

SOP PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Customer Service (CS)	Pejabat Pengelola Pengaduan	Tim Penjawab Aduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mengajukan permohonan pengaduan pelayanan baik secara langsung (tatap muka) atau secara tidak langsung (media HP/WA, email dan Fanspage) ke meja Customer service (CS)					Berkas Pengaduan	5 menit	Berkas Permohonan	
2.	Menerima dan melakukan verifikasi database pemohon pengaduan. Jika data valid maka diteruskan menemui Pejabat Pengelola Pengaduan, dan jika persyaratan tidak valid dikembalikan kepada pemohon	Tidak		Ya		Berkas Permohonan yang telah dikoreksi dan divalidasi petugas Customer Service (CS)	5 menit	Berkas Permohonan yang telah di validasi	
3.	Melakukan pencatatan pengaduan yang disampaikan pemohon ke dalam buku pengaduan					Buku Pengaduan	5 menit	Data yang diinput	
5.	Memberikan jawaban atas pengaduan pelayanan yang diberikan Pemohon					Data yang diinput	2 hari	Jawaban dari hasil koordinasi Tim Penjawab Aduan	
6.	Menyampaikan jawaban kepada Pemohon baik secara langsung (tatap muka) atau tidak langsung (HP/WA, email dan Fanspage)					Jawaban dari hasil koordinasi Tim Penjawab Aduan	10 menit	Berkas Pengaduan yang telah terjawab oleh Tim Penjawab Aduan	
7.	Menerima jawaban atas pengaduan yang disampaikan					Berkas Pengaduan yang telah terjawab oleh Tim Penjawab Aduan	5 menit	Berkas Pengaduan yang telah terjawab oleh Tim Penjawab Aduan	



**PEMERINTAH KABUPATEN KAYONG UTARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Nomor SOP

Tanggal Pembuatan

Tanggal Revisi

Tanggal Efektif

Disahkan Oleh

Kepala Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil

ASLINDA, S.Hut.,M.M

NIP. 19791223 200501 2 012

Nama SOP

PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Dasar Hukum

1. UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013
2. UU No.12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia
3. PP No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan PP No.102 Tahun 2012
4. Perpres No.25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah diubah dengan Perpres No.96 Tahun 2018
5. Permendagri No.11 Tahun 2010 tentang Pedoman Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Permendagri No.96 Tahun 2019
6. Permendagri No.19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pendaftaran Penduduk sebagaimana telah diubah dengan Permendagri No.109 Tahun 2019
7. Permendagri No.9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional sebagaimana telah diubah dengan Permendagri No 8 Tahun 2016
8. Permendagri No.25 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan SIAK
9. Permendagri No.7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring
10. Permendagri No.53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk
11. Perda Kabupaten Kayong Utara No.26 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Kualifikasi Pelaksana

1. Memahami Peraturan Perundang undangan tentang Administrasi Kependudukan
2. Memahami Peraturan Pemerintah tentang Administrasi Kependudukan
3. Memahami Peraturan Presiden tentang Administrasi Kependudukan
4. Memahami Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Administrasi Kependudukan
5. Memahami Peraturan Daerah Kabupaten Kayong Utara tentang Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
6. Mampu mengoperasikan Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)

<i>Keterkaitan</i>	<i>Peralatan/Perlengkapan</i>
1. 2.	1. Komputer 2. ATK 3. Blanko Pendukung
<i>Peringatan</i>	<i>Pencatatan dan Pendataan</i>
1. Jika SOP ini tidak dilaksanakan penduduk tidak akan mendapatkan jawaban atas aduan yang diberikan	1. Buku Pengaduan 2. Server SIAK