



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Sulaiman Amin Komplek Perkantoran Pemkab. Musi Rawas Kode Pos : 31661  
Telepon (0733) 4540030 Faximile (0733) 4540025

Laman [www.disdukcapilmusirawas.org](http://www.disdukcapilmusirawas.org)

KEPUTUSAN  
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN MUSI RAWAS

NOMOR : 82 /KPTS/DUKCAPIL/2020

TENTANG

PENUNJUKAN PETUGAS OPERATOR PENGADUAN MASYARAKAT  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN MUSI RAWAS TAHUN 2020

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN MUSI RAWAS,

- Menimbang :
- a. Bahwa Penanganan Pengaduan efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas dalam reformasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Rawas.
  - b. Bahwa Penanganan Pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas. Dilaksanakan melalui layanan *SMS Center* dan meja pengaduan.
  - c. Bahwa agar pelayanan *SMS Center* dan meja pengaduan masyarakat dapat terlaksana dengan baik, perlu di tunjuk petugas operator penanganan pengaduan masyarakat.

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
  2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) sebagaimana telah dua kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4844);
  3. U No 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik.
  4. Peraturan Pemerintahan Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Perab Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
  5. Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota;



7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Paratur Negara Nomor per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menunjukan Petugas Operator Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Tahun 2020, sebagai berikut :

Nama : Hing Diana, SE

Jabatan : Staf Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

KEDUA : Petugas operator pelayanan Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas, bertugas menerima dan mengelola pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, *SMS Center* maupun surat tertulis yang terdapat dalam kotak pengaduan untuk di registrasi ke buku pengaduan, meyeusun dan merekap pengaduan masyarakat.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Musi Rawas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Tahun Anggaran 2020.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal di tetapkan sampai dengan 31 Desember 2020 dengan ketentuan bahwa segala sesuatunya akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Ditetapkan di Muara Beliti,  
pada tanggal, 19 Januari 2020

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KAB. MUSI RAWAS,



*Jhi*  
H.N. MORI, SH.  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196311171992031003

Tembusan disampaikan kepada Yth. :

1. Dirjen DUKCAPIL Kementerian Dalam Negeri RI
2. Bapak Bupati Musi Rawas (sebagai laporan)
3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Prov. Sum-Sel
4. Masing-masing yang bersangkutan





**PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Sulaiman Amin Komplek Perkantoran Pemkab. Musi Rawas Kode Pos : 31661  
Telepon (0733) 4540030 Faximile (0733) 4540025  
Laman [www.disdukcapilmusirawas.org](http://www.disdukcapilmusirawas.org)

KEPUTUSAN  
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN MUSI RAWAS

NOMOR : 91 /KPTS/DUKCAPIL/2020

TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN MUSI RAWAS TAHUN 2020

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN MUSI RAWAS

- Menimbang : a. Bahwa Penanganan Pengaduan efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas dalam reformasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Rawas.
- b. Bahwa Penanganan Pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas. Dilaksanakan melalui meja pengaduan.
- c. Bahwa agar pelayanan *SMS Center* dan meja pengaduan dapat terlaksana dengan baik, perlu di bentuk tim penanganan pengaduan masyarakat.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) sebagaimana telah dua kali diubah , terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4844);
3. UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik.
4. Peraturan Pemerintahan Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Perab Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
5. Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota;



7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Paratur Negera Nomor per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Stadar Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;

Memperhatikan:

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Tahun 2020 dengan susunan Sebagaimana terlampir;
- KEDUA : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan segala sesuatunya akan diubah dan ditetapkan kembali sebagaimana mestinya, apabila ternyata dikemudian hari terdapat kekeliruan di dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di Muara Beliti  
pada tanggal, 19 Januari 2020

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KAB. MUSI RAWAS



H.Y. MORI, SH  
Pembina Utama Muda  
NIP.196311171992031003

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Musi Rawas (sebagai laporan).

Lampiran Surat Keputusan Kepala Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil.  
Nomor : 81 /KPTS/DUKCAPIL/2020  
Tanggal : 19 Januari 2020

**TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MUSI RAWAS**

Ketua : Sekretaris  
Sekretaris : Kabid. Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan  
Anggota : 1. Kabid. Pengelolaan Informasi ADM. Kependudukan  
2. Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk  
3. Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil  
4. Kasubbag. Perencanaan  
5. Tirta Pra Yudha (Staf)  
6. Hing Diana, SE (Staf)

Ditetapkan di Muara Beliti  
pada tanggal, 19 Januari 2020

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KAB. MUSI RAWAS



*Mori*  
H.Y. MORI, SH  
Pembina Utama Muda  
NIP.196311171992031003