




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

Nomor SOP	SOP-PDIP-04
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 PENGADUAN 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

Peralatan/Perlengkapan

1. Komputer
2. Printer
3. ATK

Peringatan

Jika penanganan pengaduan langsung tidak dilakukan dengan baik maka akan berdampak pada tingginya keluhan masyarakat terhadap pelayanan di Disdukcapil Kab. Buleleng.

Pencatatan dan Pendataan

1. Laporan penanganan pengaduan langsung bulanan

SOP PENANGANAN PENGADUAN LANGSUNG

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat	Petugas Pelayanan	Bidang Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan keluhan / pengaduan kepada petugas pelayanan.				Ketidaksesuaian	10 Menit	Pengaduan	
2	Menerima keluhan dari masyarakat. Menuliskan pada logbook pengaduan langsung. Mempelajari masalah. Jika masalah memungkinkan segera di tangani, maka petugas pelayanan akan memberikan jawaban ke pemohon. Jika tidak, maka akan diteruskan ke bidang terkait.	Ya			Pengaduan	5 Menit	Logbook pengaduan	Petugas menuliskan masalah dan status masalah (selesai/tidak) dalam logbook pengaduan langsung untuk dapat dilihat intensitas masalah yang sering terjadi dalam pelayanan.
3	Menerima pengaduan kemudian memberi penjelasan kemudian menyelesaikan masalah langsung ke pemohon.		Tidak		Logbook pengaduan	1 Jam	Logbook pengaduan	
4	Menerima penjelasan atau penyelesaian masalah.				Logbook pengaduan	15 Menit	Logbook pengaduan	



Bulan :

[illegible]