

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUKOHARJO**

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pengaduan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan masuk (Aduan); 2. Mencermati materi aduan; 3. Melakukan koordinasi dengan Bidang terkait; 4. Mengolah hasil koordinasi dengan Bidang; 5. Menyampaikan informasi / respon atau solusi aduan.
3.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu dalam proses maksimal 5 hari kerja sejak tanggal masuk aduan.
4.	Biaya / Tarif	Biaya retribusi Rp 0,-
5.	Produk Pelayanan	Layanan Pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Langsung dan/ tertulis; b. Telp. (0271) 593 178; c. WA : 081 232 457 713; d. Instagram : @disdukcapilkabsukoharjo; e. SP4N-Lapor! : https://www.lapor.go.id/; f. Laporgub : https://laporgub.jatengprov.go.id/; g. Twitter : @dukcapilskh; h. Facebook : Disdukcapil Kab Sukoharjo; i. Email : dispendukcapil@sukoharjokab.go.id;

B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 42 Tahun 2023 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
2.	Sarana & Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> a. Meja; b. Kursi; c. AC (pendingin ruangan); d. Komputer; e. Printer; f. Telephon/Faksimile; g. Alat tulis kantor; h. Jaringan Internet; i. Server; j. Peraturan terkait.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Pendidikan formal minimal D3; b. Berorientasi pada pelayanan; c. Empatik; d. Komunikatif; e. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik; f. Mampu melakukan pengolahan data kependudukan; g. Mampu bekerja dalam tim.

4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan secara berjenjang; c. Dilaksanakan secara kontinyu; d. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil Layanan Pengaduan sebanyak 2 (dua) orang.
6.	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.
7.	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan dijamin kerahasiaan identitas pengguna layanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen Standar Pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 semester.

 <p>PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUKOHARJO DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL</p>	<p>Nomor SOP</p> <p>DISDUKCAPILSKH/BID_PDIP/01</p> <p>Tanggal Pembuatan</p> <p>Juni 2020</p> <p>Revisi Ke</p> <p>04</p> <p>Tanggal Efektif</p> <p>November 2024</p> <p>Disahkan Oleh</p> <p>  Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo BUDI SUSETYO, S.H., M.H. Pembina Utama Muda NIP. 197307051992031004 </p>
	<p>Judul SOP</p> <p> Layanan Pengaduan</p>
<p>Dasar Hukum :</p> <ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Keterbukaan Informasi Publik; Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 68 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP; 	<p>Kualifikasi Pelaksana :</p> <ol style="list-style-type: none"> Memiliki pengetahuan dan memahami peraturan tentang Pengelolaan Pengaduan; Memiliki kemampuan mengoperasionalkan komputer; Memiliki kemampuan komunikasi publik; Memiliki kemampuan pelayanan prima; Memiliki kemampuan mengelola informasi publik; Memiliki kemampuan menyusun surat; Memiliki kemampuan mengarsip surat;
<p>Keterkaitan :</p> <ol style="list-style-type: none"> SOP Layanan Adminduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 	<p>Peralatan/Perlengkapan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Peraturan Perundang – undangan tentang Administrasi Kependudukan dan Pengelolaan Pengaduan; Alat Tulis Kantor Komputer dan Handphone; Jaringan Internet;
<p>Peringatan :</p> <p>Apabila prosedur ini tidak dilaksanakan, maka laporan pelayanan informasi publik tidak dapat tersusun</p>	<p>Pencatatan dan Pendataan :</p> <p>Disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy</p>

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

PENGADUAN

No	Aktivitas	Pelaksana						Mutu Baku		
		Pengguna Layanan Pengaduan/ Masyarakat Umum	Admin Pengaduan	Analis Kebijakan Ahli Muda	Kepala Dinas	Kabid. Pemanfaat an Data dan Inovasi Pelayanan	Bidang terkait	Kelengkapan	Waktu	Output
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12
1.	Pengguna layanan Pengaduan atau masyarakat umum menyampaikan pengaduan melalui Meja Pengaduan/Kotak Pengaduan/Whatsapp Pengaduan/Lapor SPAN/Media Sosial							Pengaduan secara lisan atau tertulis baik secara elektronik maupun non elektronik	60 menit	Formulir Penerimaan Pengaduan
2.	Menerima Aduan							Agenda Pengaduan	30 menit	Formulir Penerimaan Pengaduan
3.	Memverifikasi dan melanjutkan pengaduan ke Kepala Dinas							- Formulir Penerimaan Pengaduan - Lembar Disposisi	30 menit	Formulir Penelaahan dan Pengklasifikasian Pengaduan
4.	Memberikan disposisi ke Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan							- Formulir Penerimaan Pengaduan - Lembar Disposisi	30 menit	Formulir Penelaahan dan Pengklasifikasian Pengaduan
5.	Validasi dan memberikan perintah kepada Analis Kebijakan Ahli Muda untuk Menindaklanjuti							- Formulir Penerimaan Pengaduan - Lembar Disposisi	30 menit	Formulir Penelaahan dan Pengklasifikasian Pengaduan

6	Menganalisa pengajuan pengaduan, apabila sesuai dilakukan koordinasi pemecahan masalah pengaduan							<ul style="list-style-type: none"> - Formulir Penelaahan dan Pengklasifikasian Pengaduan - Lembar Disposisi 	3 jam	Formulir Pecaluran Pengaduan
7	Pengendalian surat aduan yang diajukan tidak bisa ditindaklanjuti							<ul style="list-style-type: none"> - Formulir Penelaahan dan Pengklasifikasian Pengaduan - Lembar Disposisi - Telepon - ATK - Komputer - Printer 	1 jam	Formulir Pecaluran Pengaduan
8	Rapat Koordinasi pemecahan masalah pengaduan							<ul style="list-style-type: none"> - Formulir Penelaahan dan Pengklasifikasian Pengaduan - Undangan 	3 jam	Formulir Pecaluran Pengaduan
9	Hasil koordinasi dan penyampaian hasil koordinasi pengaduan							<ul style="list-style-type: none"> - Formulir Pecaluran Pengaduan - Rekomendasi 	1 hari	Formulir Penyelesaian Pengaduan
10	Penyerahan hasil koordinasi pengaduan							<ul style="list-style-type: none"> - Agenda Pengaduan - Informasi/Surat Jawaban kepada Pemohon Pengaduan 	1 jam	Formulir Penyelesaian Pengaduan