



WALIKOTA PEKANBARU  
PROVINSI RIAU

KEPUTUSAN WALIKOTA PEKANBARU

NOMOR 1042 TAHUN 2021

TENTANG

OPTIMALISASI PELAYANAN PENGADUAN DATA DAN KONSOLIDASI DATA  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

WALIKOTA PEKANBARU,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka optimalisasi pelaksanaan pelayanan pengaduan data dan konsolidasi data penduduk, perlu ditetapkan pelayanan pengaduan data agar pelayanan dapat lebih efektif, informatif dan terarah;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Optimalisasi Pelayanan Pengaduan Data dan Konsolidasi Data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru;

Mengingat : 1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Kecil Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 19);

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

3. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
  5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 118), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 256);
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 498);
  8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152);
  9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 tahun 2019 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1479);
  10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019



tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742);

11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1791);

12. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kota Pekanbaru Tahun 2008 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kota Pekanbaru Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7);

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Optimalisasi Pelayanan Pengaduan Data dan Konsolidasi Data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

KEDUA : 1. Media Pelayanan pengaduan data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terdiri dari:

a. Bantuan Satu Data atau yang disebut dengan BATUTA adalah pelayanan pengaduan data yang dilakukan secara langsung atau tatap muka pada loket pelayanan Kantor Disdukcapil; dan

b. Pengaduan Data melalui *Whatsapp (WA)* yang disebut dengan PANDAWA adalah pelayanan konsolidasi data yang dilakukan secara online pada nomor pelayanan *whatsapp* resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

2. Jenis pelayanan pengaduan data pada pelayanan Bantuan Satu Data (BATUTA) terdiri dari:

- a. NIK ganda (penunggalan NIK);
- b. Data hilang;
- c. Data tidak aktif (*flag k*); dan
- d. *Adjudicate record*.

3. Jenis pelayanan pengaduan data pada pelayanan Pengaduan Data melalui *Whatsapp* (WA) adalah pelayanan Konsolidasi data bagi instansi yang sudah melakukan pemanfaatan data dengan Disdukcapil;

KETIGA : Pelaksanaan optimalisasi pelayanan pengaduan data dan konsolidasi data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

KEEMPAT : Penyelenggaraan pengelolaan optimalisasi pelayanan pengaduan data dan konsolidasi data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dikelola melalui Monitoring dan Evaluasi serta dikembangkan oleh Tim Pengelola sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Walikota ini.

KELIMA : Penyelenggaraan optimalisasi pelayanan pengaduan data dan konsolidasi data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dilakukan oleh Tim Pelaksana sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Walikota ini.

KEENAM : Dengan berlakunya Keputusan Walikota ini, maka Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 680 Tahun 2019 tentang Optimalisasi Pelayanan Pengaduan Data dan Konsolidasi Data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KETUJUH : Keputusan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pekanbaru  
pada tanggal 31 DESEMBER 2021

WALIKOTA PEKANBARU,



FIRDAUS



LAMPIRAN I : KEPUTUSAN WALIKOTA PEKANBARU

NOMOR : 1042 TAHUN 2021

TANGGAL : 31 DESEMBER 2021

TIM PENGELOLA PELAYANAN PENGADUAN DATA DAN KONSOLIDASI DATA PADA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA PEKANBARU

NO	JABATAN	TUGAS
1.	Kepala Dinas	Penanggung Jawab
2.	Sekretaris Dinas	Wakil Penanggung Jawab
3.	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	Koordinator penyelenggaraan Inovasi pelayanan pengaduan data dan konsolidasi data
4.	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	Koordinator Penyelenggaraan Pelayanan Pencatatan Sipil
5.	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Koordinator Penyelenggaraan Pelayanan Pendaftaran Penduduk
6.	Kepala Bidang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	Koordinator SIAK
7.	Kepala Seksi Inovasi Pelayanan	Pelaksanaan inovasi
8.	Kepala Seksi Pemanfaatan Data	Pelaksanaan pemanfaatan data
9.	Kepala Seksi Kerjasama	Pelaksanaan kerjasama (PKS)
10.	Kepala Seksi	Pelaksanaan pelayanan identitas penduduk

	Identitas Penduduk	
11.	Kepala Seksi Pindah Datang	Pelaksanaan pelayanan pindah datang
12.	Kepala Seksi Pendataan Penduduk	Pelaksanaan pelayanan pendataan penduduk
13.	Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data	Pelaksanaan Pengolahan dan penyajian data Kependudukan
14.	Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	Pelaksanaan SIAK
15.	Kepala Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi	Pelaksanaan tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi
16.	Kepala Seksi Kelahiran	Pelaksanaan Pelayanan Kelahiran
17.	Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian	Pelaksanaan Pelayanan Perkawinan dan Perceraian
18.	Kepala Seksi Perubahan Status Anak	Pelaksanaan Pelayanan Perubahan Status Anak
19.	Kepala Sub Bagian Perencanaan	Pelaksanaan Perencanaan
20.	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Pelaksanaan Kebutuhan Umum dan Kepegawaian
21.	Kepala Sub Bagian Keuangan	Pelaksanaan Fasilitasi Keuangan

WALIKOTA PEKANBARU,



FIRDAUS

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN WALIKOTA PEKANBARU

NOMOR : 1042 TAHUN 2021

TANGGAL : 31 DESEMBER 2021

TIM PELAKSANA PELAYANAN PENGADUAN DATA DAN KONSOLIDASI DATA PADA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA PEKANBARU

NO	JABATAN	TUGAS
1.	Pelaksana Bidang PIAK	ADB Pelayanan BATUTA
2.	Pelaksana Bidang PIAK	ADB Pelayanan PANDAWA
3.	Operator	Operator SIAK dan pelaksana pelayanan BATUTA
4.	Operator	Operator SIAK dan pelaksana pelayanan BATUTA
5.	Operator	Operator SIAK dan pelaksana pelayanan PANDAWA
6.	Operator	Operator SIAK dan pelaksana pelayanan PANDAWA

WALIKOTA PEKANBARU,



FIRDAUS