PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. HM. Sarbini Nomor 87 Kebumen, Telp (0287) 381567
Pos-el: dispendukcapil@kebumenkab.go.id,
Laman: kependudukan.kebumenkab.go.id Kode Pos 54316

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN
NOMOR : B/400.12/1132/2026

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN TAHUN 2026

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan serta menyelesaikan dan menindaklanjuti aduan masyarakat;
b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, perlu ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

Mengingat :

1. Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
11. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 126 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

M E M U T U S K A N

Menetapkan :

KESATU : Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU memiliki tugas sebagai berikut.

1. Penanggung Jawab
   Bertanggung jawab secara umum atas pelaksanaan kegiatan dan menentukan kebijakan-kebijakan mengenai pelaksanaan kegiatan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen Tahun 2026

2. Ketua
   a) Merencanakan, mengorganisir dan mengontrol pelaksanaan kegiatan pengaduan masyarakat;
   b) Menerima laporan pengaduan dari masyarakat;
   c) Menanggapi pengaduan pelayanan dari masyarakat;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

d) Menyampaikan laporan berkala kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen;
e) Bertanggung jawab atas pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

3. Sekretaris
a) Melakukan inventarisasi data informasi kepuasan masyarakat per semester;
b) Menyiapkan rekapitulasi pengaduan masyarakat per semester;
c) Menyiapkan Survei Kepuasan Masyarakat;
d) Menyiapkan komponen Standar Pelayanan Publik;
e) Menyiapkan administrasi pelayanan publik;
f) Menyiapkan SOP pengaduan pelayanan publik;
g) Menyiapkan laporan pelayanan publik per semester.

4. Koordinator Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
a) Melakukan kerja sama dan koordinasi dengan satuan kerja Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
b) Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan masyarakat Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
c) Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan masyarakat serta tindaklanjut pengaduan pelayanan publik dari semua satuan kerja lingkup Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
d) Melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan Masyarakat serta kerja lingkup Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

5. Koordinator Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
a) Melakukan kerja sama dan koordinasi dengan satuan kerja Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
b) Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan masyarakat Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
c) Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan masyarakat serta tindaklanjut pengaduan pelayanan publik dari semua satuan kerja lingkup Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
d) Melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan Masyarakat serta kerja lingkup Pelayanan Pencatatan Sipil.

6. Koordinator Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data (PIAK dan PD)
a) Melakukan kerja sama dan koordinasi dengan satuan kerja Bidang PIAK dan PD;
b) Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan masyarakat Bidang PIAK dan PD;
c) Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

pengaduan masyarakat serta tindak lanjut pengaduan pelayanan publik dari semua satuan kerja lingkup Bidang PIAK dan PD;

d) Melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan Masyarakat serta kerja lingkup PIAK dan PD.

7. Anggota

a) Melaksanakan dan menyiapkan laporan perkembangan pelaksanaan program kegiatan pelayanan publik di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen;

b) Melaksanakan pengumpulan data serta penyiapan bahan dan dukungan, penyiapan kebijakan dan pelaksanaan program kegiatan pelayanan publik di Lingkungan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen

KETIGA : Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Prosedur dan Tata Cara Pengelolaan Pengaduan, Jangka Waktu Proses Pengaduan dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA angka 1, 2, 3, 4 dan 5 adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kebumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

KELIMA : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kebumen

Pada tanggal 24 Januari 2026

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKANDAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN



JAMAL DARWANTO

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN I : PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEBUMEN TAHUN 2026
NOMOR : B/400.12/1132/2026
TANGGAL : 24 Januari 2026

SUSUNAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3
1.	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Penanggung jawab
2.	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Ketua
3.	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Koordinator Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
4.	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	Koordinator Bidang Pelayanan Pelayanan Pencatatan Sipil
5.	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	Koordinator Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data
6.	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian	Anggota
7.	Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan	Anggota
8.	Ketua Tim Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen	Anggota
9.	Tim media sosial	Anggota

Ditetapkan di Kebumen
Pada tanggal 24 Januari 2026

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKANDAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik

JAMAL DARWANTO

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN II : PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEBUMEN TAHUN 2026
NOMOR : B/400.12/1132/2026
TANGGAL : 24 Januari 2026

A. PROSEDUR DAN TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN

1. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi :
   1) Identitas pelapor/pengadu jelas,
   2) Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

2. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Tim Pengelola Pengaduan;

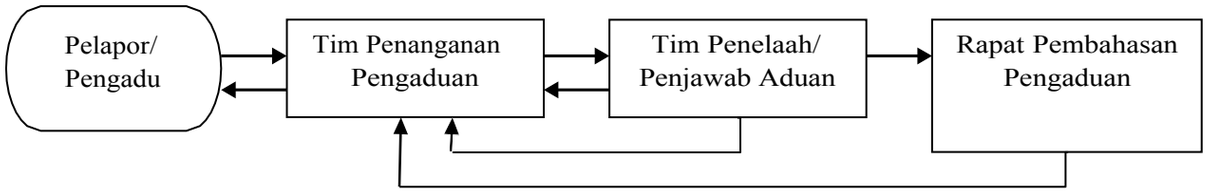
3. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
   1) Media Pengaduan Langsung yaitu Petugas Pengaduan/Front Office;
   2) Media Pengaduan Tidak Langsung sebagai berikut:

No	Platform	Alamat / Akun
1	Email	dispendukcapil@kebumenkab.go.id
2	X	@CapilKebumen
3	Facebook	Disdukcapil Kebumen
4	Instagram	disdukcapilkebumen
5	Youtube	Disdukcapil Kebumen
6	Google Maps Review	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen
7	TikTok	disdukcapil.kebumen
8	Lapor Cepat Bupati	https://laporbup.kebumenkab.go.id
9	Lapor Gub	https://laporgub.jatengprov.go.id
10	SP4N Lapor	https://www.lapor.go.id
11	Telepon	0287 381567
13	Nomor WhatsApp Pelayanan	1. Pusat Informasi dan Pengaduan (085198614445) 2. Urusan KK, KTP, Pindah (085165595551) 3. Urusan Akta Pencatatan Sipil (085165595552) 4. Urusan Data Bermasalah (085165595550)

4. Tata Cara Pengelolaan Pengaduan:
   1) Semua pengaduan diterima oleh Tim Pengelolaan Pengaduan;
   2) Pejabat Pengelolaan Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media Whatsapp/email dan media sosial lainnya ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
   3) Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan;
   4) Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
   5) Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

5. Alur Pengelolaan Pengaduan



B. JANGKA WAKTU PROSES PENGADUAN

1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan
4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat- lambatnya 60 hari kerja.

C. FORMAT BUKU PENGADUAN

NO.	Hari/Tanggal	Nama (No.HP)	Alamat	Isi Pengaduan	Tindak Lanjut	TTD	
						Pelapor	Penerima
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							

Ditetapkan di Kebumen

Pada tanggal 24 Januari 2026

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKANDAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik

JAMAL DARWANTO

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).