

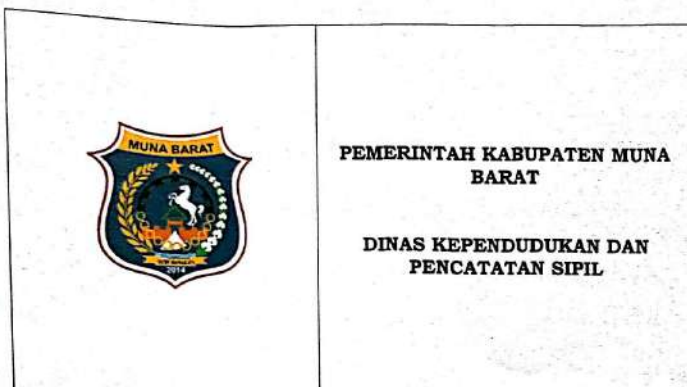


**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP)**

PENERIMAAN PENGADUAN

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUNA BARAT
Jalan Poros Desa Wuna – Desa Guali
2023

LAMPIRAN KEPUTUSAN BUPATI MUNA BARAT
NOMOR :
TANGGAL :



Nomor SOP	01
Tanggal Pembuatan	15 Desember 2020
Tanggal Revisi	05 Mei 2023
Tanggal Efektif	04 Januari 2021
Disahkan oleh	a.n. Bupati Muna Barat Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat,
Judul SOP	Penerimaan Pengaduan

(Signature)
H. BURHANUDDIN, S.sos., M.Si
Pembina Utama muda Gol. IV/c
MP. 19730405199402 1 001

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2018 Tentang tata cara pelayanan dokumen Kependudukan dan Pencatatan sipil;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;
6. Permendagri Nomor 73 Tahun 2022 Tentang tata cara Pelayanan

Kualifikasi Pelaksana :

- a. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas DUKCAPIL;
- b. Memahami dan mengetahui prosedur Dukcapil;
- c. Menguasai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Pelayanan Dukcapil Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;
- d. Memahami dan menguasai informasi dan teknologi;
- e. Mempunyai keahlian dalam penggunaan aplikasi online.

dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
7. Peraturan Bupati Muna Barat Nomor 7 Tahun 2015 Tentang
Pelimpahan Kewenangan Bupati Muna Barat tentang Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Keterkaitan :

- a. SOP Surat Masuk;
- b. SOP Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c. SOP Tim Teknis;
- d. SOP Kearsipan

Peringatan

Apabila proses pelayanan Dukcapil berusaha tidak sesuai dengan SOP ini maka proses pelayanan akan tertunda dan memperpanjang waktu pelayanan dokumen dan mengurangi tingkat kepuasan masyarakat.

Solusi :

- a. Meningkatkan koordinasi internal DUKCAPIL dan Tim Teknis;
- b. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan SDM.

Peralatan/perlengkapan :

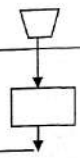





1. Alat Tulis Kantor;
2. Komputer dan Printer;
3. Telepon/HP dan jaringan internet;
4. Meja dan kursi layanan.

Pencatatan dan Pendataan :

- a. Pencatatan penanggung jawab pada kartu kendali;
- b. Pencatatan dan pendataan dokumen.

PROSEDUR PENERIMAAN PENGADUAN:

No	Uraian Prosedur	Mutu Baku						Waktu	Output	Ket
		Kepala Dinas	Sekretaris	Kabid	Kasi	Staf	Persyaratan			
1.	- Menerima pengaduan dan memberikan formulir pengaduan kepada pelapor; atau - Menerima/melihat pengaduan melalui kotak pengaduan SMS/WA, E-mail, Website.						- Formulir Pengaduan	5 menit	- Formulir Pengaduan	
2.	- Menginput/mencatat/meregistrasi dan menyerahkan berkas pengaduan kepada Kasi Pengaduan.						- Formulir Pengaduan	10 menit	- Berita acara tanggapan Pengaduan	
3.	Melakukan cek administrasi apakah ada masalah atau tidak.						- Formulir Pengaduan	25 menit	- Salinan Izin	
4.	Menerima dokumen pengaduan dan melakukan telaah dan rencana tindak lanjut.						- Surat Pengaduan - Data Perizinan - Regulasi	1 hari	- Telaah rencana tindak lanjut	
5.	Melakukan kunjungan lapangan						- Telaah rencana tindak lanjut		- Data kunjungan lapangan	
6.	Membuat laporan hasil telaah dokumen pengaduan.						- Data kunjungan lapangan	1 hari	- Laporan hasil telaah	
7.	Melakukan pengetikan dan pencetakan laporan hasil telaah dan rencana tindak lanjutnya.						- Laporan hasil telaah	60 menit	- Laporan hasil telaah	

8.	Memberikan nomor dan membubuhkan paraf dan menyerahkan kepada Pengelola Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan.								
9.	Meneliti dan memeriksa hasil cetak laporan hasil telaah dan rencana tindak lanjut serta membubuhkan paraf pada dokumen dan menyerahkan kepada Sekretaris.					- Laporan hasil telaah	10 menit	- Laporan hasil telaah	
10.	Meneliti dan memeriksa laporan hasil telaah dan rencana tindak lanjut serta membubuhkan paraf pada dokumen dan menyerahkan kepada Kepala Dinas.					- Laporan hasil telaah	10 menit	- Laporan hasil telaah	
11.	Memeriksa dan menandatangani laporan hasil telaah dan tindak lanjut yang sudah diparaf oleh kasi, pengelola pengaduan dan sekretaris.					- Laporan hasil telaah	10 menit	- Laporan hasil telaah	
12.	Menyampaikan laporan hasil telaah dan tindak lanjutnya kepada pemohon.								
13.	Mengarsipkan dokumen laporan hasil telaah dan tindak lanjut yang sudah ditandatangani dan dicap/stempel.					- Nomor registrasi - Laporan hasil telaah	15 menit	- Kartu Kendali Arsip	