

PEMERINTAH KOTA MADIUN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA MADIUN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK



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

Nomor SOP	1.5.2.3
Tanggal Pembuatan	Januari 2023
Tanggal Revisi	-
Tangga Pengesahan	Januari 2023
Disahkan oleh	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun
Nama SOP	Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
<ol style="list-style-type: none">1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;2 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik2 Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019;3 Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2020;4 Peraturan Walikota Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Madiun sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Madiun Nomor 68 Tahun 2021.	SMA
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
	<ol style="list-style-type: none">1 Alat Tulis Kantor (ATK)2 Telepon3 Komputer dan jaringan internet4 Ruang pengaduan5 Kotak pengaduan
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Seluruh pegawai yang menerima pengaduan harus bersikap sopan dan ramah kepada pengadu	Pencatatan pada Formulir Pengaduan

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Dinas	Kepala Bidang	Pimpinan Pengaduan	Staf Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan baik yang datang langsung ke petugas maupun tidak langsung (kotak pengaduan/elektronik/Lapor SP4N), memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan, mencatat pengaduan pada formulir penerimaan pengaduan dan memberikan tanggapan awal kepada pengadu				Mulai	Pengaduan	30 menit	Pengaduan yang tercatat pada Form penerimaan pengaduan	
2	Mencelaah dan mengklasifikasikan pengaduan dengan melakukan identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi dan mencatat pada formulir penelaahan pengaduan serta menyampaikan kepada Pimpinan Pengaduan					Pengaduan yang tercatat pada Form penerimaan pengaduan	1 hari	Hasil Formulir Penelaahan dan Klasifikasi Pengaduan	
3	Menerima hasil telaah dan klasifikasi pengaduan dari Staf pengaduan. Jika substansi pengaduan adalah kewenangannya maka disampaikan kepada Kepala Bidang terkait untuk ditindaklanjuti, jika substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan maka pengaduan disalurkan kepada instansi yang berwenang melalui staf pengaduan					Hasil Formulir Penelaahan dan Klasifikasi Pengaduan	1 hari	Keputusan penyaluran pengaduan	
4	Mengisi form penyaluran pengaduan/membuat surat penyaluran kepada instansi yang berwenang dan mengirimkan ke instansi yang dituju					Keputusan penyaluran pengaduan	3 hari	Pengaduan sudah tersalurkan kepada Instansi yang berwenang	SOP Administrasi Surat Keluar
3	Menerima formulir penelaahan dari pimpinan pengaduan, melakukan koordinasi yang diperlukan, melaporkan kepada Kepala Dinas untuk tindak lanjutnya, penyelesaian tindak lanjut dan menyampaikan kepada pimpinan pengaduan untuk penyelesaian pengaduan					Pengaduan yang sudah terklarifikasi	maks 55 hari	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan	SOP Penyelenggaraan Rapat Dinas
4	Menerima informasi penyelesaian tindak lanjut pengaduan, membuat jawaban penyelesaian pengaduan dan menugaskan staf pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu					Tindak lanjut penyelesaian pengaduan	1 jam	Jawaban atas pengaduan	
5	Menerima tugas untuk menyampaikan jawaban pengaduan kepada Pengadu, mencatat pada form penyelesaian pengaduan dan mengarsipkannya.				Selesai	Jawaban atas pengaduan	120 menit	Penyampaian jawaban pengaduan kepada Pengadu dan arsip	

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PERCATATAN SIPIL KOTA MADIUN

AGUS TRIONO, S.Sos
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19730327 199302 1 002