO, SE | Kasubag Perencanaan dan Keuangan | Anggota |
| 7 | NAOMI F. LEKAWAEL, SH | Kasie Pengolahan dan Penyajian Data | Anggota |
| 8 | LYDIA T. AKOLLO, S.Sos | Pengadministrasian Kepegawaian | Anggota |
| 9 | MAUREN KAILOLA, A.Md | Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan | Anggota |
| 10 | STEVANI MANUHUTU, A.Md | Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan | Anggota |

Ditetapkan : di Ambon
Pada tanggal : 08 Januari 2024

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Ambon



Hanny Meila Seconova Tamtelahitu,SH.MH

