

**PEMERINTAH KABUPATEN BREBES
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BREBES**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN SECARA DARING



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	Admin	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menyampaikan keluhan secara daring kepada Dinas Dukcapil			Mulai			Keluhan/Pengaduan tersampaikan pada Admin	
2.	Memberikan jawaban untuk keluhan/pengaduan yang diterima. Apabila Admin tidak dapat menjawab secara langsung, Admin mengkonsultasikan keluhan/pengaduan kepada Group Admin.				<ul style="list-style-type: none"> • Koneksi Internet • Perangkat komunikasi elektronik • Aplikasi komunikasi 		Keluhan/Pengaduan selesai dijawab/diterukan kepada group admin	Apabila keluhan/pengaduan selesai, maka admin merekap keluhan/pengaduan
3.	Memberikan jawaban atas keluhan/pengaduan.						Keluhan/Pengaduan telah ditindaklanjuti	
4.	Meneruskan jawaban untuk keluhan/pengaduan kepada Pemohon.					3 hari kerja	Keluhan/Pengaduan selesai dijawab	
5.	Merekap hasil penanganan keluhan/pengaduan dalam Laporan					30 menit	Keluhan/Pengaduan selesai direkap	rekapitulasi pengaduan melalui admin media sosial resmi dilakukan setiap hari dan setiap bulan melaporkan pada kegiatan rapat bulanan tim penanganan pengaduan dindukcapil