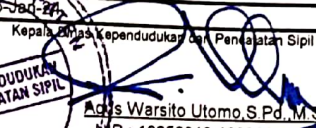
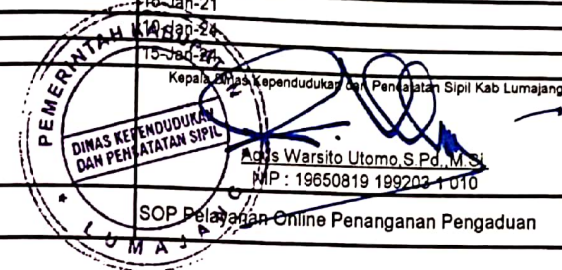




PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUMAJANG
BIDANG PENCATATAN SIPIL

| | |
|--------------------|--|
| Nomor SOP | 427.43 / 5 / 12 / 2024 |
| Tanggal Pembuatan | 15-Jan-21 |
| Tanggal Revisi | 14-Jan-24 |
| Tanggal Pengesahan | 15-Jan-24 |
| Disahkan Oleh | Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Lumajang  Agus Warsito Utomo, S.Pd., M.Si NIP : 19650819 199203 1 010 |
| Nama SOP | SOP Pelayanan Online Penanganan Pengaduan |



| DASAR HUKUM | KUALIFIKASI PELAKSANA |
|---|---|
| 1. UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013 2. UU No.12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia 3. PP No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan PP No.102 Tahun 2012 4. Perpres No.25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah diubah dengan Perpres No.96 Tahun 2018 5. Permendagri No.11 Tahun 2010 tentang Pedoman Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan sebagaimana Telah diubah dengan Permendagri No.96 Tahun 2019 6. Permendagri No.19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pendaftaran Penduduk sebagaimana telah diubah dengan Permendagri No.109 Tahun 2019 7. Permendagri No.9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional sebagaimana telah diubah dengan Permendagri No 8 Tahun 2016 8. Permendagri No.25 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan SIAK 9. Permendagri No.7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring 10. Permendagri No.53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk 11. Perda Pelayanan Publik Kabupaten Lumajang No. 08 Tahun 2016 | 1. Minimal pendidikan SMA/Sederajat; 2. Mampu Mengoperasikan Komputer 3. Memahami Peraturan Perundangan tentang Adminduk 4. Paham Proses Pelayanan & Dapat Berkomunikasi dengan baik 5. Dapat berfikir Kreatif dan Inovatif 6. Memahami Peraturan Presiden tentang Administrasi Kependudukan 7. Mampu mengoperasi Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administasi Kependudukan) |
| KETERKAITAN | PERALATAN/PERLENGKAPAN |
| 1.SOP Penerbitan Kartu Keluarga (KK) 2.SOP Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) 3.SOP Penerbitan Akta Kelahiran 5.SOP Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) 5.SOP Penerbitan Akta Kematian 6.SOP Verifikasi atau Validasi | 1. Perangkat Komputer dan Printer; 2. Alat Tulis Kantor. 3. Jaringan Internet |
| PERINGATAN: | PENCATATAN DAN PENDATAAN: |
| Bila tidak dilaksanakan akan mengakibatkan tidak tertib administrasi dan Penduduk tidak akan mendapatkan jawaban atas aduan yang diberikan | 1. Buku Pengaduan 2. Server SIAK |

SOP PELAYANAN ONLINE PENANGANAN PENGADUAN

| No | URAIAN PROSEDUR | PELAKSANA | | | | | MUTU BAKU | | | KETERANGAN |
|----|---|-----------|------------------|-------------------------------|--------------|--------------|---|---------|--|--|
| | | PEMOHON | PETUGAS OPERATOR | JF ANALIS KEBUJAKAN AHLI MUDA | KABID DAFDUK | KEPALA DINAS | KELENGKAPAN | WAKTU | OUTPUT | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 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) | MULAI | | | | | 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 divalidasi | Prosedur Salam Pelayanan : Terima kasih telah menghubungi Dispendukcapil Lumajang. Silakan beri tahu apa yang dapat kami bantu. 1. Pelayanan Pendaftaran Penduduk 2. Pelayanan Pencatatan Sipil 3. Pelayanan Pengaduan Mohon bersabar kami layani sesuai antrian Tidak menerima telepon Pelayanan GRATIS |
| 3 | Melakukan pencatatan pengaduan yang disampaikan pemohon ke dalam buku pengaduan | | | | | | Buku Pengaduan | 5 menit | Data yang diinput | |
| 4 | Memberikan jawaban atas pengaduan pelayanan yang diberikan Pemohon | | | | | | Data yang di input | Sahaja | Jawaban dari hasil koordinasi Tim Penjawab Aduan | |
| 5 | Menyampaikan jawaban kepada Pemohon baik secara langsung (tatap muka) atau tidak langsung (HP/WA, email dan Fanspage) | | | | | | Jawaban dari hasil koordinasi Tim Penjawab Aduan | 5 menit | Berkas Pengaduan yang telah terjawab oleh Tim Penjawab | |
| 6 | Menerima jawaban atas pengaduan yang disampaikan | selesai | | | | | Berkas Pengaduan yang telah terjawab oleh Tim Penjawab Aduan | 5 menit | Berkas Pengaduan yang telah terjawab oleh Tim Penjawab Aduan | |