





DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA TOMOHON

Nomor SOP : 24-SOP-DISDUKCAPIL  
 Tanggal Pembuatan : 30 Agustus 2023  
 Tanggal Revisi : 30 Agustus 2023  
 Tanggal Efektif : 30 Agustus 2023  
 Disahkan Oleh : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
 Nama SOP : **Layanan Pengaduan Online Masyarakat**

Disahkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil



Albert J. Tulus, SH  
NIP. 196506161993031008

Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
<ol style="list-style-type: none"> <li>UU No. 23 Tahun 2006, tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>UU No. 24 Tahun 2013, tentang Perubahan atas Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>Perpres No.96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memiliki pengetahuan tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>Mampu berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat;</li> <li>Mampu melaksanakan 5 S (Senyum, Salam, Sapaan, Sopan, Santun) dalam melayani masyarakat;</li> <li>Memiliki <i>WhatsApp Group</i> Dukcapil Tomohon, <i>Facebook</i> Dukcapil Tomohon, <i>Instagram</i> Dukcapil Tomohon, Aplikasi e-Dukcapil.</li> <li>SP4N-Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)</li> </ol>
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan :
Kecamatan dan Kelurahan se- Kota Tomohon	1. Buku Pengaduan 2. Aplikasi e-Dukcapil Tomohon 3. Nomor Kontak <i>WhatsApp</i> Pelayanan Dukcapil 4. <i>Facebook</i> Dukcapil Tomohon
Peringatan:	Pencatatan dan Pendataan :
Pelayanan tidak dipungut biaya/gratis	Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil (KK, KTP-el, KIA, SKPWN, Akta-Akta)

No	Aktifitas	Pelaksana				Mutu Baku			
		Masyarakat	Kasie	Kabid	Kadis	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Menyampaikan aduan permasalahan dokumen melalui media sosial dukcapil (WhatsApp, Facebook, Instagram, Aduan Dukcapil, SP4N-Lapor)					Dokumen Aduan	1 hari	Dokumen Kependudukan	Pelayanan Pengaduan Online Masyarakat (Medsos : FB, IG, WA Group, Aduan Dukcapil, SP4N-Lapor)
2	Menerima aduan, menganalisa dan menyampaikan/menjawab solusi permasalahan								
3	Memutuskan tindaklanjut pengaduan, dan atau meneruskan ke pejabat yang lebih tinggi								
4	Menerima hasil tindaklanjut pengaduan								

