


PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PROBOLINGGO

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN INFORMASI KEPADA MASYARAKAT

 <p>DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PROBOLINGGO</p>	Nomor Standar Operasional Prosedur	SOP/P.6.5/01/ 425.111/2023
	Tanggal Pembuatan	Januari 2018
	Tanggal Revisi	Februari 2023
	Tanggal Pengesahan	
	Disahkan Oleh	<p>KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PROBOLINGGO</p> <p><u>Drs. SUKAM, M.Si</u> Pembina Utama Muda NIP. 19640728 199103 1 004</p>
Nama Standar Operasional Prosedur	Pelayanan Informasi kepada Masyarakat	

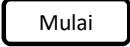

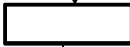
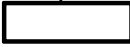
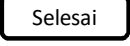

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 4. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan 5. Permenpan RB No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan 6. Permenpan RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan : S1/ D3/SLTA 2. Pengetahuan : Komputer, entry data, Bidang Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, dan Kehumasan 3. Pelayanan Prima

<p>Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional 8. Permendagri Nomor 25 tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan SIAK 9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 10. Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 51 tahun 2022 tentang perubahan atas Peraturan Wali Kota Probolinggo nomor 12 tahun 2022 tentang kependudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo 	
<p>KETERKAITAN</p>	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pelayanan yang ada Bidang Pendaftaran, Pelayanan dan Perpindahan Penduduk 2. SOP Pelayanan yang ada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer / Laptop 3. Printer 4. Jaringan Internet
<p>PERINGATAN</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p>
<p>Jika SOP Pelayanan Informasi kepada Masyarakat tidak dilaksanakan sesuai ketentuan, maka akan terjadi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo 2. Menurunnya kepercayaan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo <p>Solusi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberi kemudahan pelayanan kepada pemohon untuk kepengurusan dokumen administrasi kependudukan 2. Memperbanyak sosialisasi pada masyarakat tentang 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekap Informasi

pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo

3. Dengan meningkatkan pelayanan jemput bola atau pelayanan keliling

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN INFORMASI KEPADA MASYARAKAT**

NO	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket	
		Pemohon	Petugas Layanan Informasi dan Pengaduan	Bidang Pendaftaran Penduduk	Bidang Pencatatan Sipil	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output		
1	Mengajukan permohonan informasi terkait layanan administrasi kependudukan									
2.a	Mempelajari Informasi yang diajukan melalui : Informasi langsung melalui datang langsung dan telepon					- Permohonan informasi langsung, telepon	15 menit	Informasi dipilah dan ditunjukkan ke bidang terkait yang menangani		
2.b	Pengaduan melalui Lapor SP4N, website, Email, whatsapp, View , telepon, Radio Suara Kota dan media sosial (facebook, Instagram)					- Laporan pengaduan melalui Lapor SP4N, website, Email, WA pengaduan, View Probolinggo dan media sosial (Facebook, Instagram,)	15 menit	Informasi dipilah dan ditunjukkan ke bidang terkait yang menangani		
3	Permohonan Informasi yang masuk akan ditindaklanjuti oleh Petugas dengan cara berkoordinasi dengan bidang terkait sesuai informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat					Informasi dipilah untuk diketahui dan ditunjukkan ke bidang terkait tentang informasi tersebut	1 jam	Informasi		
4	Setelah berkoordinasi dengan bidang terkait dan memberikan jawaban atas informasi dari masyarakat, administrator akan menjawab lewat media yang disampaikan Pemohon tersebut					Informasi layanan	1 jam	Informasi		

