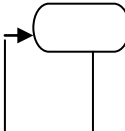
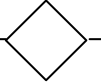

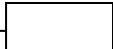
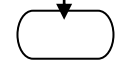




**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN**

Nomor SOP	Tahun 2021
Tanggal Pembuatan	24 Maret 2021
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan Oleh	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Selatan
Nama SOP :	Pengaduan Masyarakat
<b>Dasar Hukum :</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana :</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.</li><li>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Norma Pengawasan dan Kode Etik Pejabat Pengawas Pemerintah.</li><li>3. Peraturan Bupati Hulu Sungai Selatan Nomor 21 Tahun 2012 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Unsur-Unsur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Selatan (Berita Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Tahun 2009 Nomor 164);</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tim Pemeriksa terdiri dari Kepala Dinas, Kabid, Kasi dan staf pendukung lainnya</li><li>2. Tim Pemeriksa dipilih dengan mempertimbangkan kompetensi</li></ol>
<b>Identifikasi Resiko</b>	<b>Peralatan/Perlengkapan :</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adanya proses layanan tidak tepat waktu</li><li>2. Adanya pungutan liar dari ASN</li><li>3. Adanya alur birokrasi yang panjang</li><li>4. Adanya sikap petugas layanan yang kurang ramah</li><li>5. Adanya perbedaan tulisan dokumen kependudukan dengan dokumen lainnya</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Meja dan Kursi</li><li>2. Komputer / laptop</li><li>3. Printer</li><li>4. ATK</li></ol>
	<b>Pencatatan dan Pendataan :</b>
	Setiap Kegiatan yang dilaksanakan perlu dicatat dan didata oleh setiap pegawai yang berperan dalam pelaksanaan SOP bahwa langkah yang ditanganinya dapat diteruskan pada langkah selanjutnya

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Tim Pemeriksa	KASI	KABID	Kepala Dinas Dukcapil	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima berkas pengaduan, kemudian mencatat dalam buku pendaftaran.					Berkas Pengaduan Masyarakat	5 menit	Berkas diterima	
2	Melakukan verifikasi berkas pengaduan masyarakat					Berkas Pengaduan Masyarakat	10 menit	Berkas Hasil verifikasi	
3	Melakukan verifikasi diteruskan kepada Kepala Dinas untuk persetujuan dan mnindaklanjuti pengaduan masyarakat					Berkas Pengaduan Masyarakat	10 menit	Berkas Hasil Verifikasi	
4	Mendisposisi berkas pengaduan masyarakat untuk ditindak lanjuti					Berkas Pengaduan Masyarakat Berdisposisi	10 menit	Berkas pengaduan berdisposisi	
5	Memberikan klarifikasi/Jawaban/informasi sesuai arahan kepala dinas					Jawaban / klarifikasi terhadap berkas pengaduan	10 menit	Berkas Pengaduan	

**KEPALA DINAS**



**BARDAMAINI, S.Sos**

