PEMERINTAH KOTA BEKASI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan Ir. H. Juanda No. 100, Margahayu, Bekasi Timur, Kota Bekasi 17113
Telepon 021) 88342729, Faksimile (021) 88342429
Laman disdukcapil.bekasikota.go.id, Pos-el disdukcasipkotabekasi100@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI
NOMOR : 800/061/DISDUKCAPIL.Set/VIII/2022

TENTANG

UNIT REAKSI CEPAT (URC)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI TAHUN 2022

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan Aparatur Pemerintah Kota Bekasi terhadap laporan pengaduan masyarakat baik yang melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!), Media Sosial, Whatsapp, Telepon, Email, Website, dan Aplikasi e-Open (Duduk Mesra) serta laporan pengaduan masyarakat secara langsung melalui loket khusus pengaduan dan konsultasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu dibentuk Unit Reaksi Cepat (URC) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi yang penunjukannya ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi selaku Pengguna Anggaran;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);

3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembartan Negara Republik Indonesia Nomor 4286);

4. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);

8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik;

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

10. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Penyusunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 7 Seri D);

11. Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor 555.12/Kep.303-Diskominfostandi tentang Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi.

Memperhatikan : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;

2. Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman UmumPenyelenggaraan Pelayanan Publik;

3. Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor 555.I/KEP.450.A-Diskominfostandi/IX/2017 tentang Tunjangan Tambahan Penghasilan Bagi Operator Call Center 1500444, 199 dan Operator Unit Reaksi Cepat (URC) SKPD Kota Bekasi Tahun 2017;

4. Instruksi Wali Kota Bekasi Nomor 555.7/494/SETDA TU Tentang Pembentukan Unit Reaksi Cepat (URC).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Unit Reaksi Cepat (URC) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, dengan susunan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini

KEDUA : Unit Reaksi Cepat (URC) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, bertugas menindaklanjuti secara cepat laporan pengaduan masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!), Media Sosial, Whatsapp, Telepon, Email, website, dan Aplikasi e-Open (Duduk Mesra) serta laporan pengaduan masyarakat secara langsung melalui loket khusus pengaduan dan konsultasi.

KETIGA : Dalam menindaklanjuti pengaduan, Tim URC sebagaimana Diktum KESATU berkoordinasi dengan unsur terkait sesuai kewenangan.

KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugas sebagaiman Diktum KEDUA, Tim mengacu pada Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

KELIMA : Segala biaya yang timbul dalam rangka pelaksanaan Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Bekasi Tahun Anggaran 2020 pada kode rekening 2.06.01.01.19.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan diadakan perubahan apabila dipandang perlu.

Ditetapkan di Bekasi
Pada tanggal 30 Agustus 2022
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI,

TAUFIQ RACHMAT HIDAYAT

Tembusan Yth:
1. Plt. Wali Kota Bekasi;
2. Sekretaris Daerah Kota Bekasi.

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI
NOMOR : 800/061/DISDUKCAPIL.Set/VIII/2022
TANGGAL : 30 Agustus 2022
TENTANG : UNIT REAKSI CEPAT (URC) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI

NO	JABATAN	NAMA
I.	Penanggung Jawab	Kepala Dinas
II.	Ketua	Sekretaris Dinas
III.	Sekretaris	Kasubag Umum dan Kepegawaian
IV.	Koordinator	1. IRWANDY SUGIHARTO, S.STP 2. CANRA WIDIATI, S.E
V.	Petugas Unit ReaksiCepat	1. FITRI HADAYANI, S.S 2. FANI SONIAVITA HIJATTI, S.KOM 3. NARSIYAH, A.Md 4. RETNO SARI, S.E
VI.	Tugas dan Wewenang Operator Unit Reaksi Cepat	a. Menerima pengaduan langsung dari masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!), Media Sosial, Whatsapp, Telepon, Email, website, dan Aplikasi e-Open (Duduk Mesra) selama 24 jam dalam satu hari serta laporan pengaduan masyarakat secara langsung melalui loket khusus pengaduan dan konsultasi; b. Mencatat kedalam agenda pengaduan; c. Mengidentifikasi jenis pengaduan; d. Melaporkan jenis pengaduan ke bidang-bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya atau memohon arahan serta petunjuk pimpinan untuk mendapatkan tatacara penanganan dan penyelesaian pengaduan; e. Menyampaikan jawaban/penanganan secara cepat dan langsung kepada masyrakat/pemohon melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!), Media Sosial, Whatsapp Centre 0812-9000-4110, Telepon 021-8834-2729, Email, website, dan Aplikasi e-Open (Duduk Mesra) Disdukcapil Kota Bekasi.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI

TAUFIQ RACHMAT HIDAYAT

WALI KOTA BEKASI
PROVINSI JAWA BARAT

KEPUTUSAN WALI KOTA BEKASI
NOMOR : 555.12 / Kep. 303 - Diskominfostandi
TENTANG

PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BEKASI

WALI KOTA BEKASI,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka optimalisasi penanganan tindaklanjut atas permohonan informasi, aspirasi dan laporan pengaduan masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) yang cepat, tuntas dan terkoordinasi, perlu menunjuk Pengelola Pengaduan pada Perangkat Daerah;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Wali Kota tentang Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)) Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 entang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambathan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasioanl (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);

7. Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

9. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 06 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 6 Seri E);

10. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 7 Seri D) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Sususnan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2021 Nomor 4 Seri D);

Memperhatikan :

1. Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor 555.10/Kep.451-Diskominfostandi/VIII/2020 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Online Rakyat Sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kota Bekasi;

2. Surat Edaran Wali Kota Bekasi Nomor 555/8525/Diskominfostandi.PIP Tentang Percepatan Tindaklanjut Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Kanal Pengaduan Call Centre 1500444 dan LAPOR!-SP4N Kota Bekasi;

3. Berita Acara Nomor 555/1.581/Diskominfostandi.PIP tanggal 08 Juni 2022 tentang Penetapan Petugas Pengelolaan Pengaduan Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi.

KEDUA : Daftar Nama dan Uraian Tugas Pengelola sebagaimana dimaksud Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II Keputusan ini.

KETIGA : Penanggungjawab sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA dilaksanakan oleh Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi.

KEEMPAT : Pengelolaan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU dilaksanakan oleh admin Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta akan diadakan perubahan apabila dipandang perlu.

Ditetapkan di Bekasi
pada tanggal 18 Agustus 2022

Plt. WALIKOTA BEKASI,

TRI ADHIANTO TJAHYONO

Tembusan Yth. :
1. Sekretaris Daerah Kota Bekasi;
2. Plt. Inspektur Kota Bekasi;
3. Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Bekasi.

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN WALI KOTA BEKASI
NOMOR : 555.12/Kep. 303 - Diskominfostandi
TENTANG : PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BEKASI

DAFTAR NAMA
ADMIN PENGELOLA SP4N LAPOR PERANGKAT DAERAH
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BEKASI

NO	PERANGKAT DAERAH	NAMA ADMIN	TELEPON
1	Dinas Komunikasi, Infromatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi;	Ridwan Abdilah Munggana	081297093060 082122299556
2	Sekretariat Daerah Kota Bekasi;	Yuly Rahmawati, S.Sos	081519227227
3	Sekretariat DPRD Kota Bekasi;	Ayatulloh	081385402008
4	Inspektorat Kota Bekasi;	Chandra Halim	082199354600
5	Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi;	Fauzy Al Falasany, S.Ikom	081315004543
6	Dinas Pendidikan Kota Bekasi;	Ulfah Nurul Fadillah,S.Kom.I	081281223015
7	Dinas Kesehatan Kota Bekasi;	Benril Takamaru Damero Gultom	082168446306
8	Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi;	Apriyanto	081908028937
9	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi;	Retno Sari	085972965824
10	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bekasi;	Rifin	083890157667
11	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Bekasi;	Mulyanto	081389010532
12	Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi;	Aripin	082124341595
13	Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi;	Deby Chyntiawati	087882272076
14	Dinas Perhubungan Kota Bekasi;	Hadi Wulandari	081280909774
15	Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi;	Arief Dharmawan	081385711984
16	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kota Bekasi;	Wati Wulandari	0813211110401

17	Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air Kota Bekasi;	Pandu	085320650359
18	Dinas Ketahanan Pangan, Pertaniandan Perikanan Kota Bekasi;	Fajar Nachrowi	082261002906
19	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi;	Rhegi Nugraha	081381382182
20	Dinas Sosial Kota Bekasi;	Suryana	085891994888
21	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi;	Tina Rostina	081291254646
22	Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kota Bekasi;	Rahmat Bambang	081291245110
23	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bekasi;	Astiti Riani	081380067769
24	Dinas Tata Ruang Kota Bekasi;	Lia Puspitasari Muhamad,SE	087878298679
25	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi;	Agustia Dwi Piana	085714918998
26	Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi;	Vita Ariyanti, S,Sos	081315202462
27	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Bekasi;	Jaya Subrata	087888421414
28	Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Bekasi;	Bentar Pertawan	081287046886
29	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Bekasi;	Robby Rahmat Kurniawan	082229496014
30	Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi;	Rico Bayu Juliant	082246123644
31	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi;	Rd. Budi Syahrudin	08129022945
32	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bekasi;	Rinto Butar Butar	081311546991
33	Kecamatan Bekasi Timur;	Esa Ikhdiansyah	081212200179
34	Kecamatan Bekasi Utara;	Aji Wibowo	085781919233
35	Kecamatan Medan Satria;	Danu Kristian	08979658837
36	Kecamatan Bekasi Barat;	Reza Maulana	0895369264180
37	Kecamatan Bantar Gebang;	Apriela Ayu Kumala	082110672281
38	Kecamatan Pondok Melati;	Dede Hasunah	083874410287

39	Kecamatan Jati Sampurna;	Nopiandi, S.E	081210049900
40	Kecamatan Mustik Jaya;	Siti Rahmatiah	081223613886
41	Kecamatan Bekasi Selatan;	Windi Pratiwi	081280985989
42	Kecamatan Jatiasih;	Dian Hardiyanto	08568483733
43	Kecamatan Pondok Gede;	Wiwin Daryati	08988049499
44	Kecamatan Rawalumbu.	Qadarul Fitra	081314964506
45	Perumda Tirta Patriot	Lingga Srigati	081316868596
46	PDAM Tirta Bhagasasi	Yudi Irwansyah	083808790621

Plt. WALI KOTA BEKASI,

TRI ADHIANTO TJAHYONO

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN WALI KOTA BEKASI
NOMOR : 555.12/Kep. 303 - Diskominpostandi
TENTANG : PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BEKASI

URAIAN TUGAS
ADMIN PENGELOLA SP4N LAPOR PERANGKAT DAERAH
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BEKASI

a. Menerima dan meneruskan permohonan informasi, aspirasi dan laporan pengaduan masyarakat kepada Pejabat Penghubung (PPID Pembantu) untuk ditindaklanjuti tim teknis Perangkat Daerah;

b. Meneruskan kembali kepada Admin Kota apabila kategori permohonan informasi, aspirasi dan laporan pengaduan masyarakat tidak sesuai dengan kewenangan Perangkat Daerah;

c. Melaksanakan penginputan jawaban respon awal atas permohonan informasi, aspirasi dan laporan pengaduan masyarakat pada Aplikasi SP4N LAPOR;

d. Melaksanakan penginputan selanjutnya pada Aplikasi SP4N LAPOR hasil tindaklanjut Perangkat Daerah atas permohonan informasi, aspirasi dan laporan pengaduan masyarakat untuk diketahui masyarakat / pelapor;

e. Membuat laporan bulanan atas tindaklanjut permohonan informasi, aspirasi dan laporan pengaduan masyarakat kepada Kepala Perangkat Daerah dan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (sebagai tembusan) untuk dijadikan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Plt. WALI KOTA BEKASI,

TRI ADHIANTO TJAHYONO