



PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Jenderal Ahmad Yani Km. 3,5 Paringin Kodepos 71618
Telp/Fax.(0526) 2029534

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BALANGAN
NOMOR: 470/ 66 /DUKCAPIL-BLG/TAHUN 2021

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN DAN KONSULTASI
PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BALANGAN

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka kelancaran penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, diperlukan Standar Operasional Prosedur untuk pelayanan pengaduan dan konsultasi secara langsung dan secara tidak langsung,
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan tentang Standar Operasional Prosedur Pengaduan dan Konsultasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Tanah Bumbu dan Kabupaten Balangan di Provinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4265);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);

3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 498);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Balangan (Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2016 Nomor 14);
9. Peraturan Bupati Balangan Nomor 55 Tahun 2018 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Balangan Tahun 2018-2021.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan tentang Standar Operasional Prosedur Pengaduan dan Konsultasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

- KESATU** : Standar Operasional Prosedur Pengaduan dan Konsultasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan, meliputi:
- Pengaduan dan konsultasi secara langsung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan;
 - Pengaduan dan konsultasi secara tidak langsung melalui surat, email, fax, website serta media elektronik lainnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.
- KEDUA** : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU memuat:
- Dasar Hukum;
 - Persyaratan;
 - Mekanisme;
 - Waktu penyelesaian.
- KETIGA** : Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Balangan yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.
- KEEMPAT** : a. Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan;
b. Apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam Keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Paringin
Tanggal : 8 Februari 2021

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BALANGAN,



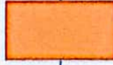
The official stamp is circular with the text "PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN" around the perimeter and "DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL" in the center. A handwritten signature in blue ink is written over the stamp.

HIFZIANI, S.Pt, MH
Pembina Utama Muda
NIP. 196310301986031010

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA DISDUKCAPIL KABUPATEN BALANGAN
 NOMOR: 470/ 66 /DUKCAPIL-BLG/TAHUN 2021
 TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN DAN KONSULTASI
 PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS
 KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN

 DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN	NOMOR SOP	: 470/ 66 /Dukcapil-BLG/2021
	TGL. PEMBUATAN	: 8 Februari 2021
	TGL. REVISI	:
	TGL. EFEKTIF	: Februari 2021
	DISAHKAN OLEH	: Kepala Dinas,   HEFZIANI, S.Pd, MH NIP. 196310301986031010
NAMA SOP	: PELAYANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG	
DASAR HUKUM:		KUALIFIKASI PELAKSANA:
1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional		a. memahami dengan baik Tugas, Pokok, dan Fungsi Disdukcapil; b. memiliki kemampuan/memahami administrasi pemerintahan; c. memahami persyaratan pelayanan adminduk; d. dapat berkomunikasi dengan baik, benar, dan lancar; e. dapat mengoperasikan komputer dan jaringan internet; dan f. mempunyai komitmen tinggi untuk menyelesaikan setiap tahapan kegiatan, tepat sasaran, dan tepat waktu.
KETERKAITAN:		PERALATAN/PERLENGKAPAN:
1. SOP Pelayanan Administrasi Kependudukan		PC/Laptop yang dilengkapi jaringan internet, Printer, ATK, Form Pengaduan, Buku Agenda Pengaduan, Tanda terima pengaduan, Telepon/HP
PERINGATAN:		PENCATATAN DAN PENDATAAN:
SOP ini merupakan prosedur baku yang wajib dilaksanakan dalam pelayanan Pengaduan dan jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakpastian, ketidak transparanan, ketidak sinkronan dan ketidaktepatan waktu serta kelambanan dalam pelayanan penerbitan		

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		ADMIN PENGADUAN	PEJABAT PENGELOLA ADUAN	TIM PERTIMBANGAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Menerima pengaduan dari masyarakat				1. Kartu Identitas 2. Bukti awal pengaduan	5 menit	Berkas lengkap dan benar	
2	Mencatat pengaduan pada Form Pengaduan dan Buku Agenda Pengaduan yang ditandatangani oleh kedua belah pihak.				Berkas lengkap dan benar	5 menit	Data Pengaduan tercatat	
3	Memverifikasi validitas pengaduan dan menyampaikan kepada Pengadu. Apabila pengaduan tidak valid maka diberikan klarifikasi kepada pengadu dan proses selesai, apabila pengaduan valid maka proses dilanjutkan.				Data Pengaduan tercatat	5 menit	Pengaduan valid	
2	Memeriksa pengaduan. Apabila mampu menjawab atas pengaduan maka memberikan jawaban, jika tidak maka diteruskan ke Tim Pertimbangan				Pengaduan valid	5 menit	Data pengaduan	
3	Membuat tindak lanjut atas pengaduan				Data pengaduan	20 menit	Tindak lanjut pengaduan	
4	Mencatat tindak lanjut atas pengaduan pada buku agenda				Tindak lanjut pengaduan	25 menit	Tindak lanjut pengaduan tercatat	
5	Menyampaikan tindak lanjut atas pengaduan				Tindak lanjut pengaduan tercatat	5 menit	tindak lanjut tersampaikan kepada Pengadu	

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA DISDUKCAPIL KABUPATEN BALANGAN

NOMOR: 470/66/DUKCAPIL-BLG/TAHUN 2021

TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN DAN KONSULTASI
PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN

 DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN	<table border="1"> <tr> <td>NOMOR SOP</td> <td>: 470/66/Dukcapil-BLG/2021</td> </tr> <tr> <td>TGL. PEMBUATAN</td> <td>: 8 Februari 2021</td> </tr> <tr> <td>TGL. REVISI</td> <td>:</td> </tr> <tr> <td>TGL. EFEKTIF</td> <td>: Februari 2021</td> </tr> <tr> <td>DISAHKAN OLEH</td> <td>:  Kepala Dinas, HIFZIANI, S.P., MH NIP. 196310301985031010 </td> </tr> <tr> <td>NAMA SOP</td> <td>: PELAYANAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG</td> </tr> </table>	NOMOR SOP	: 470/66/Dukcapil-BLG/2021	TGL. PEMBUATAN	: 8 Februari 2021	TGL. REVISI	:	TGL. EFEKTIF	: Februari 2021	DISAHKAN OLEH	:  Kepala Dinas, HIFZIANI, S.P., MH NIP. 196310301985031010	NAMA SOP	: PELAYANAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG
NOMOR SOP	: 470/66/Dukcapil-BLG/2021												
TGL. PEMBUATAN	: 8 Februari 2021												
TGL. REVISI	:												
TGL. EFEKTIF	: Februari 2021												
DISAHKAN OLEH	:  Kepala Dinas, HIFZIANI, S.P., MH NIP. 196310301985031010												
NAMA SOP	: PELAYANAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG												
DASAR HUKUM: 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional	KUALIFIKASI PELAKSANA: a. memahami dengan baik Tugas, Pokok, dan Fungsi Disdukcapil; b. memiliki kemampuan/memahami administrasi pemerintahan; c. memahami persyaratan pelayanan adminduk; d. dapat berkomunikasi dengan baik, benar, dan lancar; e. dapat mengoperasikan komputer dan jaringan internet; dan f. mempunyai komitmen tinggi untuk menyelesaikan setiap tahapan kegiatan, tepat sasaran, dan tepat waktu.												
KETERKAITAN: 1. SOP Pelayanan Administrasi Kependudukan	PERALATAN/PERLENGKAPAN: PC/Laptop yang dilengkapi jaringan internet, Printer, ATK, Form Pengaduan, Buku Agenda Pengaduan, Tanda terima pengaduan, Telepon/HP												
PERINGATAN: SOP ini merupakan prosedur baku yang wajib dilaksanakan dalam pelayanan Pengaduan dan jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakpastian, ketidak transparanan, ketidak sinkronan dan ketidaktepatan waktu serta kelambanan dalam pelayanan penerbitan	PENCATATAN DAN PENDATAAN:												

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU		
		ADMIN PENGADUAN	PEJABAT PENGELOLA ADUAN	TIM PERTIMBANGAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Menerima pengaduan dari masyarakat				1. Data Pengadu 2. Bukti awal pengaduan	5 menit	1. Data Pengadu 2. Bukti awal pengaduan
3	Memverifikasi validitas pengaduan dan menyampaikan kepada Pengadu. Apabila pengaduan tidak valid maka diberikan klarifikasi kepada pengadu dan proses selesai, apabila pengaduan valid maka proses dilanjutkan.				1. Data Pengadu 2. Bukti awal pengaduan	5 menit	Pengaduan valid
2	Memeriksa pengaduan. Apabila mampu menjawab atas pengaduan maka memberikan jawaban, jika tidak maka diteruskan ke Tim Pertimbangan	Tidak			Pengaduan valid	5 menit	Data pengaduan
3	Membuat tindak lanjut atas pengaduan		Ya		Data pengaduan	20 menit	Tindak lanjut pengaduan
4	Membuat tindak lanjut atas pengaduan		Tidak		Tindak lanjut pengaduan	25 menit	Tindak lanjut pengaduan tercatat
5	Menyampaikan tindak lanjut atas pengaduan				Tindak lanjut pengaduan tercatat	5 menit	tindak lanjut tersampaikan kepada Pengadu