

PEMERINTAH KABUPATEN BREBES
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BREBES

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)




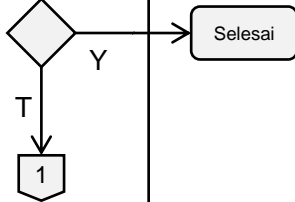
PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN

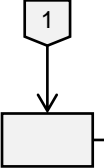
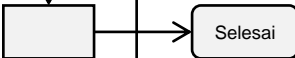
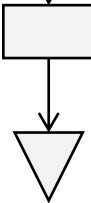


PEMERINTAH KABUPATEN BREBES
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BREBES

Nomor SOP	
Tanggal Pembuatan	
Tanggal Revisi	
Tanggal Pengesahan	
Disahkan Oleh	
Nama SOP	Penanganan Keluhan dan Pengaduan secara Daring

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota.8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional	<ol style="list-style-type: none">1. Minimal pendidikan SLTA plus bersertifikat keahlian komputer2. Menguasai tata cara dan prosedur pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil ;3. Menguasai pengoperasian komputer;4. Menguasai pengolahan data dengan menggunakan program-program komputer.
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
	<ol style="list-style-type: none">1. Perangkat Komputer;2. Alat Tulis Kantor.3. Jaringan Komunikasi Data
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
Jika prosedur dan persyaratan tidak terpenuhi, maka permohonan tidak akan diproses;	

No	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Pejabat Bidang Teknis	Tim Penanganan Keluhan/Pengaduan	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Membawa berkas persyaratan dan mengambil nomor antrian				Bukti pendukung dan kartu antrian	1 menit	Nomor antrian diterima Pemohon	
2.	Memanggil Pemohon sesuai dengan nomor antrian				-	1 menit	Pemohon telah dipanggil sesuai antrian	
3.	Mengisi formulir pengaduan dan menyampaikan keluhan kepada Tim Penanganan Keluhan/Pengaduan				ATK	15 menit	formulir pengaduan	
4.	Menangani keluhan/pengaduan. Apabila keluhan/pengaduan dapat ditangani langsung, langsung memberikan jawaban. Apabila keluhan/pengaduan tidak dapat ditangani langsung, meminta jawaban dari Pejabat Bidang Teknis				ATK		Keluhan/Pengaduan telah diselesaikan atau diteruskan kepada Pejabat Bidang Teknis	

No	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Pejabat Bidang Teknis	Tim Penanganan Keluhan/Pengaduan	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
5.	Memberikan jawaban atas keluhan/pengaduan dan menindaklanjutinya				ATK		Keluhan/Pengaduan telah mendapatkan jawaban dan ditindaklanjuti	Keluhan/Pengaduan akan ditindaklanjuti dalam jangka waktu maksimal 3x24 jam
6.	Meneruskan jawaban untuk keluhan/pengaduan kepada pemohon. Apabila Keluhan/Pengaduan tidak bisa langsung diselesaikan, Tim Penanganan Keluhan/Pengaduan meminta kontak pemohon untuk memberitahukan tindak lanjut				ATK		Keluhan/Pengaduan selesai ditangani	Keluhan/Pengaduan akan ditindaklanjuti dalam jangka waktu maksimal 3x24 jam. Setelah keluhan/pengaduan ditindaklanjuti, maka Tim Penanganan pengaduan memberitahukan hasilnya pada pemohon
7.	Merekap hasil penanganan keluhan/pengaduan dalam laporan				ATK		Keluhan/Pengaduan telah direkap	Rekapitulasi laporan pengaduan dilakukan setiap hari dan dilaporkan secara rutin dalam bulanan rapat tim penanganan pengaduan