

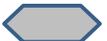


**PEMERINTAH KOTA PALANGKA RAYA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT ONLINE**

Nomor SOP	065/5.148/DKPS/II/2022
Tanggal Pembuatan	3 Januari 2022
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	4 Januari 2022
Disahkan oleh	Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,  Drs. H. EDIE, M.AP Pembina Tingkat I NIP. 19690301 199103 1 014
Nama SOP	SOP PENGADUAN TATAP MUKA DAN ONLINE

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5038 3. Undang-undang Republik Indonesia nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 23 Tahun 2006 ttg Administrasi kependudukan sebagaimana telah diubah dengan undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang Adinistrasi Kependudukan 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan tata cara Pendaftaran Penduduk dan catatan sipil 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tahun 2019 ttg Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 Tentang Persyaratan dan tata cara Pendaftaran Penduduk dan catatan sipil 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri 109 tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan 8. Peraturan Walikota palangka Raya Nomor 18 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil 9. Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 46 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya (Berita Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2021 Nomor 46) 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Menguasai Pengoperasian Komputer 2 Menguasai Pelayanan Pengaduan 3 Memahami Sistem Kearsipan
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
1. SOP Inovasi Pelayanan	1 Alat Tulis Kantor
2. SOP Kerjasama	2 Komputer/Laptop
3. SOP Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan	3 Jaringan
4. Seluruh SOP Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	4 Aplikasi
5. Seluruh SOP Bidang Pencatatan Sipil	5 Handphone
6. SOP Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	6 Meja dan kursi
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENANDATANGANAN
1. Jika SOP Pengaduan tidak dijalankan sesuai prosedur maka akan mengakibatkan terjadinya Keterlambatan dalam Penanganan Pengaduan	1 Laporan Pengaduan Publik

SOP PENGADUAN TATAP MUKA DAN ONLINE

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			Ket.
		Pemohon/ Masyarakat	Operator/ Petugas Penerima Laporan/ WA/Aplikasi LAPOR	Analisis Kebijakan/Bi dang Teknis	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor menghubungi ke nomor wa pengaduan dan Aplikasi LAPOR Disdukcapil Kota Palangka Raya						Laporan masuk dari Pelapor, WA, Aplikasi LAPOR	1 hari	Laporan masuk	
2	Petugas Pengaduan menerima pengaduan						Laporan masuk dari Pelapor, WA, Aplikasi LAPOR		Laporan masuk	
3	Data Pemohon diterima dan di telaah untuk di jawab isi pengaduannya						laporan masuk dari Pelapor, WA, Aplikasi LAPOR		Telaahan staff	
4	Laporan diserahkan kepada Analisis Kebijakan/Bidang Teknis untuk diverifikasi dan persetujuan untuk di proses						Isi laporan		Disposisi Terhadap aduan	
5	Jawaban laporan dikirimkan kepada pelapor sampai pelapor merasa sudah fix jawaban dari terlapor						Isi laporan		Hasil laporan pengaduan	
6	Laporan diarsipkan dalam sebuah file						Dokumen pengaduan		Dokumen	
7	Membuat laporan bulanan dan dilaporkan ke kepala bidang						Dokumen pengaduan		Dokumen	
8	Laporan diserahkan kepada Kepala Dinas						Laporan Bulanan		Dokumen	