

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. KULON PROGO

NOMOR :

TANGGAL : Februari 2020

**PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

**PELAYANAN ADUAN
DI PPID KABUPATEN KULON PROGO**



**PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL**

Nomor SOP	
Tanggal Pembuatan	
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan oleh	
Nama SOP : PELAYANAN ADUAN DI PPID KABUPATEN KULON PROGO	

Dasar Hukum:

1. UU No 14 tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik
2. Perki No 1 tahun 2010 Tentang standar layanan Informasi
3. Perki No 2 tahun 2010 Tentang Penyelesaian Sengketa informasi
4. PP No 61 tahun 2010 tentang pelaksanaan KIP
5. Permendagri No 35 tahun 2010 tentang pelaksanaan KIP di Depdagri
6. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD
7. Perbup Nomor 85 Tahun 2010 tentang Mekanisme Konsultasi dan Pelayanan Informasi Publik
8. Keputusan Bupati nomor 215 tahun 2013, tentang penunjukan Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Kabupaten Kulon Progo

Keterkaitan:

1. SOP Koordinasi
2. SOP Pengelolaan TI
3. SOP SMS Center
4. SOP Pengelolaan Web Site
5. SOP Rapat Konsultasi Warga dengan Bupati

Peringatan:

Jika prosedur ini tidak dilaksanakan akan menghambat kelancaran tugas PPID dalam pelayanan aduan

Kualifikasi Pelaksana :

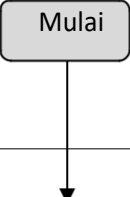

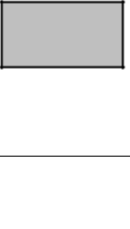



1. PPID, Eselon III.a, S1-S2 Diutamakan Ekonomi, Sospol, Teknik
2. Petugas pelayanan Informasi , SLTA-S1 semua jurusan
3. Petugas Pelayanan sengketa/aduan , D3-S1 diutamakan hukum, teknik, sospol
4. Petugas Pengelolaan Teknologi Informasi, D3-S1 diutamakan Teknik, TI


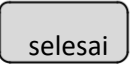
Peralatan/Perlengkapan:

1. Komputer dengan jaringan internet
2. ATK
3. Media Komunikasi (Telepon, Email, web site, fax, SMS)

Pencatatan dan Pendataan:

Setiap aduan harus tercatat dalam buku register aduan

No.	Uraian Prosedur	Petugas Pelayanan / Front Office	PPID	Bidang penyelesaian sengketa/aduan	Bidang Pengelolaan Teknologi Informasi	SKPD Terkait	Waktu	Output	Keterangan
1	2	3	4	5	6		12		13
1	Aduan Masuk						5 menit	Isian formulir aduan	<p>Pemohon informasi mengisi formulir Pernyataan keberatan atas permohonan informasi rangkap dua dengan melampirkan foto copy KTP</p> <p>Pemohon juga dapat mengisi formulir aduan melalui SMS, Fax, email/ website dengan melampirkan scan tanda pengenal / KTP</p> <p>Apabila aduan melalui acara kamis pagi/ rumah dinas / siaran RRI, maka menggunakan SOP rapat konsultasi warga dengan bupati</p>
2	Mencatat dalam buku register aduan						5 menit		<p>Memberikan formulir aduan informasi yang sudah dicantumkan nomor registrasi sebagai tanda bukti penerimaan dan permohonan aduan kepada pemohon</p> <p>Apabila aduan melalui media email, web site, sms, maka bukti penerimaan diberikan bersamaan dengan pemberian tanggapan aduan</p>
3	PPID menerima form, mempelajari substansi aduan						60 menit	Diketahuinya permasalahan, atau SKPD yang terkait	<p>Apabila tanggapan aduan selesai cukup di PPID, maka PPID melalui petugas front office segera memberikan tanggapan.</p> <p>Apabila PPID sudah mengetahui substansi dan SKPD terkait, maka segera mengadakan koordinasi</p>
4	PPID bersama Bidang Penyelesaian Sengketa / aduan serta bidang Pengolahan TI ,SKPD terkait Memberikan keputusan tanggapan aduan						Maksimal 10 hari kerja	Keputusan Tanggapan aduan	Maksimal 10 hr kerja dihitung sejak aduan dicatat dalam buku register .
5	PPID Memberikan keputusan /tanggapan aduan melalui petugas pelayanan						5 menit	Form tanggapan	
									

6.	Melakukan pencatatan dan pembukuan						5 menit	Dokumentasi pelayanan aduan	
7.	Memberikan tanggapan aduan kepada pemohon						5 menit	Tanggapan tertulis atas aduan	Email yang digunakan sebagai penyampai tanggapan aduan adalah <i>ppid@kulonprogokab.go.id</i>


 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL,
 Ir. ASPIYAH, M.Si
 Pembina Tk I; IV/b
 NIP. 19680121 199603 2 001


 Kepala
 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Kabupaten Kulon Progo
 Ir. ASPIYAH, M.Si.


 Kepala
 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Kabupaten Kulon Progo
 Ir. ASPIYAH, M.Si.