

PEMERINTAH KABUPATEN BREBES
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BREBES

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

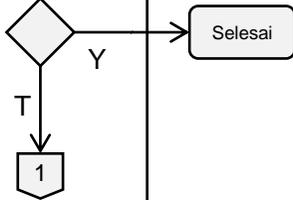
PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN

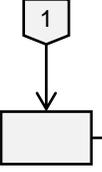
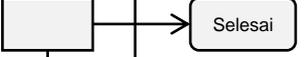
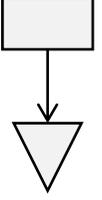


PEMERINTAH KABUPATEN BREBES
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BREBES

| | |
|--------------------|--|
| 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. | <p>Menangani keluhan/pengaduan.</p> <p>Apabila keluhan/pengaduan dapat ditangani langsung, langsung memberikan jawaban.</p> <p>Apabila keluhan/pengaduan tidak dapat ditangani langsung, meminta jawaban dari Pejabat Bidang Teknis</p> | |  | | 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 |