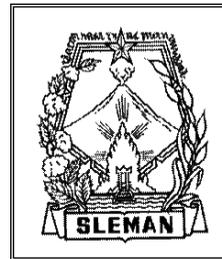


PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SLEMAN



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SLEMAN**

Nomor SOP	
Tanggal Pembuatan	2 April 2023
Tanggal Revisi	
Tanggal pengesahan	2 April 2023
Pengesahan	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  Drs. SUSMIARTO, MM Pembina Utama Muda, IV/c NIP 19660527 1993 1 003
Nama SOP	Penanganan Pengaduan Masyarakat

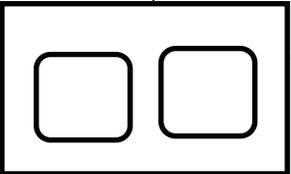
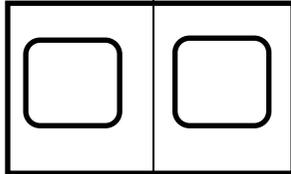
Dasar Hukum

Kualifikasi Pelaksana

1.	Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Internal Pemerintah	1.	Mampu menganalisa
2.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan	2.	Mampu mengoperasikan berbagai aplikasi
3.	Peraturan Bupati Sleman Nomor 55.15 Tahun 2021	3.	Mampu mengoperasikan aplikasi komputer

	Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	4.	Memahami Peraturan perundang-undangan terkait
Keterkaitan		Peralatan / Perlengkapan	
1. SOP Pengelolaan Surat Masuk		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 Prosedur Pengaduan Masyarakat baik manual dan secara online tidak mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja lembaga menurun		Disimpan sebagai data manual dan elektronik

ALUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Sekretariat	Admin Aduan	Ka. Dinas	Tim Pengelola pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima dan meregister Surat aduan dari masyarakat secara manual					Berkas aduan	2 menit	Dokumen	
	Menginput dan mengentri data aduan yang disampaikan secara elektronik					Berkas aduan	3 menit	Dokumen	
2	Mendisposisi dan mengarahkan ke tim pengelola pengaduan untuk dibahas					Berkas aduan	3 menit	Dokumen	
3	Melakukan rakor penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti.			TIDAK		Berkas aduan	30 menit	Dokumen	
4	Menetapkan tindaklanjut aduan/jawaban aduan					Berkas aduan	3 menit	Dokumen	
5	Menyampaikan klarifikasi aduan/jawaban aduan kepada masyarakat				YA	Berkas Jawaban aduan	5 menit	Dokumen	