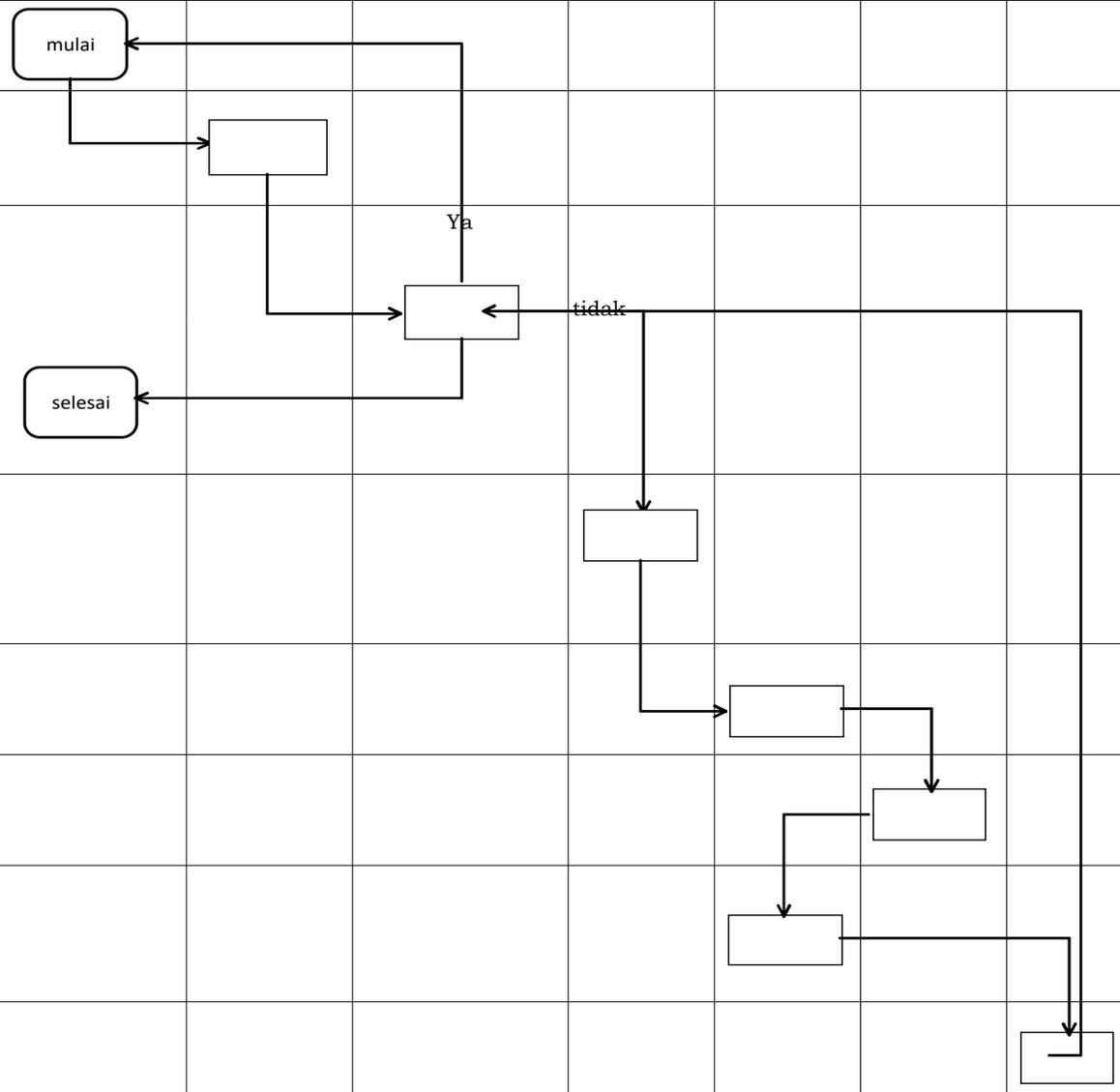
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TANGGAMUS
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PELAYANAN PENGADUAN LANGSUNG

(16) SOP PENGADUAN LANGSUNG
(16.1) SOP PENGADUAN LANGSUNG

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana							Mutu Baku			Ket
		Pelapor	Petugas Front Office	Petugas Pengaduan dan Informasi	Bidang yang menangani	Oprator	Kepala Dinas	Kepala Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor datang ke Disdukcapil, langsung kepetugas Front Office								**Berkas pengaduan (Komplain)**	**1 Hari**	**Komplein**	
2	Petugas Front Office menerima Pengaduan dari Pelapor,Front Office mengarahkan dan mengantar ke petugas Pengaduan dan Informasi											
3	Mencatat pengaduan pelapor, apabila pengaduan dapat di tangani oleh petugas Pengaduan dan Informasi kembali lagi ke pelapor dan apabila pengaduan tidak selesai di petugas pengaduan dan informasi, pelapor diarahkan ke Bidang yang menangani setelah proses selesai Dokumen diserahkan ke Pelapor											
4	Bidang yang menangani memberikan arahan dan petunjuk pengaduan kepada Pelapor, apabila ada proses pencetakan ulang Berkas disrahkan ke Operator											
5	Pengentrian data Dokumen dan pengajuan Penanda Tanganan Elektronik kepada Kepala Dinas											
6	Kepala Dinas menanda tangani Dokumen secara Elektronk											
7	Melakukan Pencetakan Dokumen yang sudah di Tanda Tangani secara Elektronik (TTE), Dokumen serta Berkas pengajuan di serahkan kepada Kepala Bidang										Dokumen	
8	Melakukan verifikasi kembali serta memberi paraf pada Dokumen untuk selanjutnya diserahkan ke Petugas Loket Pengambilan										Dokumen	



PEMERINTAH DAERAH KAKABUPATEN TANGGAMUS
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Nomor SOP	
Tanggal Pembuatan	
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan oleh	BUPATI TANGGAMUS **DEWI HANDAJANI**
Judul SOP	**PELAYANAN PENGADUAN LANGSUNG**

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun2013; 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang PelayananPublik; 3 Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang AdministrasiKependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013; 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman StandarPelayanan; 5 Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 6 Permendagri No. 102 Th 2019 Tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan 7 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 8 Permendagri No. 109 Th 2019 Tantang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan	1.Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
Jaminan Pelayanan	**Peralatan/perlengkapan**
1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.	1. ATK 2. Komputer 3. Printer 4. Kertas A4 80 Gram 5. Blangko KTP 6. Blangko KIA 7. Server 8. Jaringan Internet
Evaluasi Kinerja Pelaksana	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**
Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;	Apabila dokumen pelayanan kolektif sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon (aparat pekon) melalui telepon, email ataupun whatshapp.