



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL

Jalan A. Yani (Jalur Dua) Sungailiat.
Kode Pos 33215 Telepon : (0717) 92756 Faks : (0717) 92756
E-mail : dukcapil.bangka@gmail.com Website : www.dukcapil.bangka.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN BANGKA

NOMOR : 188.45/ 061 /DUKCAPIL/20015

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN BANGKA

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan.
 - b. bahwa dalam rangka memberikan akses dan kesempatan kepada masyarakat dalam menjalankan fungsi kontrolnya terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka, maka ditetapkan standar operasional prosedur penanganan pengaduan dengan keputusan kepala dinas.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
 2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Propinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
 3. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
 4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 5. 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 2013 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
 6. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);

7. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
8. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4594);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737)
15. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
16. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011 tentang Perubahan ke dua Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009;
17. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK);
18. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
19. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
20. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
21. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Kabupaten Bangka (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2008 Nomor 2 seri D);
22. Kepmenpan Nomor 63/KepMPAN.7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
23. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Bangka (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2008 Nomor 5 seri D);

24. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 2 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2009 Nomor 2 seri D);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

PERTAMA : Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka adalah pedoman bagi pihak-pihak dalam menjalankan fungsi kontrolnya terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Dukcapil Kab. Bangka

KEDUA : Standar Operasional Prosedur penanganan pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka terdiri dari 2 (dua) lampiran dengan uraian sebagai berikut :

Lampiran I merupakan rincian Standar Operasional Prosedur penanganan pengaduan dikaitkan dengan komponen standar yang terdiri dari :

1. Dasar Hukum
2. Maksud dan Tujuan
3. Jangka waktu Penyelesaian
4. Waktu pelayanan
5. Biaya/tarif
6. Produk Pelayanan
7. Sarana, Prasarana dan Fasilitas
8. Persyaratan
9. Prosedur

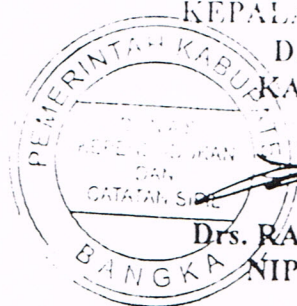
Lampiran II merupakan alur proses penanganan pengaduan

KETIGA : Isi dan uraian Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KEDUA, dimuat dalam lampiran I dan lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Sungailiat
Pada tanggal : 15 Januari 2015

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN BANGKA**



Drs. RAHMAT GUNAWAN, M.Si
NIP. 19690608 199009 1002

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bapak Bupati Bangka (sebagai laporan)
2. Inspektur Kabupaten Bangka

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka
 Nomor : 188.45/06/DUKCAPIL/2015
 Tanggal : 15 Januari 2015
 Tentang : Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka

PROSEDUR TETAP/STANDART OPERATING PROCEDURE (SOP) PENANGANAN PENGADUAN

Jenis Layanan	Waktu pengaduan	Pemberi Pertimbangan	Dasar Hukum	Maksud dan Tujuan	Saran/Media	Prosedur	Persyaratan	Waktu Penanganan
Penanganan Pengaduan	terlampir	Kepala Dinas, Kabid Kependudukan, Kabid Capil dan Kabid SIAK	Kepmenpan Nomor 63/KepMIPA N.7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik	Memberikan akses dan kesempatan kepada masyarakat dalam menjalankan fungsi kontrolnya terhadap pelayanan yang diberikan Dinas DUKcapil Kab. Bangka	Terlampir	Terlampir	Terlampir	10 hari kerja

LAMPIRAN :

A. KLASIFIKASI SASARAN

Semua penerima layanan di Dinas DUKcapil Kabupaten Bangka

B. PERSYARATAN PENGADUAN

1. Menyebutkan identitas secara jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Pengaduan wajib memberikan keterangan kronologis aduan secara jelas dan sistematis.
3. Pelapor pengaduan wajib bertanggung jawab atas pengaduan yang disampaikan.
4. Pengaduan yang disampaikan adalah pengaduan yang berhubungan dengan pelayanan di Dinas DUKcapil Kab. Bangka

C. SARANA ATAU MEDIA PENGADUAN

1. Pengaduan tidak langsung melalui sarana pengaduan :

- a. Telepon/Fax : (0717) 92756
 - b. E-mail : dukcapil.bangka@gmail.com
 - c. Website : www.dukcapil.bangka.go.id
 - d. Face book : dukcapilbangka
 - e. Kotak Surat /Saran di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Bangka
- #### 2. Pengaduan langsung ke Dinas Dukcapil Kabupaten Bangka (loket pelayanan pengaduan) Jalan A.Yani Sungailiat (33215).

D. WAKTU PENGADUAN

Penerimaan pengaduan langsung di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Bangka pada jam kerja sebagai berikut :

1. Senin s/d Kamis pada pukul 07.30 s/d 14.00 WIB
2. Jum at pada pukul 07.30 s/d 11.00 WIB
3. Sabtu pada pukul 07.30 s/d 12.30 WIB

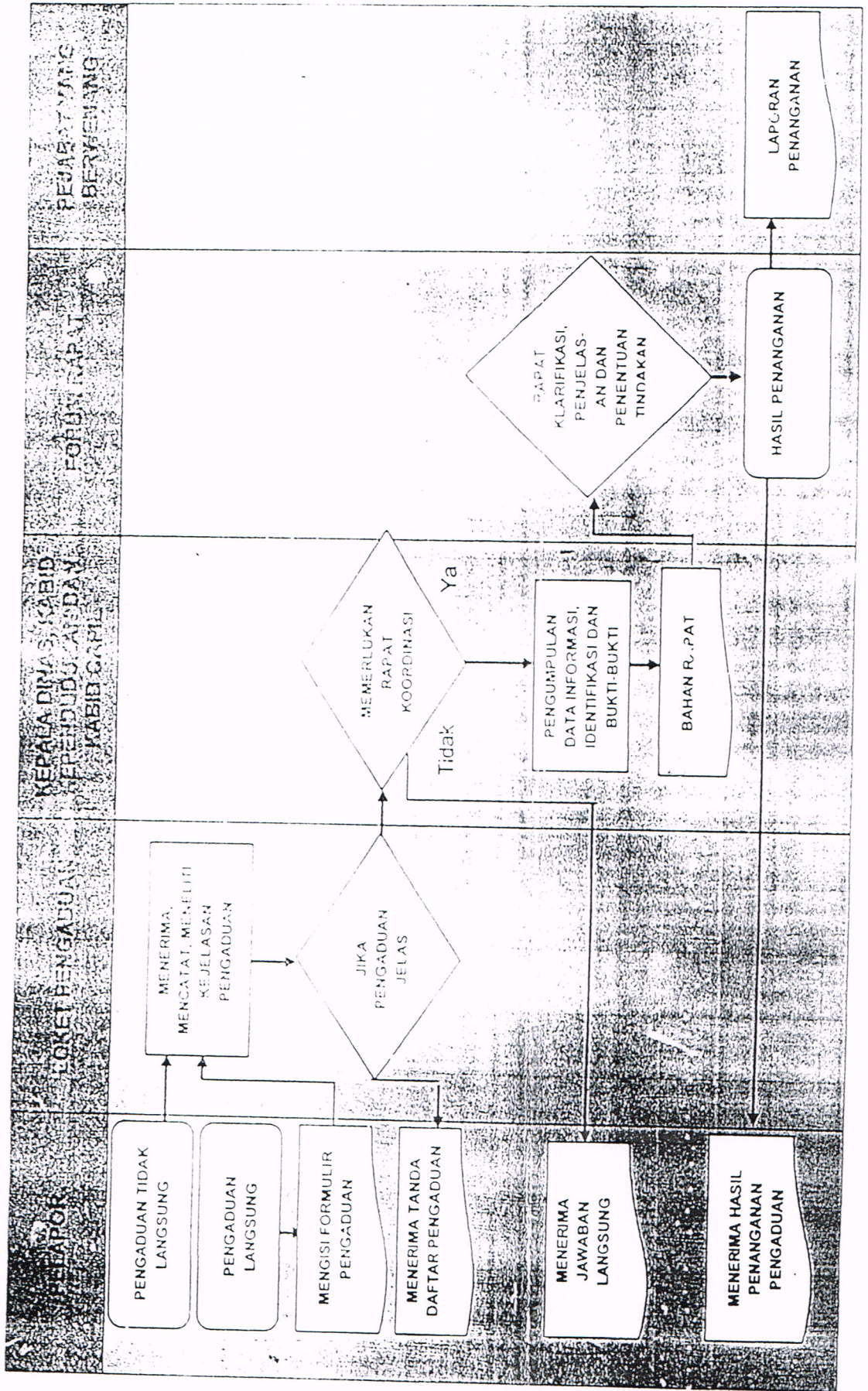
E. BIAYA : tidak dikenakan biaya

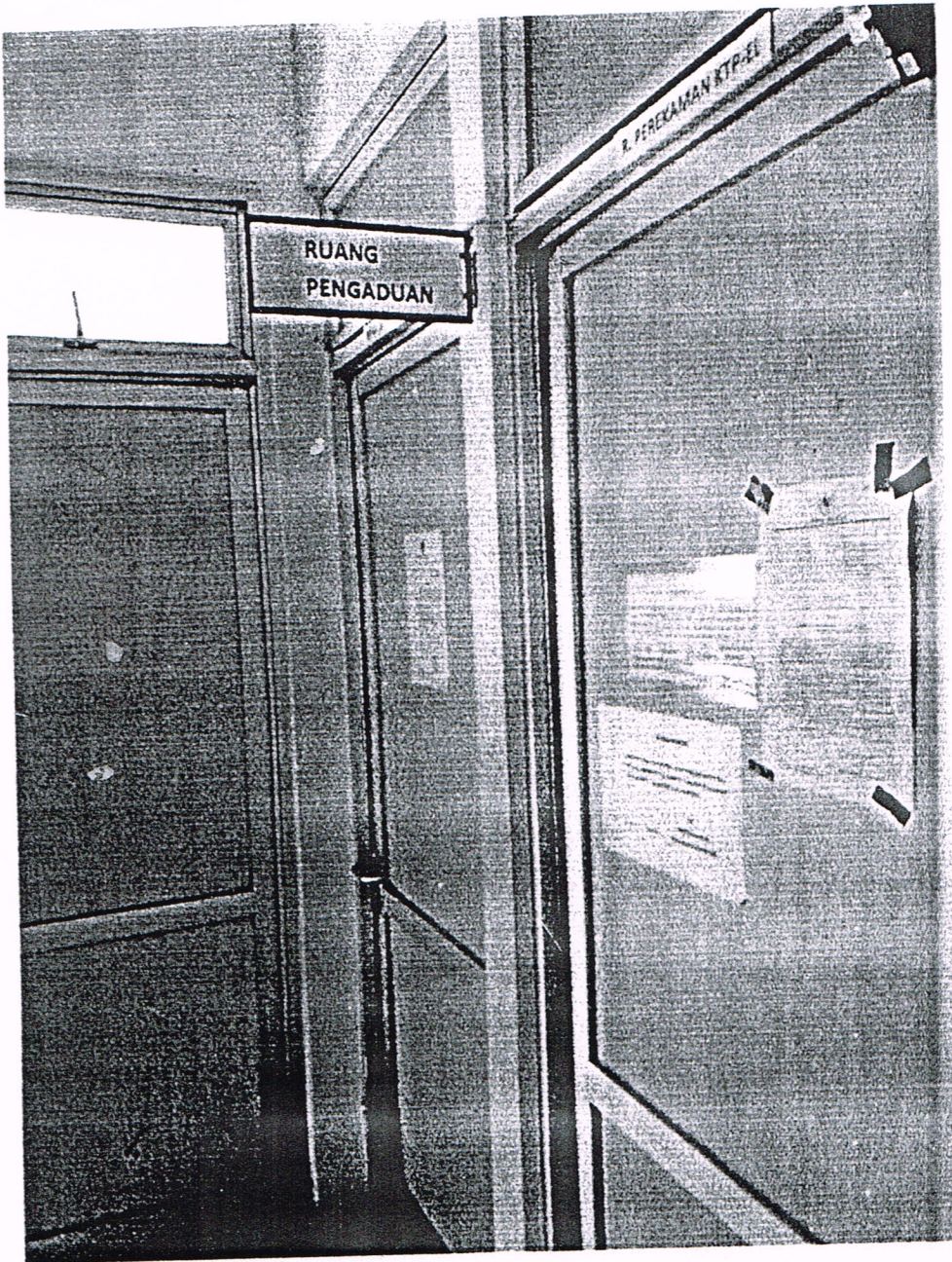
F. PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN

1. Ada petugas khusus yang menangani pengaduan yang ditetapkan dengan keputusan kepala Dinas Dukcapil Kab. Bangka
2. Prosedur Pengaduan
 - a. Pengaduan tidak langsung disampaikan melalui sarana/media tersebut di atas
 - b. Pengaduan langsung dengan mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan diloket pengaduan
 - c. Petugas penerima pengaduan mencatat laporan pengaduan langsung maupun pengaduan tidak langsung dalam buku pendaftaran pengaduan
 - d. Pengaduan langsung yang masuk ditangani pada hari itu juga oleh petugas penerima pengaduan serta meneliti kejelasannya (pelapor dan yang dilapor jelas, apa yang dilaporkan, bagaimana, kapan, dan dimana kejadiannya harus jelas).
 - e. Laporan/pengaduan yang jelas akan diberikan tanda terima pendaftaran pengaduan
 - f. Pengaduan yang bisa ditangani langsung oleh petugas penerima pengaduan maka langsung ditanggapi terutama pada pengaduan tidak langsung melalui e-mail, SMS, dan telepon.
 - g. Apabila pengaduan dinyatakan jelas dan memerlukan koordinasi lebih lanjut maka disampaikan kepada kepala Dinas untuk didisposisi
 - h. Petugas penerima pengaduan dan bersama Kabid Kependudukan, Kabid Capil dan Kabid SIAK, mengumpulkan data-data, informasi, identifikasi masalah, mencari bukti-bukti terkait pengaduan sebagai bahan rapat klarifikasi/penjelasan dan penentuan tindakan.
 - i. Hasil penanganan dan penentuan tindakan akan disampaikan kepada pelapor setelah ditandatangani oleh Kepala Dinas serta disampaikan kepada pejabat yang berwenang sebagai laporan pertanggungjawaban.

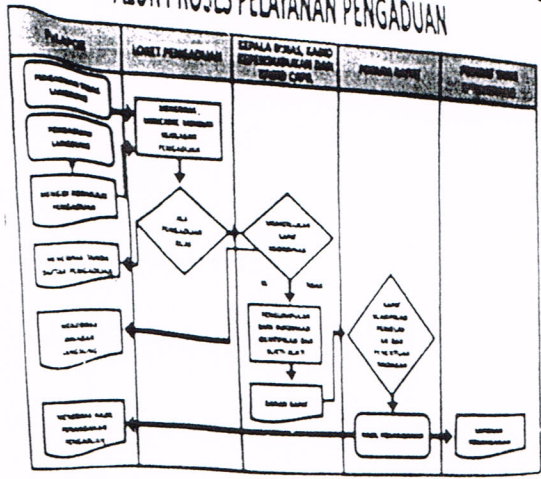
Lampiran II : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka
 Nomor : 188.45/6/1DUKCAPIL/2015
 Tanggal : 15 Januari 2015
 Tentang : Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka.

ALUR PROSES PELAYANAN PENGADUAN





ALUR PROSES PELAYANAN PENGADUAN



PROSEDUR TETAP / STANDART OPERATING PROCEDURE (SOP) PENANGANAN PENGADUAN

No	Uraian	Tempat	Waktu	Alat/Bahan	Metode dan Teknik	Langkah Kerja	Prosedur	Waktu Kerja	Revisi
1	Penerimaan Pengaduan	Lantai Dasar, Labol, Upendul, dan Labol Candi dan Labol Saka	10.00.00 - 10.00.00	Penyempurnaan Pengaduan, Lembaran Kerja, dan Lembaran Kerja	Menerima dan mencatat pengaduan yang masuk ke dalam Lembaran Kerja dan Lembaran Kerja yang sudah diisi dengan nama, alamat, dan nomor telepon pengaduan yang bersangkutan	1. Menerima dan mencatat pengaduan yang masuk ke dalam Lembaran Kerja dan Lembaran Kerja yang sudah diisi dengan nama, alamat, dan nomor telepon pengaduan yang bersangkutan	1. Menerima dan mencatat pengaduan yang masuk ke dalam Lembaran Kerja dan Lembaran Kerja yang sudah diisi dengan nama, alamat, dan nomor telepon pengaduan yang bersangkutan	10 menit	1

- LAMPIRAN**
1. **DAFTAR PENGADUAN**
 1.1. Menerima dan mencatat pengaduan yang masuk ke dalam Lembaran Kerja dan Lembaran Kerja yang sudah diisi dengan nama, alamat, dan nomor telepon pengaduan yang bersangkutan
 2. **DAFTAR PENGADUAN**
 1. Menerima dan mencatat pengaduan yang masuk ke dalam Lembaran Kerja dan Lembaran Kerja yang sudah diisi dengan nama, alamat, dan nomor telepon pengaduan yang bersangkutan
 3. **DAFTAR PENGADUAN**
 Menerima pengaduan yang masuk ke dalam Lembaran Kerja dan Lembaran Kerja yang sudah diisi dengan nama, alamat, dan nomor telepon pengaduan yang bersangkutan
 4. **DAFTAR PENGADUAN**
 Menerima pengaduan yang masuk ke dalam Lembaran Kerja dan Lembaran Kerja yang sudah diisi dengan nama, alamat, dan nomor telepon pengaduan yang bersangkutan
 5. **DAFTAR PENGADUAN**
 Menerima pengaduan yang masuk ke dalam Lembaran Kerja dan Lembaran Kerja yang sudah diisi dengan nama, alamat, dan nomor telepon pengaduan yang bersangkutan