




PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
BIDANG PEMANFAATAN DATA DAN INOVASI PELAYANAN

Nomor SOP	SOP-PDIP-03
Tanggal Pembuatan	5 Desember 2017
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	20 Desember 2017
Disahkan oleh	KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPL   <u>PUTU AYU REIKA NURHAENI, S.SOS</u> NIP. 19720809 199201 2 002
JUDUL SOP :	PENANGANAN KELUHAN MASYARAKAT TIDAK LANGSUNG

**Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adiministrasi Kependudukan.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
4. PermenPAN Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional
5. perda nomor 12 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan administrasi kependudukan.

**Kualifikasi Pelaksana**

1. Mampu berkomunikasi dengan baik
2. Bersikap netral dan mampu tenang dalam tekanan.
3. Mampu mengambil solusi dalam permasalahan

**Keterkaitan**

1. SOP Penanganan pengaduan langsung

**Peralatan/Perlengkapan**

1. Komputer
2. Printer
3. ATK
4. Website
5. Sosial Media
6. Email
7. Fax
8. Telepon

**Peringatan**

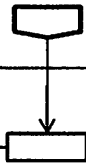
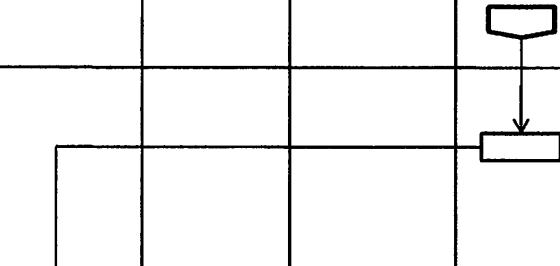
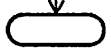
Jika penanganan pengaduan tidak langsung (melalui telepon, website, email atau sosial media Disdukcapil Kab. Buleleng) tidak dilakukan dengan baik maka akan berdampak pada tingginya keluhan masyarakat terhadap pelayanan di Disdukcapil Kab. Buleleng

**Pencatatan dan Pendataan**

1. Logbook Keluhan Pelanggan

SOP PENANGANAN KELUHAN MASYARAKAT TIDAK LANGSUNG

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Staf Kerjasama	Kasi Kerjasama	Bidang Terkait	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output		
1	Menerima keluhan / pengaduan masyarakat baik dari telepon, website, email ataupun akun sosial media. Disdukcapil kemudian menginput kedalam logbook pengaduan.					pengaduan melalui Website, email, sosial media, surat, telepon, dll	10 Menit	Logbook pengaduan		
2	Menerima pengaduan / keluhan masyarakat, mempelajari kemudian koordinasi dengan bidang terkait agar menindak lanjuti aduan.					Logbook pengaduan	5 Menit	Logbook pengaduan		
3	Menerima pengaduan kemudian memberi penjelasan dan membuat solusi terhadap permasalahan. Solusi tersebut dituliskan kedalam logbook pengaduan kemudian dikembalikan ke Kasi Kerjasama.					Logbook pengaduan	1 Jam	Logbook pengaduan		
4	Menerima logbook pengaduan dan memeriksa penyelesaian masalah. Jika pengaduan memungkinkan untuk di jawab maka akan menginstruksikan staf untuk menindaklanjuti,					Logbook pengaduan	15 Menit	Logbook pengaduan	Jika aduan melalui surat, sosmed, website, atau email maka akan dibalas dengan menjawab hasil tindak lanjut pengaduan yang dilakukan.	
5	Melakukan follow up terhadap Aduan baik melalui email, sosial media, surat dll kemudian menuliskan hasil follow up di logbook aduan dan memberikannya ke Kasi.					Logbook pengaduan, website, email, surat, telepon dll	20 Menit	Logbook pengaduan		
6	Menerima Logbook pengaduan. Setiap akhir bulan membuat kesimpulan mengenai masalah yang sering terjadi dan penyebabnya. Melaporkannya ke Kepala Dinas dan di koordinasikan dengan Koordinator ISO sebagai bahan penangan risiko.					Logbook pengaduan	1 Bulan	Logbook pengaduan		

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Staf Kerjasama	Kasi Kerjasama	Bidang Terkait	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
									
7	Menerima laporan penanganan pengaduan kemudian mengambil keputusan yang dianggap perlu. Logbook penanganan pengaduan kemudian di kembalikan ke Kasi Kerjasama.					Logbook pengaduan	1 Jam	Logbook pengaduan	
8	Menerima logbook penanganan pengaduan.					Logbook pengaduan	5 Menit	Logbook pengaduan	



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BULELENG**

Jl. Gajah Mada. 152, Singaraja Kab. Buleleng Telp & Fax ( 0362 ) 25887  
EMAIL : disdukcapil@bulelengkab.go.id

**FORMULIR PENGADUAN / SARAN**

Nama Lengkap : .....  
 Alamat : .....  
 Alamat email : .....  
 No. Hp : .....  
 Sasaran Pengaduan : .....

<input type="checkbox"/>	Perilaku Pegawai	<input type="checkbox"/>	Sarana Prasarana
<input type="checkbox"/>	Pelayanan	<input type="checkbox"/>	Lain - Lain

**ISI PENGADUAN / SARAN :**

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

(.....)

- Beri tanda (√) pada kotak pilihan
- Identitas pelapor dijaga kerahasiannya

NO. DOK : FM-PDIP-03-01  
 REVISI : 00  
 TGL. EFEKTIF : 20 Des 2017

✕.....



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BULELENG**

Jl. Gajah Mada. 152, Singaraja Kab. Buleleng Telp & Fax ( 0362 ) 25887  
EMAIL : disdukcapil@bulelengkab.go.id

**FORMULIR PENGADUAN / SARAN**

Nama Lengkap : .....  
 Alamat : .....  
 Alamat email : .....  
 No. Hp : .....  
 Sasaran Pengaduan : .....

<input type="checkbox"/>	Perilaku Pegawai	<input type="checkbox"/>	Sarana Prasarana
<input type="checkbox"/>	Pelayanan	<input type="checkbox"/>	Lain - Lain

**ISI PENGADUAN / SARAN :**

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

(.....)

- Beri tanda (√) pada kotak pilihan
- Identitas pelapor dijaga kerahasiannya

NO. DOK : FM-PDIP-03-01  
 REVISI : 00  
 TGL. EFEKTIF : 20 Des 2017





**DISDUKCAPIL KAB. BULELENG**  
**LOG BOOK PENANGANAN PENGADUAN**  
**TIDAK LANGSUNG**

Nomor : FM-PDIP-03-02

Revisi : 00

Tgl Eff : 20 Des 2017

No.	Isi Pengaduan & Sumber (Form/surat/website/Sosmed/Email dll)	Bidang Terkait	Tindak Lanjut Aduan	Tindak Lanjut Ke Pengadu	Status (selesai / tidak)	Paraf Kabid PDIP
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						