



**PEMERINTAH KOTA METRO**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Nomor SOP	
Tanggal Pembuatan	Januari 2021
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	Januari 2021
Disahkan oleh	Kepala Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro  <b>Dr. MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd</b> NIP. 19630301 193303 2 006
Disahkan oleh	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Nama SOP	Pelayanan Pengaduan Dinas Dukcapil

**DASAR HUKUM**

- 1 Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- 2 Permenpan dan RB Nomor 11 tahun 2016 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2015-2019
- 3 Permenpan dan RB Nomor 19 tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN, dan BUMD Tahun 2017
4. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

**KUALIFIKASI PELAKSANA**

- 1 Kepala Dinas
- 2 Sekretaris
- 3 Kabid Yang Membidangi
- 4 Kasi Yang Membidangi
- 5 Pelaksana teknis

**KETERKAITAN**

1. SOP, SP Seluruh Bidang Dinas Dukcapil
2. Maklumat Pelayanan

**PERALATAN/PERLENGKAPAN**

- 1 Alat Tulis Kantor (ATK)
- 2 Komputer / Laptop
- 3 Telepon/Fax
- 4 Internet (Web,Media Sosial,Email, WA)
- 5 Handphone/SMS
- 6 Kotak Pengaduan, Kotak Surat

**PERINGATAN**

- 1 Harus disusun untuk menjadi acuan dalam melaksanakan pelayanan pengaduan

**PENCATATAN DAN PENDATAAN**

- 1 Pelayanan Pengaduan dilaksanakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik dan memfasilitasi tanya jawab permasalahan antara pengguna layanan dengan disdukcapil

**DIAGRAM ALUR SOP PENGADUAN DAN KONSULTASI**

No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Pengguna Jasa Layanan/ Masyarakat	Petugas/Admin/OperatorMedia Pengaduan (telp/fax,Email,Kotak Pengaduan,FB, Instagram, Website, Media Sosial, SMS/WA, Surat,dll)	Kasi Yang Membidangi permasalahan	Kabid yang membidangi permasalahan	Sekretaris Disdukcapil	Kepala Dinas Dukcapil	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu		Output
1	2	3	4	5				8	9	10	11
1	Laporan Pengaduan/Permasalahan masyarakat pengguna layanan	Mulai						Surat, Laporan Pengaduan, Email, dll	1 hari	Laporan pengaduan	
2	Petugas/Admin/Operator menerima pengaduan dan mengklasifikasi pengaduan	Ditolak	Periksa pengaduan					Buku Laporan Pengaduan	1 hari	Buku Laporan Pengaduan dan Laporan Tindak Lanjut Penyelesaian	
4	Pengaduan naik ke Kasi yang membidangi, apabila tidak terselesaikan di tim teknis			Periksa pengaduan				Buku Laporan Pengaduan	1 hari	Buku Laporan Pengaduan dan Laporan Tindak Lanjut Penyelesaian	
5	Pengaduan naik ke Kabid yang membidangi, apabila tidak terselesaikan di Kasi				Periksa pengaduan			Buku Laporan Pengaduan	1 hari	Buku Laporan Pengaduan dan Laporan Tindak Lanjut Penyelesaian	
6	Pengaduan naik ke Sekretaris yang membidangi, apabila tidak terselesaikan di Kabid					Periksa pengaduan		Buku Laporan Pengaduan	1 hari	Buku Laporan Pengaduan dan Laporan Tindak Lanjut Penyelesaian	
7	Pengaduan naik ke Kepala Dinas yang membidangi, apabila tidak terselesaikan di Sekretaris						Periksa pengaduan	Buku Laporan Pengaduan	1 hari	Buku Laporan Pengaduan dan Laporan Tindak Lanjut Penyelesaian	
8	Penyelesaian Pengaduan	Selesai						Buku Laporan Pengaduan	1 hari	Buku Laporan Pengaduan dan Laporan Tindak Lanjut Penyelesaian	

Metro, 2021  
 Kepala Dinas Kependudukan dan  
 Pencatatan Sipil Kota Metro  
  
**Drs. WASTA FITRI JAYA SINGA, M.Pd**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19630301 198303 2 006