




PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN  
DINAS PENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Nomor SOP	470/508 /DKPS-PS/V/2022
Tanggal Pembuatan	05 Mei 2022
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	09 Mei 2022
Disahkan Oleh	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  EVAFAUZA YULIASMAN, SE, M. Si NIP. 19670712 199202 1 001
Nama SOP	PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

*Dasar Hukum*

1. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013
2. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaran Republik Indonesia
3. Peraturan Presiden Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 102 Tahun 2012
4. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2010 tentang Pedoman Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2019
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pendaftaran Penduduk sebagaimana telah diubah dengan Permendagri Nomor Nomor 109 Tahun 2019







*Kualifikasi Pelaksana*

1. Memahami Peraturan Perundang undangan tentang Administrasi Kependudukan
2. Memahami Peraturan Pemerintah tentang Administrasi Kependudukan
3. Memahami Peraturan Presiden tentang Administrasi Kependudukan
4. Memahami Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Administrasi Kependudukan
5. Memahami Peraturan Daerah Kabupaten Kayong Utara tentang Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
6. Mampu mengoperasikan Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)

<p>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016</p> <p>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan SIAK</p> <p>9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring</p> <p>10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk</p>	
---	--

<i>Keterkaitan</i>	<i>Peralatan/Perlengkapan</i>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran</li> <li>2. SOP Pelayanan Penerbitan Akta Kematian</li> <li>3. SOP Penerbitan Kartu Keluarga</li> <li>4. SOP Pindah Datang Penduduk</li> <li>5. SOP Pencetakan KTP-el</li> <li>6. SOP Penerbitan Akta Perkawinan</li> <li>7. SOP Penerbitan Akta Perceraian</li> <li>8. SOP Perubahan Elemen Data</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Blanko Pendukung</li> </ol>
<i>Peringatan</i>	<i>Pencatatan dan Pendataan</i>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jika SOP ini tidak dilaksanakan penduduk tidak akan mendapatkan jawaban atas aduan yang diberikan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Buku Pengaduan</li> <li>3. Server SIAK</li> </ol>

## SOP PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket.
		Pemohon	Petugas Registrasi (Pendaftaran)	Pejabat Pengelola Pengaduan	Tim Penjawab Aduan	Kelengkapan	Waktu	
1.	Mengajukan permohonan pengaduan pelayanan baik secara langsung (tatap muka) atau secara tidak langsung (media HP/WA, email dan Fanspage) ke meja Customer service (CS)				Berkas Pengaduan	5 menit	Berkas Permohonan	
2.	Menerima dan melakukan verifikasi database pemohon pengaduan. Jika data valid maka diteruskan menemui Pejabat Pengelola Pengaduan, dan jika persyaratan tidak valid dikembalikan kepada pemohon				Berkas Permohonan yang telah dikoreksi dan divalidasi petugas Customer Service (CS)	5 menit	Berkas Permohonan yang telah di validasi	
3.	Melakukan pencatatan pengaduan yang disampaikan pemohon ke dalam buku pengaduan				Buku Pengaduan	5 menit	Data yang diinput	
5.	Mendiskusikan pengaduan pelayanan yang diajukan dengan Tim Penanggung Jawab Pengaduan				Data yang diinput	2 hari	Jawaban dari hasil koordinasi Tim Penjawab Aduan	
6.	Membuat Jawaban atas Pengaduan berdasarkan hasil koordinasi dengan Tim Penanggung Jawab Pengaduan				Jawaban dari hasil koordinasi Tim Penanggung Jawab Pengaduan	10 menit	Berkas Pengaduan yang telah di jawab oleh Tim Penanggung Jawab Pengaduan	
7.	Menyampaikan jawaban kepada Pemohon baik secara langsung (tatap muka) atau tidak langsung (HP/WA, email dan Fanspage)				Berkas Pengaduan yang telah terjawab oleh Tim Penjawab Aduan	5 menit	Berkas Pengaduan yang telah terjawab oleh Tim Penjawab Aduan	