



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUKAMARA TAHUN 2025



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUKAMARA

BIDANG PIAK DAN PEMANFAATAN DATA

NOMOR SOP	: 000.8.3.3/245 /Dukcapil/2025
TGL PEMBUATAN	: 6 Januari 2025
TANGGAL	: -
TGL PENGESAHAN	: 9 Januari 2025
DISAHKAN OLEH	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara  ZAINUDDIN, S.Sos Pembina Utama Muda / IVc NIP. 19650318 198702 1 003
NAMA SOP	PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN TATAP MUKA DAN ONLINE

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
2. Peraturan Presiden RI Nomor 6 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
3. Peraturan Menteri Negara Pendahayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintah
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Adminduk secara Daring
5. Pemendagri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk
6. Peraturan Daerah Kabupaten Sukamara Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sukamara

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memiliki kemampuan dalam pendataan penduduk
2. Memiliki komitmen dalam menyelesaikan pendataan penduduk
3. Memiliki kemampuan mengolah data
4. Terampil mengoperasikan komputer dengan berbagai macam program aplikasi komputer



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUKAMARA TAHUN 2025

KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
1. - 2. -	1. Handphone yang dilengkapi aplikasi <i>Whatsapp</i> 2. Alat Tulis Kantor, 3. Komputer, Printer , Scanner, 4. Jaringan Internet
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila tidak dilakukan maka tidak akan tahu kendala apa yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan	Disimpan sebagai data elektronik dan manual



SOP PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan	
		Pemohon	Customer Service (CS)	Pejabat Pengelola Pengaduan	Tim Penjawab Aduan	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Mengajukan permohonan pengaduan pelayanan baik secara langsung (tatap muka) atau secara tidak langsung (media HP/WA, email dan Fanspage) ke loket pengaduan					Berkas Pengaduan	15 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	Tidak		Ya		Berkas Permohonan yang telah dikoreksi dan divalidasi petugas pengaduan	15 menit	Berkas Permohonan yang telah di validasi	
3.	Melakukan pencatatan pengaduan yang disampaikan pemohon ke dalam buku pengaduan					Buku Pengaduan	15 menit	Data yang diinput	
5.	Memberikan jawaban atas pengaduan pelayanan yang diberikan Pemohon					Data yang diinput	2 hari	Jawaban dari hasil koordinasi Tim Penjawab Aduan	
6.	Menyampaikan jawaban kepada Pemohon baik secara langsung (tatap muka) atau tidak langsung (HP/WA, email dan Fanspage)					Jawaban dari hasil koordinasi Tim Penjawab Aduan	15 menit	Berkas Pengaduan yang telah terjawab oleh Tim Penjawab Aduan	
7.	Menerima jawaban atas pengaduan yang disampaikan					Berkas Pengaduan yang telah terjawab oleh Tim Penjawab Aduan	15 menit	Berkas Pengaduan yang telah terjawab oleh Tim Penjawab Aduan	



SOP – PELAYANAN PENGADUAN ONLINE

NO	Aktivitas	Pelaksanaan			Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna Layanan/ Pemohon	Petugas Pelayanan Pengaduan Online	Pejabat yang Membidangi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Melaporkan permasalahan mengenai dokumen kependudukan/pelayanan dokumen kependudukan dengan menghubungi nomor <i>whatsapp</i> petugas pelayanan pengaduan <i>online</i>	<pre> graph TD A([User]) --> B[Petugas] B --> C{Decision} C --> A C --> D[Pejabat] D --> E[Petugas] E --> F([User]) </pre>			Dokumen dalam bentuk <i>Softcopy</i> /foto untuk bukti laporan pengaduan	15 menit	Dokumen dalam bentuk <i>Softcopy</i> /foto untuk bukti laporan pengaduan, buku register pengaduan	
2.	Petugas Pelayanan Pengaduan <i>Online</i> mencatat pengaduan dan memberikan nomor register setiap pengaduan yang masuk				Dokumen dalam bentuk <i>Softcopy</i> /foto untuk bukti laporan pengaduan, buku register pengaduan	15 menit	Dokumen dalam bentuk <i>Softcopy</i> /foto untuk bukti laporan pengaduan, buku register pengaduan	
3.	Petugas pelayanan pengaduan online memberikan solusi kepada pengguna layanan/pemohon. Jika permasalahan lebih kompleks, petugas pelayanan pengaduan <i>online</i> menyampaikan kepada pejabat yang membidangi mengenai permasalahan yang dilaporkan oleh pengguna layanan				Dokumen dalam bentuk <i>Softcopy</i> /foto untuk bukti laporan pengaduan, buku register pengaduan	15 menit	Dokumen dalam bentuk <i>Softcopy</i> /foto untuk bukti laporan pengaduan, buku register pengaduan	
4.	Pejabat yang membidangi memberikan tanggapan atas laporan pengaduan/menindaklanjuti pengaduan dimaksud/menyelesaikan permasalahan pada laporan dimaksud				Dokumen dalam bentuk <i>Softcopy</i> /foto untuk bukti laporan pengaduan, buku register pengaduan	10 menit	Laporan hasil tindak lanjut atas laporan pengaduan	
5.	Petugas pelayanan pengaduan <i>online</i> menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pengguna layanan/masyarakat yang melapor melalui <i>whatsapp</i>				Laporan hasil tindak lanjut atas laporan pengaduan	10 menit		



SOP – PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN TATAP MUKA

NO	Aktivitas	Pelaksanaan			Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna Layanan/ Pemohon	Petugas Pelayanan Pengaduan	Pejabat yang Membedangi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mengajukan permohonan pengaduan pelayanan baik secara langsung (tatap muka) atau secara tidak langsung (media HP/WA,email dan Fanspage) ke meja petugas pelayanan pengaduan				Berkas pengaduan	15 menit	Berkas permohona	
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 pelayanan pengaduan	15 menit	Berkas permohonan yang telah di validasi	
3.	Melakukan pencatatan pengaduan yang disampaikan pemohon ke dalam buku pengaduan				Buku Pengaduan	15 menit	Data yang diinput	
4.	Memberikan jawaban atas pengaduan pelayanan yang diberikan pemohon					15 menit	Jawaban dari hasil koordinasi Petugas pengaduan dengan pejabat yang membidangi	
5.	Menyampaikan jawaban kepada pemohon baik secara langsung (tatap muka) atau tidak langsung (HP/WA,email dan Fanspage)					15 menit	Berkas pengaduan yang telah terjawab oleh petugas pelayanan pengaduan	
6.	Menerima jawaban atas pengaduan yang disampaikan					15 Menit	Berkas pengaduan yang telah terjawab oleh petugas pelayanan pengaduan	