



Tampung Keluhan Masyarakat dan Beri Solusi Cepat

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya kini memiliki “Unit Pengelolaan Pengaduan dan Layanan Informasi Kependudukan”. Sesuai namanya, unit yang dibentuk sejak awal 2014 ini berfungsi sebagai penampung aduan dan jendela informasi bagi warga Surabaya yang mengurus dokumen kependudukan. Warga bisa datang ke posko unit ini di kantor Dispendukcapil, Jalan Manyar Kertoarjo No. 6 Surabaya.

Kepala Dispendukcapil Kota Surabaya, Suharto Wardoyo mengatakan, dibentuknya unit ini merupakan tindak lanjut Peraturan Presiden (Perpres) Republik Indonesia No. 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Bahwa sesuai ketentuan Pasal 36 dan Pasal 37 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Perpres ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan, yakni 6 Desember 2013. “Tujuan dibentuknya unit ini supaya kita bisa membantu member solusi kepada masyarakat,” tegas Suharto Wardoyo akhir pekan kemarin.

Menurut Suharto, untuk prosedur standar operasi pengelola pengaduan layanan, pengadu bisa datang dan melapor ke meja “Unit Pengelolaan Pengaduan dan Layanan Informasi Kependudukan” dengan membawa dokumen pengaduan. Rentang waktu pengaduan maksimal 30 hari sejak pengadu menerima layanan di Dispendukcapil. Pengelola mengecek kelengkapan dokumen pengaduan dan memberi tanggapan kepada pengadu. Warga selaku pengadu lalu mengisi formulir pengaduan berisi identitas pengadu, terdiri atas nama dan alamat, uraian keluhan serta tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan. Pengelola lalu member tanda terima pengaduan sebagai bukti pengaduan telah masuk dan segera diproses.

Pengelola wajib menyelesaikan paling lambat 60 hari. Pengelola tidak hanya bertugas mengarahkan ke pengadu tentang berkas apa saja yang kurang, tetapi juga bisa member

Dispendukcapil Bentuk Unit Pengelolaan Pengaduan dan Layanan Informasi Kependudukan

Ditulis oleh Dispendukcapil

Senin, 12 May 2014 14:07 - Terakhir Diperbaharui Senin, 12 May 2014 14:12

rekomendasi kepada instansi terkait.

Selain pengadu langsung, warga bisa menyampaikan pengaduan via kotak saran dan media elektronik. Warga bisa mengakses ke website <http://dispendukcapil.surabaya.go.id> untuk pengaduan maupun tanya jawab mengenai pelayanan publik dengan fasilitas “sapa warga”.

Juga di alamat email

dis_dukcapil@surabaya.go.id

dan melalui faksimili dengan nomor (031) 5911110. Dispendukcapil juga menyediakan call center, masyarakat bisa menghubungi ke nomor 031-5911109 ps. 317 dan 318 untuk melakukan pengaduan maupun tanya jawab mengenai pelayanan publik.