

PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SLEMAN



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SLEMAN**

Nomor SOP

Tanggal Pembuatan

Tanggal Revisi

Tanggal pengesahan

Pengesahan

Nama SOP

April 2023

April 2023

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil

Drs. SUSMIARTO, MM
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19660527 1993 1 003

Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dasar Hukum

Kualifikasi Pelaksana

1. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Internal Pemerintah
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi pemerintah

1. Mampu menganalisa
2. Mampu mengoperasikan berbagai aplikasi
3. Mampu mengoperasikan aplikasi komputer
4. Memahami Peraturan perundang-undangan terkait

Keterkaitan		Peralatan / Perlengkapan	
1. SOP Pengelolaan Surat Masuk	1.	1.	Alat tulis kantor.
		2.	Perangkat komputer.
		3.	Jaringan Internet dan Intranet
		4.	Sarana komunikasi.
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan	
1.	Apabila SOP ini tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya maka Pengaduan Masyarakat tidak dapat ditangani secara cepat dan tepat		Disimpan sebagai data manual dan elektronik

ALUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Baku Mutu			
		Kasubbag Umpeg	Ka. Dinas	Sekretaris selaku Ketua Tim Pengelola pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1.	Menerima dan meregister Surat aduan dari masyarakat secara manual maupun secara elektronik	□			Berkas aduan Berkas aduan	5 menit (hari pertama)	Surat masuk dan data	
2	Mendisposisi dan mengarahkan ke tim pengelola pengaduan untuk dibahas		□		Berkas aduan	5 menit (hari pertama)	Surat masuk dan data	
3	Melakukan koordinasi, konfirmasi dengan bidang-bidang terkait			□	Berkas aduan	90 menit (hari Kedua)	Data	
4	Menyusun penjelasan dan tindak lanjut kepada masyarakat yang menyampaikan pengaduan	□			data	120 menit (Hari ketiga)	Dokumen	
Jumlah						3 (tiga) hari (220 menit)		



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan KRT Pringgodingrat, Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta, 55511
Telepon (0274) 868362, Faksimile (0274) 868362
website: www.dukcapil.slemankab.go.id, email: dukcapil@slemankab.go.id

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan;
2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. PP Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
4. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Admindak Secara Daring;
5. Perda 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

A. Aspek Penyampaian Pelayanan

1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengajuan secara langsung;<ol style="list-style-type: none">a. Pemohon lansung datang kedinas Kependudukandan PencatatanSipilb. Pemohon menyampaikan Identitas yang masih berlaku KTP el2. Pengaduan melalui Website<ol style="list-style-type: none">a . Informasi aduan yang disampaikan lewat Websiteb . dilengkapi data identitas lengkap dan jelas KTP el3. Pengaduan Melalui Surat<ol style="list-style-type: none">a. Surat aduanb. Dilengkapi fotokopi identitas lengkap dan jelas KTP el4. Pengaduan Lewat Kotak saran<ol style="list-style-type: none">a. Informasi pengaduanb. Data identitas diri lengkap dan jelas KTP el
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon menyampaikan informasi pengaduan.2. Petugas menerima informasai pengaduan;3. Petugas melakukan registasi laporan pengaduan4. Tim Pengaduan melakukan analisa data dan informasi pengaduan5. Tim merumuskan pengambilan keputusan6. Petugas menyampaikan jawaban atas aduan

3.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah paling lama 3 (tiga) hari setelah pengaduan diterima
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis
5.	Produk Pelayanan	Respon atas aduan pelayanan kependudukan dapat berupa informasi lisan,surat,tindakan atau penyelesaian permasalahan
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Sarana pengaduan yang disediakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Datang langsung ke Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil, Melalui Telepon, Melalui kotak saran, Melalui aplikasi lapor Sleman, Melalui website dukcapil@slemankab.go.id, Melalui surat, Dibentuk Tim / petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
		<p>2. Prosedur/mechanisme pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor; Dinas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindaklanjut atas pengaduan. <p>3. Petugas pelayanan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nama petugas :Fajar Sakti Kurniawan , A.Md Telpon kantor : (0274) 868362 Alamat e-mail :dukcapil@kab.go id

Sleman, 2 Januari 2020

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil



JAZIM SUMIRAT, S.H., M.Si.

Rektor Utama Muda, IV/c

NIP. 19631128 198903 1 006