
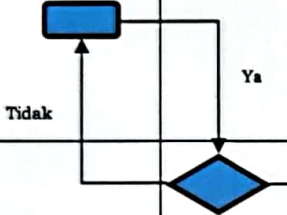
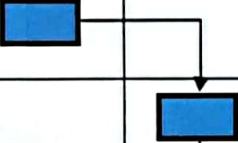



20. SOP PENANGANAN PENGADUAN

 <p>Pemerintah Kota Cimahi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bidang Pendaftaran Penduduk</p>	Nomor SOP	84 / SOP - Disdukcapil / 2013
	Tanggal Pembuatan	2 Januari 2013
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	2 Januari 2013
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas Dra. IPAH LATIPAH M.Si NIP. 19650227 199102 2 001
	Nama SOP	Pelayanan Penanganan Pengaduan
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 25 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan, dan Pengelolaan SIAK; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri No.19 tahun 2018 tentang Kualitas Layanan Administrasi Penduduk 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan 10. Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 4 Tahun 2010 tentang Administrasi Kependudukan di Kota Cimahi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana; 2. Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur penanganan pengaduan; 3. Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pembuatan laporan. 4. Disiplin 5. Ramah 	
Nama Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	

Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
	1. Komputer 2. ATK
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Apabila terdapat keterlambatan dalam pelaksanaan aktivitas dalam SOP ini maka akan menghambat proses berikutnya	Disimpan sebagai data elektronik dan manual

Flowchart SOP Penanganan Pengaduan

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Pemohon	Operator	Pejabat Pengelola Pengaduan	Tim Penjawab Aduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5		8	9	10	11
1.	Mengajukan pengaduan melalui e-mail Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi					Berkas Permohonan	10 Menit	Permohonan Lengkap dan Benar	
2.	Menerima dan melakukan verifikasi pengaduan pemohon					-PC/laptop -Jaringan komputer	30 menit	Permohonan terverifikasi	
3.	Meneruskan pengaduan dan melakukan pencatatan yang disampaikan serta membuat laporan					-PC/laptop -Jaringan komputer	30 Menit	Data yang diinput	
4.	Memberikan jawaban atas pengaduan yang diajukan pemohon					-PC/laptop -Jaringan komputer	3 Hari	Jawaban atas pengaduan	
5.	Menerima jawaban pengaduan					-PC/laptop -Jaringan komputer	3 Hari	Jawaban pengaduan yang telah terjawab	