



PEMERINTAH KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Provinsi KM.09 Nipah-nipah ☎ Telepon : +628 575156 7514

SOP Penanganan Pengaduan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Nomor SOP	: 76/SOP/PDIP-DISDUKCAPIL/II/2022
Tanggal Pembuatan	: Jumat, 02 Desember 2022
Tanggal Revisi	: 2 Desember 2022
Tanggal Efektif	: 2 Januari 2023
Disahkan oleh	: Plt. Kepala Dinas

Mawar, ST., MM
NIP.196612311998032020

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Dasar Hukum

- 1 Undang Undang (UU) Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Keterkaitan SOP

Peringatan

Bila tidak dilaksanakan akan berpengaruh pada efektivitas dan efisiensi pelayanan

Kualifikasi Pelaksana

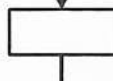
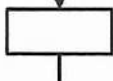
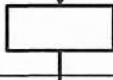
- 1 Memahami Konsep Pelayanan Publik
- 2 Memahami Secara Umum Aturan Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 3 Mampu Memberi Masukan dan Membuat Keputusan Dalam Menyelesaikan Masalah

Peralatan/Perlengkapan

- 1 SIAK
- 2 Data Kependudukan
- 3 Aturan atau Edaran Pelaksanaan Pelayanan

Pencatatan dan Pendataan

Sebagai Data Base Penduduk disimpan dalam SIAK dan Data/ dokumen manual (arsip)

NO	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			
		Loket Informasi dan Pengaduan	Anggota	Ketua	Penanggung Jawab	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Menerima dan melayani warga yang akan menyampaikan pengaduan					Dasar hukum, dokumen pengaduan	10 Menit	Notulen/ Dokumen	Diarahkan ke Anggota Tim Pengaduan.
2	Melakukan koordinasi dan melayani masyarakat yang menyampaikan pengaduan					Notulen/ Dokumen	30 - 60 menit	Dokumen pengaduan	Sewaktu waktu memerlukan rapat bersama untuk menyelesaikan pengaduan masyarakat.
3	Mengkoordinasikan atau menyelesaikan pengaduan dari masyarakat					Dokumen pengaduan	30 - 60 menit	Dokumen pengaduan	
4	Mengarahkan perselisihan yang terjadi dan atau menyelesaikan pengaduan masyarakat					Dokumen pengaduan	120 menit	Hasil penyelesaian pengaduan	
5	Mengarisipkan hasil penyelesaian pengaduan dari masyarakat					Dokumen penyelesaian pengaduan	5 menit	Dokumen penyelesaian pengaduan	