


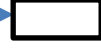









**PEMERINTAH KABUPATEN BINTAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

<b>Nomor SOP</b>	
<b>Tanggal Pembuatan</b>	
<b>Tanggal Revisi</b>	
<b>Tanggal Pengesahan</b>	
<b>Disahkan oleh</b>	

<b>BIDANG PEMANFATAN DATA DAN INOVASI PELAYANAN</b>	<b>Nama SOP</b>	<b>PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN</b>
<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>2 Peraturan Pemerintah 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</li> <li>3 Peraturan Mendagri No. 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>4 Peraturan Mendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Minimal SMU</li> <li>2 Memahami tugas pokok dan fungsi</li> <li>3 Memahami konsep dasar pelayanan</li> <li>4 Memahami konsep dasar proses pelayanan</li> <li>5 Memahami tatalaksana administrasi perkantoran</li> <li>6 Memiliki kemampuan dalam mengoperasikan komputer</li> <li>7 Memiliki kemampuan dalam mengoperasikan Aplikasi SIAK</li> </ol>	
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan/Perlengkapan</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1</li> <li>2</li> <li>3</li> <li>4</li> <li>5</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Komputer dengan aplikasi SIAK</li> <li>2 Jaringan Komunikasi Data (Jarkomdat)</li> <li>3 Lembar Disposisi, buku Register, Stempel, Buku Tanda Terima</li> <li>4 Printer</li> <li>5 ATK</li> <li>6 Printer scan / OTG</li> </ol>	
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b>	
Jika prosedur dan persyaratan tidak dipenuhi, maka permohonan tidak akan diproses.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Indikator Kinerja, Target, Realisasi, dan Persentase Capaian Kinerja</li> </ol>	

**SOP PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN**

NO	AKTIVITAS	PELAPOR (MASYARAKAT)	PETUGAS PELAYANAN DAN PELAPORAN MASYARAKAT	KEPALA DINAS	KEPALA BIDANG	MUTU BAKU			KET
						KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Permohonan pelayanan pengaduan dari masyarakat		Daring			Form Pengaduan	1 Jam	Data yang valid	
2	Pencatatan oleh petugas Pelayanan Pengaduan Masyarakat	Langsung				Form Pelayanan Pengaduan MAsyarakat, ATK	15 Menit	Data yang valid	
3	Identifikasi permohonan pelayanan dan pengaduan masyarakat					Komputer, internet	1 Jam	Data yang valid	
4	Disposisi oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil		Langsung			Dokumen, komputer, internet	3 Jam	Dokumen	
5	Memberikan pelayanan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil				Daring	Dokumen, komputer, internet	1 Jam	Dokumen	
6	Pemberian pelayanan dan penggapan penyelesaian pengaduan masyarakat					Dokumen, komputer, internet	1 Jam	Dokumen	
7	Pelaporan dan evaluasi					Dokumen, komputer, internet	3 Jam	Dokumen	
	Total waktu						1 Hari		