



PEMERINTAH KOTA BEKASI

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Ir. H. Juanda No. 100 Telp./Fax. (021) 88342729 Kode Pos 17113

Website : <https://disdukcapil.bekasikota.go.id/> , Email : disdukcasipkotabekasi100@gmail.com

B E K A S I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI

NOMOR : 069/KEP.063-DISDUKCAPIL.SET/X/2022

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT SEBAGAI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka optimalisasi penanganan tindaklanjut atas permohonan informasi, aspirasi dan laporan pengaduan masyarakat melalui Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang cepat, tuntas dan terkoordinasi, perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 , Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
9. Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);

10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
11. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 06 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 6 Seri E);
12. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 7 Seri D) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 04 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2021 Nomor 4 Seri D);
13. Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor 069/Kep.344-DiskominfoStandi/IX/2022 tentang Uraian Tugas Kelompok Substansi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

Memperhatikan : 1. Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor 555.10/Kep.451DiskominfoStandi/VIII/2020 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan *Online* Rakyat Sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kota Bekasi;

2. Berita Acara Nomor 067/428.BA/DISDUKCAPIL.Set tanggal 14 Januari 2022 tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat Sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

- KEDUA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II Keputusan ini.
- KETIGA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU merupakan pedoman bagi Admin Koordinator dan Pejabat Penghubung Perangkat Daerah di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta akan diadakan perubahan apabila dipandang perlu.

Ditetapkan di Bekasi
pada tanggal 17 Oktober 2022

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI,**



TAUFIQ RACHMAT HIDAYAT

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI

NOMOR : 069/KEP.063-DISDUKCAPIL.SET/X/2022

TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT
SEBAGAI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI



PEMERINTAH KOTA BEKASI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE
RAKYAT SEBAGAI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL



PEMERINTAH KOTA BEKASI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Nomor Standar Operasional Prosedur	069/KEP.063-DISDUKCAPIL.SET/X/2022
Tanggal Pembuatan	
Tanggal Revisi	
Tanggal Pengesahan	17 Oktober 2022
Disahkan Oleh	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi
Nama Standar Operasional Prosedur	Pengelolaan Pengaduan Melalui LAPOR! SP4N pada Admin Koordinator dan Admin Pejabat Penghubung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;6. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 54 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 79 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi;7. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 555.10/Kep.451-DiskominfoStandi/VIII/2020 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kota Bekasi.	<ol style="list-style-type: none">1. Pendidikan minimal D3/S1.2. Memahami komputer.3. Memahami tentang peraturan perundang-undangan tentang pengelolaan pengaduan.
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan :
<ol style="list-style-type: none">1. SOP-LAPOR!-SP4N Kementerian PANRB2. SOP Penyusunan Laporan Bulanan Layanan Pengaduan masyarakat melalui LAPOR!-SP4N di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi3. SOP Surat Masuk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi4. SOP Surat Keluar pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer2. Printer3. Aplikasi LAPOR!-SP4N
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :
Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti	Rekapitulasi Laporan Bulanan LAPOR!-SP4N

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE
RAKYAT SEBAGAI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA		MUTU BAKU			KETERANGAN
		ADMIN KOORDINATOR	PEJABAT PENGHUBUNG	PERSYARATAN / KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	a. Menerima laporan pengaduan masyarakat b. Memverifikasi dan mendisposisi laporan pengaduan masyarakat, dengan tahapan : <ul style="list-style-type: none">- Verifikasi laporan pengaduan masyarakat yang relevan, lengkap dan jelas- Mendisposisikan laporan pengaduan masyarakat kepada pejabat penghubung Bidang terkait- Mengembalikan kembali laporan pengaduan masyarakat ke Super Admin LAPORI'SP4N apabila tidak sesuai dengan kewenangan Pemerintah Kota Bekasi- Mendisposisikan ulang apabila terjadi kesalahan/perubahan disposisi- Memonitor tindak lanjut laporan pengaduan masyarakat dari pejabat penghubung Bidang terkait c. Menginformasikan laporan pengaduan masyarakat kepada Admin Pejabat Penghubung melalui grup whatsapp	<pre>graph TD AK[Admin Koordinator] --> D{ } D -- Tidak --> AK D -- Sesuai --> PP[Pejabat Penghubung] PP -- Sesuai --> AK</pre>		Laporan pengaduan masyarakat	1-2 hari	Laporan lengkap Laporan direspon dan / atau diteruskan kepada Bidang terkait	Jika pelapor tidak melengkapi data atau dokumen maka laporan tidak ditindaklanjuti
2.	Menerima disposisi dari Admin Koordinator, selanjutnya melaksanakan tahapan : <ul style="list-style-type: none">- Memfilter laporan pengaduan masyarakat dan mengirimkan request disposisi ulang ke Admin Koordinator jika laporan tidak sesuai dengan kewenangan Perangkat Daerah- Memberikan respon awal atas laporan pengaduan masyarakat pada aplikasi LAPORI-SP4N- Meneruskan laporan pengaduan masyarakat yang masuk kepada Pejabat Penghubung selaku PPID Pembantu Perangkat Daerah- Melaporkan tindak lanjut laporan pengaduan masyarakat kepada Pejabat Penghubung dengan menyampaikan tembusan kepada Kepala Perangkat Daerah			Laporan pengaduan masyarakat	2-7 hari	Laporan ditindaklanjuti oleh Bidang Terkait	Jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI
3.	Menerima informasi hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dan pemantauan melalui aplikasi LAPORI-SP4N terkait perkembangan tanggapan balik dari masyarakat			Laporan ditindaklanjuti oleh Bidang Terkait	7-10 hari	Laporan selesai	Jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan balik dari pelapor, maka laporan dianggap selesai oleh sistem

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI,**

TAUFIQ RACHMAT HIDAYAT

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI

NOMOR : 069/KEP.063-DISDUKCAPIL.SET/X/2022

TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENYUSUNAN LAPORAN BULANAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAYANAN ASPIRASI
PENGADUAN ONLINE RAKYAT SEBAGAI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI



PEMERINTAH KOTA BEKASI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI

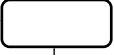
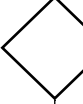
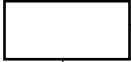
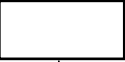
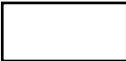

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENYUSUNAN LAPORAN BULANAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI SP4N-LAPOR! PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI



PEMERINTAH KOTA BEKASI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Nomor Standar Operasional Prosedur	069/KEP.063-DISDUKCAPIL.SET/X/2022
Tanggal Pembuatan	
Tanggal Revisi	
Tanggal Pengesahan	17 Oktober 2022
Disahkan Oleh	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi
Nama Standar Operasional Prosedur	Penyusunan Laporan Bulanan Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui LAPOR! SP4N di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;6. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 54 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 79 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi;7. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 555.10/Kep.451-Diskominfostandi/VIII/2020 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kota Bekasi.	<ol style="list-style-type: none">1. Pendidikan minimal D3/S1.2. Memahami komputer.3. Memahami tentang peraturan perundang-undangan tentang pengelolaan pengaduan.
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan :
<ol style="list-style-type: none">1. SOP-LAPOR!-SP4N Kementerian PANRB2. SOP Penyusunan Laporan Bulanan Layanan Pengaduan masyarakat melalui LAPOR!-SP4N di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi3. SOP Surat Masuk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi4. SOP Surat Keluar pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer2. Printer3. Aplikasi LAPOR!-SP4N
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :
Apabila SOP Pengelolaan Pengaduan Melalui LAPOR!-SP4N oleh Admin Koordinator dan Admin Pejabat Penghubung tidak dilaksanakan dengan benar, maka kegiatan pelaporan akan terhambat	Rekapitulasi Laporan Bulanan LAPOR!-SP4N

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE
RAKYAT SEBAGAI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN
		WALI KOTA	KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	SEKRETARIS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	KEPALA BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK	SUB KOORDINATOR LAYANAN KOMUNIKASI DAN INFORMASI PUBLIK	ADMIN LAPOR! SP4N	PERSYARATAN / KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	a. Mengkompilasi Laporan masyarakat yang disampaikan melalui aplikasi LAPORI-SP4N b. Mengolah data laporan bulanan penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPORI-SP4N c. menyampaikan data laporan bulanan kepada Sub Koordinator					Tidak Sesuai		Laporan masyarakat	1 hari kerja	Draft laporan bulanan	
2.	Menerima dan memeriksa laporan bulanan layanan pengaduan masyarakat LAPORI-SP4N - Jika laporan bulanan telah sesuai, maka laporan diparaf untuk disampaikan kepada Kabid - Jika laporan tidak sesuai, maka dikembalikan kepada Sub Koordinator Layanan Komunikasi dan Informasi Publik untuk diperbaiki							Draft laporan bulanan	60 Menit	Draft laporan bulanan layanan pengaduan masyarakat telah diverifikasi	
3.	Menerima, memeriksa dan memaraf laporan bulanan layanan pengaduan masyarakat LAPORI-SP4N					Sesuai		Draft laporan bulanan	30 Menit	Draft laporan telah di paraf	
4.	Menerima, memeriksa dan memaraf laporan bulanan layanan pengaduan masyarakat							Draft laporan bulanan	30 Menit	Draft laporan telah di paraf	
5.	Menerima, memeriksa dan menandatangani laporan bulanan layanan pengaduan masyarakat LAPORI-SP4N untuk dilaporkan kepada Wali Kota							Draft laporan bulanan	30 Menit	Draft laporan telah di ditandatangani	
6.	Menerima dan mendisposisi laporan bulanan layanan pengaduan masyarakat LAPORI-SP4N							Laporan bulanan	30 Menit	Disposisi	

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI,



TAUFIQ RACHMAT HIDAYAT