

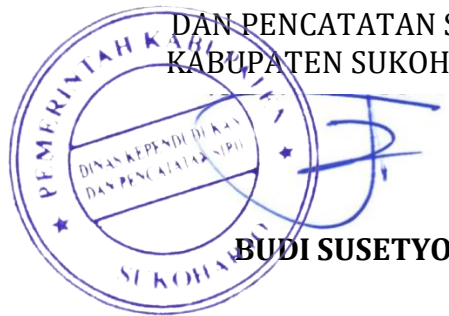
**STANDAR PELAYANAN  
LAYANAN ADUAN DAN INFORMASI PUBLIK  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SUKOHARJO**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);</li> <li>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 80);</li> <li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 498);</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152) ;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1479);</li> <li>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2019 tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1611);</li> <li>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742);</li> <li>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1789);</li> <li>9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1272);</li> <li>10. Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 10 Tahun 2019 tentang Administrasi Pelayanan Kependudukan Secara Online.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Persyaratan	a. Aduan, atau b. Permohonan Layanan Informasi.
3.	Prosedur	1. Permohonan masuk (Aduan dan/atau Informasi); 2. Mencermati materi aduan dan/atau informasi; 3. Melakukan koordinasi dengan Bidang-bidang; 4. Mengolah hasil koordinasi dengan Bidang; 5. Menyampaikan informasi-informasi / respon atau solusi aduan.
4.	Waktu Pelayanan	Jangka waktu dalam proses maksimal 1 hari kerja sejak tanggal masuk aduan dan atau permohonan layanan informasi.
5.	Biaya/Tarif	1. Biaya retribusi Rp 0,- 2. Denda keterlambatan Rp 0,-
6.	Produk	Layanan Aduan dan Informasi Publik
7.	Sarana Prasarana	a. Meja b. Kursi c. AC (pending ruangan) d. Komputer e. Printer f. Telephon / Faksimile g. Alat tulis kantor. h. Jaringan Internet i. Server. j. Buku Profil Kependudukan.
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan formal Minimal D 3 b. Berorientasi pada Pelayanan c. Empatik d. Komunikatif e. Mampu mengoperasikan komputer f. Mampu melakukan pengolahan data kependudukan g. Mampu bekerja dalam Tim.
9.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilakukan secara berjenjang c. Dilaksanakan secara kontinyu d. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
10.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : a. Telp. (0271) 593 178 b. WA : 081 232 457 713 c. Web : <a href="https://www.lapor.go.id/">https://www.lapor.go.id/</a> d. Twitter : @dukcapilskh e. Email : dispendukcapil@sukoharjokab.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil Layanan Aduan dan Informasi Publik sebanyak 2 (dua) orang.

12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen Standar Pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SUKOHARJO





**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUKOHARJO  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Nomor SOP	DISDUKCAPILSKHJ/BID_PDIP/35
Tanggal Pembuatan	Juni 2020
Revisi Ke	03
Tanggal Efektif	Desember 2023
Disahkan Oleh	 Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo  <b>BUDI SUSETYO, SH, MH.</b> Pembina Utama Muda NIP. 197307051992031004
Judul SOP	Layanan Aduan dan Informasi Publik

**Dasar Hukum :**

1. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU KIP.
3. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik.
4. Perda Kabupaten Sukoharjo Nomor 16 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
5. Perda Kabupaten Sukoharjo Nomor 16 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

**Kualifikasi Pelaksana :**

1. Memiliki pengetahuan dan memahami Undang – undang Keterbukaan Informasi Publik
2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
3. Memiliki kemampuan komunikasi publik
4. Memiliki kemampuan pelayanan prima
5. Memiliki kemampuan mengelola informasi publik
6. Memiliki kemampuan menyusun surat
7. Memiliki kemampuan mengarsip surat

**Keterkaitan :**

1. SOP Layanan Admuduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

**Peralatan/Perlengkapan :**

1. Peraturan Perundang – undangan tentang Administrasi Kependudukan
2. Komputer / Laptop dan Jaringan Internet
3. Aplikasi SIAK
4. Handphone
5. Buku Profil Kependudukan







**Peringatan :**

1. Apabila prosedur ini tidak dilaksanakan, maka laporan pelayanan informasi publik tidak dapat tersusun

**Pencatatan dan Pendataan :**

1. Disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy

PROSEDUR LAYANAN ADUAN DAN INFORMASI PUBLIK

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku		Ket
		Kasi Inovasi Pelayanan	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	Kabid Pelayanan Pendaftaran	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Permohonan Masuk (Aduan dan Informasi)				Setiap saat	Aduan & informasi	
2.	Mencermati isi aduan dan informasi				5 menit	Point permasalahan	
3.	Melakukan koordinasi ke bidang - bidang				10 menit	Saran / petunjuk	
4.	Mengolah hasil koordinasi dengan bidang				10 menit	Kajian	
5.	Menyampaikan informasi – informasi / aduan				Jam kerja harian	Informasi	