



PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN

Nomor SOP
Tanggal Pembuatan
tanggal Revisi
Tanggal Efektif

800/036/DKPS-PS/2019
30 Januari 2019
-
31 Januari 2019

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Disahkan oleh

Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil



EVAFUZA YULIASMAN, SE, M.Si
NIP. 19670712 199202 1 001

BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PEMANFAATAN DATA
SEKSI KERJASAMA DAN INOVASI PELAYANAN

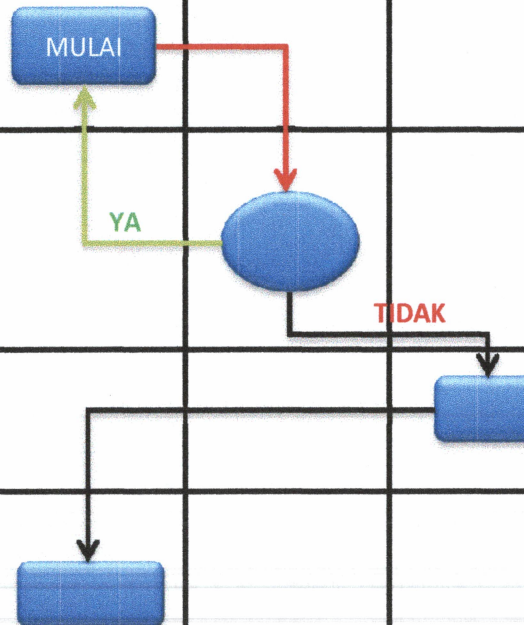
Nama SOP

PELAYANAN PENGADUAN LANGSUNG MASYARAKAT

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana :
1. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 4. Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Tata Kerja dan Uraian Tugas Jabatan Struktural Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan	- Menguasai Komputer - Mampu berkomunikasi dengan baik - Bersikap netral dan mampu tenang dalam tekanan - Mampu mengambil solusi dalam permasalahan - Kepala Seksi - Kepala Bidang - Kepala Dinas
Keterkaitan :	Peralatan / Perlengkapan
1. SOP Pelayanan Pengaduan Masyarakat	- Komputer - Printer - ATK
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :
Jika penanganan pengaduan langsung tidak dilakukan dengan baik maka akan berdampak pada tingginya keluhan masyarakat terhadap pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan	Laporan penanganan pengaduan masyarakat

BAGAN ALUR SOP PELAYANAN PENGADUAN LANGSUNG MASYARAKAT

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat	Petugas Pelayanan	Bidang Terkait	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Menyampaikan keluhan / pengaduan kepada petugas pelayanan				Keluhan / Dokumen / Ketidaksesuaian	10 Menit	Pengaduan	
2	Menerima keluhan dari masyarakat. Menuliskan pada Buku Pengaduan. Mempelajari Masalah. Jika memungkinkan segera ditangani dan petugas pelayanan akan memberikan jawaban ke pemohon. Jika tidak, maka diteruskan ke Bidang terkait				Keluhan / Dokumen / Ketidaksesuaian	5 Menit	Buku Pengaduan	
3	Menerima pengaduan kemudian memberi penjelasan kemudian menyelesaikan masalah langsung ke pemohon				Buku Pengaduan	30 Menit	Buku Pengaduan	
4	Menerima penjelasan atau penyelesaian masalah				Buku Pengaduan	10 Menit	Buku Pengaduan	



Painan, Januari 2019

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN PESISIR SELATAN

KEPALA



EVAFAUZA YULIASMAN, SE, M.Si

NIP. 19670712 199202 1 001



PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN

Nomor SOP
Tanggal Pembuatan
tanggal Revisi
Tanggal Efektif

800/035 /DKPS-PS/2019
30 Januari 2019
-
31 Januari 2019

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Disahkan oleh

Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil

EVAFADZA YULIASMAN, SE, M.Si
19670712 199202 1 001

BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PEMANFAATAN DATA
SEKSI KERJASAMA DAN INOVASI PELAYANAN

Nama SOP

PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI
SURAT ELEKTRONIK

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana :
1. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara 4. Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Tata Kerja dan Uraian Tugas Jabatan Struktural Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan	- Menguasai Komputer dan Internet - Mampu berkomunikasi dengan baik - Bersikap netral dan mampu tenang dalam tekanan - Mampu mengambil solusi dalam permasalahan - Admin Media Sosial - Kepala Seksi - Kepala Bidang - Kepala Dinas
Keterkaitan :	Peralatan / Perlengkapan
1. SOP Pelayanan Pengaduan Masyarakat	- Komputer - Printer - ATK - Jaringan Internet
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :
Jika penanganan pengaduan langsung tidak dilakukan dengan baik maka akan berdampak pada tingginya keluhan masyarakat terhadap pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan	Laporan penanganan pengaduan masyarakat

BAGAN ALUR SOP PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SURAT ELEKTRONIK

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat	Petugas Pelayanan	Admin	Bidang Terkait	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Menyampaikan keluhan / pengaduan melalui Surat Elektronik	MULAI				Keluhan / Dokumen / Ketidaksesuaian	10 Menit	Pengaduan	
2	Menerima pengaduan masyarakat melalui Surat Elektronik. Menuliskan pada Buku Pengaduan. Mempelajari Masalah. Jika memungkinkan segera ditangani dan petugas pelayanan akan memberikan jawaban ke pemohon. Jika tidak, maka diteruskan ke Admin	YA				Keluhan / Dokumen / Ketidaksesuaian	5 Menit	Buku Pengaduan / Log Surat Elektronik	
3	Menerima pengaduan kemudian memberi penjelasan kemudian menyelesaikan masalah langsung ke pemohon. Jika tidak, maka diteruskan ke Bidang terkait					Buku Pengaduan / Log Surat Elektronik	15 Menit	Buku Pengaduan / Log Surat Elektronik	
4	Menerima pengaduan kemudian memberi penjelasan kemudian menyelesaikan masalah langsung ke pemohon atau melalui admin untuk memberikan jawaban/balasan Surat Elektronik.					Buku Pengaduan / Log Surat Elektronik	15 Menit	Buku Pengaduan / Log Surat Elektronik	
4	Menerima penjelasan dan penyelesaian masalah melalui telepon atau melalui balasan Surat Elektronik					Buku Pengaduan / Log Surat Elektronik	5 Menit	Buku Pengaduan / Log Surat Elektronik	

Painan, Januari 2019

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN PESIR SELATAN

KEPALA



EVAFUZA YULIASMAN, SE, M.Si

19670712 199202 1 001