



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

Nomor SOP	060/Dukcapil-PDIP/1240/2021
Tanggal Pembuatan	14 Desember 2021
Tanggal Revisi	28 Desember 2021
Tanggal Efektif	31 Desember 2021
Disahkan oleh	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru,  Hj. IRMA NOVRITA, S.Sos, M.Si Pemula Utama Muda (IV/c) NIP. 19681109 198909 2 001
JUDUL SOP	Pengaduan Data Melalui Whatsapp (PANDAWA)

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>KETERKAITAN :</p>	<p>PERALATAN / PERLENGKAPAN :</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan dan Uraian Tugas Pokok dan Fungsi 2. Komputer / Printer / Scanner / Alat Tulis Kantor / dll 3. Jaringan Internet yang terhubung dengan Aplikasi SIAK
<p>PERINGATAN :</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemantauan kinerja dilakukan dengan menggunakan kartu kendali pelayanan yang melekat pada berkas pelayanan; 2. Kartu kendali ini akan mengikuti proses perjalanan berkas dari satu petugas kepada petugas lainnya dari mulai diterimanya berkas hingga pemrosesan berkas selesai; 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; 4. Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka proses pelayanan tidak akan berjalan sesuai dengan harapan, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas / pelaksana melakukan registrasi permohonan masyarakat; 2. Petugas / pelaksana mencatat Nomor Telephone, nama dan jenis pengaduan data ; 3. Petugas melakukan koordinasi dan konsultasi kepada Bidang terkait; 4. Petugas membuat laporan pelayanan pengaduan data melalui whatsapp;

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PANDAWA (PENGADUAN DATA MELALUI WA)

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			
		Masyarakat/Pemohon	Front Office (FO)/Admin	Masyarakat/Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Masyarakat melakukan pelayanan Pengaduan Data Melalui Whatsapp (PANDAWA) yang dilakukan secara online pada whatsapp resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan Nama, NIK dan No KK,;				Smart Phone/Komputer, Jaringan	1 Menit	- Antrian chat masuk	
2	Bagi data yang tidak aktif pada instansi pelayanan publik, perbankan, kesehatan, BPJS cukup mencantumkan NIK yang akan diaktifkan;				Tablet/Komputer, Jaringan,ATK,	1 menit	- data pemohon	
3	FO/Admin meregistrasi permohonan yang masuk dari masyarakat berdasarkan data yang dimohonkan pada aplikasi Whatsapp;				Tablet/Komputer, Jaringan,ATK,	1 Menit	- data pemohon	
4	FO/Admin membuat daftar permohonan konsolidasi data melalui aplikasi SIAK				komputer, ATK, Aplikasi SIAK, NIK dan NO KK	2 Menit	- Update data	
5	FO/Admin membalas chat permohonan yang masuk dengan balasan chat "data bapak/ibu dapat aktif maksimal dalam waktu 2x24 jam";				komputer, ATK , Aplikasi SIAK, data pemohon	2 hari	- Update data	
6	Masyarakat menunggu hasil update data agar dapat melaksanakan pelayanan publik lainnya;				-	1 Menit	- Update data	