



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

NOMOR SOP	: SOP/PIPD/PIAK/11
TGL. PEMBUATAN	: 01 April 2019
TGL. REVISI	:
TGL. EFEKTIF	: 01 Juni 2019
DISAHKAN OLEH	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto Drs. MUHAMMAD IMRON NIP. 19650709 198603 1 020
NAMA SOP	Pengaduan masyarakat melalui online
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan 4. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 75 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Mojokerto. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu bekerja dalam tim 2. Menguasai komputer 3. Memahami teknologi informasi 4. Mampu berkomunikasi secara efektif 5. Teliti
KETERKAITAN :	PERALATAN PERLENGKAPAN :
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja / Kursi 2. Komputer / Printer 3. Jaringan Internet 4. ATK 5. Buku Agenda
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila SOP pengaduan masyarakat online tidak dilakukan dengan semestinya maka tidak akan bisa menjawab pengaduan dari masyarakat. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disimpan sebagai data fisik dan elektronik manual / Online

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Staff	Kasi	Kabid	Kadis	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Memverifikasi permasalahan dan membuat konsep jawaban pengaduan online	<pre> graph TD Start([Mulai]) --> Kasi Kasi -- Tidak --> Staff Kasi -- Ya --> Kabid Kabid -- Tidak --> Kasi Kabid -- Ya --> Kadis Kadis --> Selesai([Selesai]) </pre>				Menyiapkan konsep jawaban	60 menit	Konsep jawaban	
2.	Memverifikasi konsep jawaban pengaduan					Konsep jawaban	20 menit	Konsep jawaban yang telah diverifikasi	
3.	Memverifikasi konsep jawaban pengaduan					Konsep jawaban yang telah diverifikasi	20 menit	Konsep jawaban yang telah diverifikasi	
4.	Menyetujui konsep jawaban pengaduan					Konsep jawaban yang telah diverifikasi	20 menit	Menyetujui konsep jawaban	
5.	Menjawab pengaduan masyarakat					Menyetujui konsep jawaban	20 menit	Jawaban pengaduan	