



**PEMERINTAH KABUPATEN BIAK NUMFOR  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**Jln. Majapahit NO. 748 Biak Papua**

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BIAK NUMFOR  
NOMOR : 03 / KEPTS/2023**

**TENTANG  
STANDAR PELAYANAN DAN PETUGAS PENGADUAN DAN PELAYANAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BIAK NUMFOR TAHUN 2023**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**KABUPATEN BIAK NUMFOR**

- Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dan Petugas Pengaduan dan Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.  
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf (a) di atas, maka dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1969 tentang Pembentukan Propinsi Otonom Irian Barat;  
2. Undang-Undang nomor 21 Tahun 2001 tentang Otonomi Khusus bagi Propinsi Papua;  
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)  
4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;  
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;  
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);  
7. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah;  
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Tahun 2015 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);  
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);

11. Peraturan Menteri Negara Aparatur Negara Nomor PER/21.M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Biak Numfor Nomor 4 Tahun 2018 tentang Perubahan Pertama Atas Peraturan Bupati Biak Numfor Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Biak Numfor (Berita Daerah Kabupaten Biak Numfor Tahun 2018 Nomor 4);
13. Peraturan Bupati Biak Numfor Nomor 113 Tahun 2017 tentang tentang Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor;
15. Peraturan Bupati Biak Numfor Nomor 7 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Biak Numfor Taun Anggaran 2020.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor tentang Standar Pelayanan dan Petugas Pengaduan dan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor.
- KESATU : Standar Pelayanan dan Petugas Pengaduan dan Pelayanan dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Seluruh Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab , tunduk dan berpedoman pada Standar Pelayanan dan Petugas Pengaduan dan Pelayanan sebagaimana tertuang dalam keputusan ini serta ketentuan disiplin dan Kode Etik Pegawai berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Biak

Pada Tanggal : 12 Januari 2023

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BIAK NUMFOR**



**KALEP AMPNIR, SH  
NIP. 19741017 200112 1 006**

Tembusan Kepada :

1. Yth. Bupati Biak Numfor (sebagai laporan);
2. Yth. Inspektur Kabupaten Biak Numfor;
3. Yth. Kepala BKPSDM Kabupaten Biak Numfor.

## SISTEMATIKA

- BAB I PENDAHULUAN
  - A. Latar Belakang
  - B. Maksud dan Tujuan
  - C. Visi dan Misi
  - D. Motto
  - E. Maklumat Pelayanan
  
- BAB II TATA CARA KOMUNIKASI PELAYANAN
  - A. Petugas Penerima Tamu
  - B. Petugas Pelayanan Informasi
  - C. Petugas Penerima Berkas
  - D. Petugas Penyerahan Dokumen
  
- BAB III TATA CARA KOMUNIKASI
  - A. PETUGAS PELAYANAN PENGADUAN
  
- BAB IV PENUTUP
  - FORMAT-FORMAT

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar belakang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan Daerah melalui azas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan bidang pembangunan kesejahteraan sosial, perlu adanya fasilitas serta pembentukan unit kerja yang akan mengelola administrasi penduduk di daerah, urusan kependudukan di daerah telah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Biak Numfor Nomor 14 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor ini mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Biak Numfor Nomor 113 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor.

Adapun tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah membantu Bupati dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kependudukan yang menjadi tugas dan kewenangan daerah dan tugas pembantuan lainnya yang diberikan oleh Bupati.

Dalam penyusunan penetapan dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip.

1. Sederhana.  
Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif.  
Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel.  
Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan.  
Standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan
5. Transparansi  
Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat
6. Keadilan Standar  
Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapasitas fisik dan mental.

Selain itu berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 (Pasal 50). Setiap Pelayanan Publik harus memiliki etika pelayanan sebagai berikut :

1. Disiplin.  
Hadir tepat waktu, tertib berpakaian, tertib berbicara serta tidak melanggar ketentuan perundang-undangan.
2. Cepat  
Menyelesaikan waktu pelayanan sesuai dengan waktu layanan yang sudah ditentukan

3. Tegas  
Tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan.
4. Sopan  
Bertingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa layanan.
5. Ramah dan simpatik  
Berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan.
6. Adil/Tidak Diskriminatif  
Memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan
7. Terbuka dan Jujur  
Memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar
8. Loyal  
Melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan
9. Sabar menahan emosi apabila mendengar pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan.
10. Kepatuhan menyelesaikan keseluruhan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur
11. Teladan memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja, maupun kepada para pengguna jasa layanan.
12. Komunikatif berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan
13. Kreatif melakukan inovatif yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan
14. Bertanggung jawab dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
15. Obyektif tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan.

Dengan adanya peran tugas seperti tersebut di atas dan makin tingginya intensitas perhatian publik terhadap pelayanan maka kewajiban sebagai pelayan publik yaitu :

1. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugas masing-masing.
2. Mengindari perbuatan atau tindakan yang dapat berakibat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani.
3. Bersikap dan bertingkah laku sopan dan santun terhadap masyarakat namun tegas, responsive, transparan dan professional sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan,
5. Memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi
7. Terbuka untuk mengindari benturan kepentingan
8. Proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
9. Memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku
10. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan penyelenggara pelayanan publik
11. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP)
12. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawab sebagai penerima pelayanan publik

13. Mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik

Dalam melaksanakan tugas sehari-hari Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan dilarang melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Melakukan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN)
2. Melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat
3. Mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih (favoritisme) kepada kelompok tertentu atau perseorangan
4. Melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain
5. Meminta atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran diluar ketentuan yang berlaku, seperti : pemberian komisi, dana ucapan terima kasih, imbalan (kickback), sumbangan dan sejenisnya yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi
6. Membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Menyalahgunakan kewenangan jabatan secara langsung atau secara tidak langsung
8. Menghilangkan, memalsukan, dan atau merusak asset Negara atau dokumen milik Negara/organisasi yang berhubungan dengan pelayanan
9. Memanfaatkan sarana dan prasarana milik Negara untuk kepentingan pribadi.
10. Membocorkan rahasia Negara yang diketahui karena kedudukan dan atau jabatan untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain
11. Melakukan kegiatan sendiri dan atau bersama dengan atasan, teman sejawat, bawahan atau orang lain dalam lingkup tugasnya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, golongan atau pihak lain yang secara langsung atau tidak langsung merugikan Negara.

#### B. MAKSUD DAN TUJUAN

Aturan ini disusun agar pegawai pada Unit Layanan Pengaduan dan Pelaporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor senantiasa mengacu kepada perilaku yang dapat menumbuhkan citra, menjaga martabat, kehormatan dan kredibilitas, mengindahkan segala bentuk benturan kepentingan, mewujudkan pelayanan *good governance* atau *clean governance*.

#### C. VISI MISI

Visi “ Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan melalui Pelayanan Prima dalam Kerangka Masyarakat Biak Numfor yang Religius, Berkarakter dan berbudaya.”

##### Misi

1. Meningkatkan Pengelolaan Penataan Tertib Administrasi Kependudukan yang Akurat
2. Meningkatkan Pelayanan dengan optimal kepada masyarakat (mudah, transparan dan pasti)
3. Membangun Database Kependudukan yang Akurat
4. Meningkatkan kesadaran masyarakat dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

##### MOTTO :

“ MELAYANI DENGAN HATI, SEPENUH HATI DAN HATI HATI “

Maklumat Pelayanan :

1. Berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan tandar pelayanan.
2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus
3. Bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar

## BAB II TATA CARA KOMUNIASI PELAYANAN

Dalam menyelenggarakan pelayanan terdapat 4 (empat) tahapan alokasi petugas pelayanan.

Berikut tata cara melayani yang meliputi :

- A. Tahap I : Petugas Penerima Tamu
- B. Tahap II : Petugas Pelayanan Informasi
- C. Tahap III : Petugas Penerimaan Berkas
- D. Tahap IV : Petugas Layanan Pengaduan

### A. Petugas Penerima Tamu

#### 1. Prinsip Melayani.

Dalam melayani, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor menggunakan istilah 3S yaitu : Senyum, Salam, Sapa. Dimana setiap masyarakat yang datang dalam penyelenggaraan pelayanan bagi penyelenggara pelayanan wajib memberikan senyum, lalu mengucapkan salam dan sapa.

#### 2. Standar Melayani

Standar melayani meliputi :

- Saat pemohon memasuki gedung atau kantor, mengambil sikap berdiri, senyum, salam, kontak mata dan bersikap ramah. "Selamat Pagi/Siang/Sore Bapak/Ibu"
- Menawarkan Bantuan "Ada yang bisa kami bantu Bapak/Ibu?"
- Arahkan Pemohon ke tempat tujuan "Silahkan Bapak/Ibu Menuju ke.....?"
- Akhiri Layanan dengan ucapan terima kasih dan salam "Terima kasih Bapak/Ibu, Selamat Pagi/Siang/Sore"

### B. Petugas Pelayanan Informasi

#### 1. Prinsip melayani dalam melayani, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor menggunakan istilah 3S yang meliputi : Senyum Salam, Sapa

Setiap masyarakat yang datang dalam penyelenggaraan pelayanan bagi penyelenggara pelayanan wajib memberikan senyum, kemudian mengucapkan salam dan sapa.

#### 2. Standar Melayani, dengan ketentuan sebagai berikut :

- Saat Pemohon ke loket/meja pelayanan informasi, mengambil sikap berdiri, senyum, salam, dan persilahkan duduk. "Selamat Pagi,Siang,Sore Bapak/Ibu, silahkan duduk"

- Perkenalkan diri dan menanyakan nama pemohon serta menawarkan bantuan. “Dengan ....(sebutkan nama), mohon maaf dengan Bapak/Ibu siapa? “Baik Bapak/Ibu .....(Sebutkan nama) ada yang bisa kami bantu?”
- Memberikan informasi layanan . Jelaskan : a. Persyaratan dan Prosedur pembuatan Ijin/Rekomendasi/Keterangan. b. Biaya pembuatan surat ijin/rekomendasi (jika ada)  
Ingat !!!
  - a. Bicara dengan jelas dan tidak terburu-buru
  - b. Selama menjelaskan tetap tersenyum dan kontak mata
  - c. Sebutkan nama Pemohon selama penjelasan berlangsung
  - d. Memproses permintaan Pemohon dengan cepat
  - e. Pastikan kelengkapan persyaratan sudah dijelaskan dengan baik
  - f. Pastikan meja kerja bersih dan rapi
- Aktif mencari informasi kebutuhan lainnya, “Baik, ada yang bisa kami bantu lagi Bapak/Ibu?”, Baik, ada yang belum jelas Bapak/Ibu?”
- Katakan terima kasih dan ucapkan salam penutup. “ Terima Kasih Bapak/Ibu, Selamat Pagi/Siang/Sore”

BAB III  
TATA CARA KOMUNIKASI PENGADUAN

A. Petugas Layanan Pengaduan

Ada beberapa tatacara komunikasi pengaduan yang tersedia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor, diantaranya :

Telepon :  
SMS :  
WA :  
Email :  
Website : <https://dukcapil.biakkab.go.id/>  
Fax. : -----

Kotak saran/pengaduan :

Pengaduan langsung

1. Prinsip Melayani

Dalam melayani, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor menggunakan istilah 3S yang meliputi : Senyum, Salam, Sapa.

Setiap masyarakat yang datang dalam penyelenggaraan pelayanan bagi penyelenggara pelayanan wajib memberikan senyum, kemudian mengucapkan salam dan sapa. Untuk hal ini tidak diperkenankan :

- a. Berdebat dengan Pemohon
- b. Terlalu cepat menarik kesimpulan
- c. Menyalahkan Pemohon
- d. Memotong pembicaraan Pemohon
- e. Menyalahkan unit/orang lain kepada Pemohon
- f. Bergurau/tidak serius selama menangani permasalahan Pemohon

2. Standar melayani, dengan ketentuan sebagai berikut :

- ❖ Saat Pemohon ke loket/meja pengaduan, mengambil sikap berdiri, senyum, salam dan persilahkan duduk. “Selamat Pagi/Siang/Sore Bapak/Ibu” “Silahkan duduk”
- ❖ Perkenalkan diri dan menanyakan nama Pemohon serta menawarkan bantuan. “Dengan .....(sebutkan nama), mohon maaf dengan Bapak/Ibu siapa?” “ Baik Bapak/Ibu.....(sebutkan nama Pemohon) ada yang bisa kami bantu?”
- ❖ Dengarkan pengaduan atau keluhan Pemohon dengan empati.

❖ Temukan inti permasalahan dan catat “ Mohon maaf Bapak/Ibu, boleh saya tahu sudah berapa lama permasalahan tersebut terjadi “

- ✚ Sampaikan permintaan maaf “ Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak/Ibu alami..”
- ✚ Tawarkan solusi “Bapak/Ibu, permasalahan ini akan segera kami tindak lanjuti...”
- ✚ Tanyakan dimana pemohon bias dihubungi kembali “ Kami akan segera menghubungi Bapak/Ibu, apabila sudah ada jawaban atas permasalahan ini ...” Mohon maaf, boleh kami tahu kemana kami harus menghubungi .....?
- ✚ Apabila ada permasalahan yang penyelesaian membutuhkan kewenangan yang lebih tinggi, maka Pemohon diperbolehkan untuk menemui Pimpinan dalam hal penyampaian masalah tersebut/dimaksud. (Ingat, periksa terlebih dahulu keberadaan Pimpinan atau bagian terkait dan informasikan permasalahan Pemohon)

Tips menjaga Pemohon complain:

- a. Jaga emosi;
- b. Dengarkan keluhan Pemohon dengan empati;
- c. Pahami permasalahan dari sudut pandang Pemohon;
- d. Mintalah informasi selengkap-lengkapnyanya
- e. Catat nama, alamat. No. telepon Pemohon;
- f. Sampaikan permasalahan itu akan segera ditindaklanjuti;
- g. Gunakan kalimat yang sopan dan mudah dimengerti;
- h. Fokus pada permasalahan.

Layanan Pengaduan melalui Telepon

1. Prinsip melayani setiap masyarakat yang datang dalam penyelenggaraan pelayanan, bagi penyelenggara pelayanan wajib memberikan senyum, kemudian mengucapkan salam dan sapa. Dalam menangani hal ini tidak diperkenankan
  - a. Berdebat dengan Pemohon
  - b. Terlalu cepat menarik kesimpulan;
  - c. Menyalahkan Pemohon
  - d. Menyalahkan unit/orang lain kepada Pemohon;
  - e. Bergurau/tidak serius selama menangani permasalahan Pemohon.
2. Standar Melayani dengan ketentuan sebagai berikut :
  - ✚ Sebutkan unit kerja, sampaikan salam, sebutkan nama dan tawarkan bantuan.

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor. Selamat pagi/ Siang / Sore. Dengan .... (sebutkan nama) ada yang bisa kami bantu?”

- ✚ Mendengarkan dengan penuh antusias dan empati
- ✚ Identifikasi data penelpon dan kebutuhannya. Mohon maaf Bapak/Ibu, sebelumnya boleh saya tahu nama, alamatnya>” “Baik, saya ulangi, permasalahannya adalah .....?”/
- ✚ Lakukan pencatatan dan segera tindak lanjuti atau penuhi permintaan penelpon, “ Bapak/Ibu, permintaannya / permasalahannya telah kami catat...” “Kami akan menghubungi Bapak/Ibu kembali sesegera mungkin.”
- ✚ Efisien dalam percakapan, akhiri dengan ucapan terima kasih dan salam. “Terima kasih Bapak/Ibu, selamat Pagi / Siang / Sore”
- ✚ Telepon kembali Pemohon dengan menyampaikan salam, sebutkan nama dan asal unit kerja, “ Selamat Pagi / Siang / Sore, dengan ....(sebutkan nama ) dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor”
- ✚ Verifikasi data pemohon “Mohon maaf, betul ini dengan Bapak / Ibu.... (sebutkan nama Pemohon) dengan alamat....?”
- ✚ Verifikasi permasalahan Pemohon “Baik, kemarin kami telah terima permintaan / pengaduan Bapak / Ibu .... (uraikan dengan singkat dan jelas), betul begitu, Bapak/ Ibu ?”
- ✚ Berikan solusi
- ✚ Akhiri dengan ucapan terima kasih dan salam. “Terima kasih Bapak / Ibu, selamat Pagi / Siang / Sore.”

BAB IV  
P E N U T U P

Standar Layanan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, seluruh pegawai dan mitra kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor, agar diinformasikan Standar Layanan ini.

Ditetapkan di : Biak

Pada Tanggal : 12 Januari 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BIAK NUMFOR



**KALEP AMPNIR, SH**  
**NIP. 19741017 200112 1 006**

Format Laporan/Pengaduan Lisan

LAPORAN / PENGADUAN LISAN

Nomor : .....

IDENTITAS PELAPOR

Nama : .....

Alamat : .....

Pekerjaan : .....

Status Pelaporan : .....

Isi Laporan : .....

Demikian laporan ini dibuat dengan sebenarnya.

Biak, .....

Pelapor

.....

LAPORAN / PENGADUAN TERTULIS

Nomor : .....

IDENTITAS PELAPOR

Nama : .....

Alamat : .....

Pekerjaan : .....

Status Pelaporan : .....

Isi Laporan : .....

Demikian laporan ini dibuat dengan sebenarnya.

Biak, .....

Pegawai Penerima Laporan

Pelapor

.....

.....



PEMERINTAH KABUPATEN BIAK NUMFOR  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BIAK NUMFOR  
Jl.Majapahit No.178 Biak – Papua

---

UNDANGAN

HASIL TINDAK LANJUT PANGADUAN NOMOR .....

Bersama ini diminta dengan hormat kehadiran Saudara :

Nama :  
Alamat :  
Pekerjaan :  
Status Pelapor :

Untuk dapat bertemu dengan :

Nama :  
NIP :  
Pangkat/Gol. :  
Jabatan :

Pada

Hari :  
Tanggal :  
Jam :  
Tempat :

Dalam rangka penjelasan lebih lanjut terkait hal pengaduan tentang .....

tanggal .....

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Biak, .....  
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan  
Sipil Kabupaten Biak Numfor

Ttd

KALEP AMPNIR, SH  
NIP. 19741017 200112 1 006

Tembusan :

1 .....  
2 .....

**SUSUNAN TIM PELAYANAN PENGADUAN DAN PELAYANAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BIAK NUMFOR**

<b>No</b>	<b>Nama/Jabatan</b>	<b>Tugas Pelayanan</b>	<b>Uraian Tugas</b>	<b>Ket</b>
1	KALEP AMPNIR,SH Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pelindung/Penanggung Jawab	Bertanggung jawab dalam pengawasan seluruh layanan	
2	Dra.YUSNI CHRISTINA, M.Si Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Penasehat	Koordinasi dan Pengawasan	
3	DJOHAN SAAPANG, S.Sos,M.M Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk	Pelayanan Informasi Bidang Pendaftaran Penduduk	Koordinasi dan Pengawasan Bidang	
4	JIMMY ALQADRI BUCHARI,SE Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi	Pelayanan Informasi Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi	Koordinasi dan Pengawasan Bidang	
5	JOSINA LUSYE AWEK, SE Plt. Kepala Bidang Pencatatan Sipil	Pelayanan Informasi Bidang Pencatatan Sipil	Koordinasi dan Pengawasan Bidang	
6	DEISY A. LANES, S.Sos Kepala Bidang PIAK	Pelayanan Informasi Bidang PIAK	Koordinasi dan Pengawasan Bidang	
7	ERNI DWI SARASWATI,S.Sos Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian	Petugas Pelayanan Informasi Seksi	Menerima Pengaduan,Informasi dan Konsultasi dari Pemohon	
8	YULINIA,S.AN Kepala Seksi Pindah Datang	Petugas Pelayanan Informasi Seksi	Menerima Pengaduan,Informasi dan Konsultasi dari Pemohon	
9	ASMIYASA KINANTI, S.Kom Kepala Seksi Identitas Penduduk	Petugas Pelayanan Informasi Seksi	Menerima Pengaduan,Informasi dan Konsultasi dari Pemohon	
10	EDWIN ALDRIN KAFIAR, SH Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen	Petugas Pelayanan Informasi Seksi	Menerima Pengaduan,Informasi dan Konsultasi dari Pemohon	
11	YOSEPHINA ERNA IMBIRI, S.Sos Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi	Petugas Pelayanan Informasi Seksi	Menerima Pengaduan,Informasi dan Konsultasi dari Pemohon	
12	ISTI ROCMINAH, Amd,SE Kepala Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan	Petugas Pelayanan Informasi Seksi	Menerima Pengaduan,Informasi dan Konsultasi dari Pemohon	
13	DEYCE SANDY RONSUMBRE,SE Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	Petugas Pelayanan Informasi Seksi	Menerima Pengaduan,Informasi dan Konsultasi dari Pemohon	
14	ZAKARIAS M. RUMAROPEN Pelaksana	Petugas Penyandang Disabilitas	Membimbing dan mengarahkan Pemohon dalam Pengurusan	
15	NELSON KAFIAR Pelaksana	Petugas Penyandang Disabilitas	Membimbing dan mengarahkan Pemohon dalam Pengurusan	
16	MAYRLEN SANDRA BREMER Pelaksana	Petugas Pelayanan Informasi	Menerima Pengaduan,Informasi dan Konsultasi dari Pemohon	

No	Nama/Jabatan	Tugas Pelayanan	Uraian Tugas	Ket
17	KRISTINA FAIDIBAN Pelaksana	Petugas Pelayanan Informasi	Menerima Pengaduan, Informasi dan Konsultasi dari Pemohon	
18	WELMINA AIBEKOB Pelaksana	Petugas Pelayan Informasi	Menerima Pengaduan, Informasi dan Konsultasi dari Pemohon	
19	JEMMY YAWAN Honorar	Petugas Penerima Tamu	Menerima, mencatat dan mengarahkan tamu yang datang	
20	DAVID SANADI Honorar	Petugas Penerima berkas di bidang	Menerima dan memeriksa berkas masuk	

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BIAK NUMFOR



**KALEP AMPNIR, SH**  
NIP. 19741017 200112 1 006