



PEMERINTAH KABUPATEN TABALONG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
BIDANG PENCATATAN SIPIL

NOMOR	: 57/DUKCAPIL/08/2022
TGL PEMBUATAN	: 21 Januari 2021
TGL REVISI	: 01 Agustus 2022
TGL EFEKTIF	: 01 Agustus 2022
DISAHKAN OLEH	 Ir. ROWI RAWATIANICE, M.T. Pembina Utama Muda NIP. 19661125 199403 2 003
NAMA SOP	: PENANGANAN PENGADUAN
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
a Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 th 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi dan Nepotisme; d Permenpanrb Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional e Permenpanrb Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik f Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 02 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 06 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	1. Pendidikan Minimal SMA 2. Memahami ketentuan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil 3. Menguasai operasional Komputer 4. Memahami prinsip-prinsip pelayanan prima
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN :
1. SOP PENANGANAN PENGADUAN	1. Komputer, printer dan jaringan internet
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
Perlunya Peningkatan wawasan dan pengetahuan dan keterampilan yang baik tentang IT	Disimpan sebagai data elektronik dan manual

SOP PENANGANAN PENGADUAN

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		Pelapor	Petugas Pengaduan	Koordinator Bidang	KEPALA DINAS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	2	3	4	5	6	8	9	10	11
1	Melaporkan Permasalahan berkaitan dengan Administrasi Kependudukan					Dokumen Kependudukan dan data dukung	2 Menit		
2	Menerima Pengaduan, Melakukan verifikasi dan mengevaluasi terhadap pengaduan yang diterima, dan serta mencatat dalam jurnal pengaduan. Apabila permasalahan bisa diselesaikan oleh petugas pengaduan, maka pengaduan tersebut dianggap selesai. Apabila petugas pengaduan tidak dapat menyelesaikan, maka akan dilanjutkan ke Koordinator Pengaduan Bidang						5 Menit	Solusi Oleh Petugas Pengaduan	
3	Melakukan Koordinasi dengan Petugas Pengaduan terkait aduan yang tidak terselesaikan						5 menit	Solusi Pengaduan	
4	Melakukan Koordinasi dengan Koordinator Bidang dan Petugas Pengaduan terkait aduan yang tidak terselesaikan					Persetujuan Dokumen	10 menit	Solusi atas Pengaduan	
5	Mencatat Solusi atau hasil penyelesaian permasalahan pada buku jurnal pengaduan					Daftar Cetak	3 menit	Dokumentasi Pelayanan Penanganan Pengaduan	
	Menerima Solusi atau hasil penyelesaian permasalahan					Kutipan Pencatatan Sipil sesuai dengan permohonan	3 menit	Solusi atas Pengaduan	

