




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

Nomor SOP	060/Dukcapil-PDIP/702/2020
Tanggal Pembuatan	1 April 2020
Tanggal Revisi	6 April 2020
Tanggal Efektif	9 April 2020
Disahkan oleh	 Isyana Diras, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru,  Hi, RMA NOVRIKA, S.Sos, M.Si Pembina Utama Muda ( IV/c ) NIP. 19681109 198909 2 001
<b>JUDUL SOP</b>	Kontak Aktif Pengaduan Pelayanan (AKAPELA)

**DASAR HUKUM :**





- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  4. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan ke empat atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional;
  5. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
  6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
  7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional;
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;

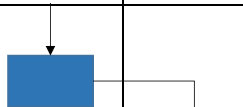
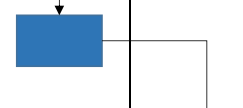
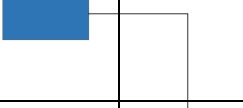

**KUALIFIKASI PELAKSANA :**

1. Mengetahui tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru
2. Memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3. Dapat berkomunikasi dengan baik, benar dan lancar
4. Dapat mengoperasikan Komputer dan Jaringan Internet / Aplikasi SIAK

<p>9. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p> <p>10. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Dinas-dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.</p> <p>11. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.</p> <p>12. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 288 Tahun 2017 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Pekanbaru Tahun 2017 – 2022.</p>	
<p><b>KETERKAITAN :</b></p>	<p><b>PERALATAN / PERLENGKAPAN :</b></p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan dan Uraian Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>2. Komputer / Printer / Scanner / Alat Tulis Kantor / dll</li> <li>3. Jaringan Internet yang terhubung dengan Aplikasi SIAK</li> </ol>
<p><b>PERINGATAN :</b></p>	<p><b>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemantauan kinerja dilakukan dengan menggunakan kartu kendali pelayanan yang melekat pada berkas pelayanan;</li> <li>2. Kartu kendali ini akan mengikuti proses perjalanan berkas dari satu petugas kepada petugas lainnya dari mulai diterimanya berkas hingga pemrosesan berkas selesai;</li> <li>3. Setiap petugas/pelaksana wajib melakukan paraf dan tanggal penyerahan dan penerimaan sesuai dengan alurnya. Dengan demikian dapat diketahui dimana letak kesalahan jika terjadi keterlambatan atau penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan;</li> <li>4. Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka proses pelayanan tidak akan berjalan sesuai dengan harapan, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat;</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas / pelaksana melakukan registrasi pengaduan masyarakat;</li> <li>2. Petugas / pelaksana mencatat Nomor Telephone dan jenis pengaduan yang masuk pada layanan call centre;</li> <li>3. Petugas menjawab telephone dan berbicara sesuai dengan ketentuan yang berlaku;</li> <li>4. Petugas melakukan koordinasi dan konsultasi kepada Bidang terkait pengaduan masyarakat;</li> <li>5. Petugas membuat laporan pengaduan yang masuk;</li> </ol>

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR KONTAK AKTIF PENGADUAN PELAYANAN (AKAPELA)

No	Aktivitas	Pelaksana							Mutu Baku				
		Masyarakat/Pemohon	FO/Operator	Kepala Seksi	Kepala Bidang	Operator Editor	Kepala Dinas	Petugas Pengambilan Dokumen	Masyarakat/Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Masyarakat melakukan pelayanan Kontak Aktif Pengaduan Pelayanan (AKAPELA);									Smart Phone, telpon celuler, Jaringan	1 Menit	- pengajuan permohonan	
2	Petugas meregistrasi identitas masyarakat/ pemohon dengan menuliskan nama, nomor telpon, NIK/NO KK serta jenis pelayanan informasi dan pengaduan yang dimohonkan dan menjawab telephone yang masuk dengan bahasa yang sopan dan mudah dimengerti serta memberikan informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. jika informasi dan pengaduan yang dimohonkan mengharuskan FO/Operator untuk berkoordinasi dan konsultasi kepada bidang terkait, masyarakat diminta untuk menunggu atau menelpon kembali setelah beberapa menit;									Tablet /telephone genggam, Jaringan, ATK, Lembar Laporan	1 menit	- data pemohon	
3	apabila permohonan yang masuk mengenai informasi dan pengaduan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, FO/Petugas/Pelaksana menjawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan jika informasi yang dimohonkan bersifat kebijakan pelayanan, FO/petugas/pelaksana berkoordinasi dan berkonsultasi dengan kepala seksi terkait;									Tablet /telephone genggam, Jaringan, ATK, Lembar Laporan	5 Menit	- informasi pelayanan	
4	Apabila terdapat keraguan pada informasi dari kepala seksi terkait, FO/Operator akan diarahkan untuk berkonsultasi dengan kepala bidang terkait;									Tablet /telephone genggam, Jaringan, ATK, Lembar Laporan	5 Menit	- informasi pelayanan	

No	Aktivitas	Pelaksana								Mutu Baku			
		Masyarakat/Pemohon	FO/Operator	Kepala Seksi	Kepala Bidang	Operator Editor	Kepala Dinas	Petugas Pengambilan Dokumen	Masyarakat/Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
5	Apabila informasi dan pengaduan yang dimohonkan terkait dengan kesalahan pengentrian/penginputan data oleh Petugas pelayanan, Petugas BAMSOS langsung menyampaikan kepada operator editor untuk perbaikan dan tindak lanjut proses penerbitan kembali dokumen tersebut;									Tablet /telephone genggam, Jaringan,ATK, Lembar Laporan	5 Menit	- dokumen kependudukan dan pencatatan sipil	
6	Apabila informasi dan pengaduan yang dimohonkan terkait dokumen yang belum ditandatangani/belum diterbitkan, FO/Operator akan bekoordinasi dengan Kepala seksi terkait, Kepala Bidang agar proses penerbitan dan penandatanganan disegerakan;									Tablet /telephone genggam, Jaringan,ATK, Lembar Laporan	5 Menit	- penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil	
7	Apabila informasi dan pengaduan yang dimohonkan terkait penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, petugas langsung berkoordinasi dengan FO/Operator pengambilan dokumen;									Tablet /telephone genggam, Jaringan,ATK, Lembar Laporan	3 Menit	- dokumen kependudukan dan pencatatan sipil	
8	Informasi yang telah didapatkan oleh FO/Operator akan langsung dijawab oleh pemohon ;									Tablet /telephone genggam, Jaringan,ATK, Lembar Laporan	2 Menit	- laporan pelayanan	