








**SOP LAYANAN PENGADUAN LANGSUNG MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PASURUAN**

No	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		MASYARAKAT	PETUGAS VERIFIKASI	KASI	KABID	KADIS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Menyampaikan Aduan/Permasalahan Dokumen							2 Menit	Dokumen	
2.	Menerima, menulis ke form aduan dan melaporkan/meneruskan ke Pejabat terkait							2 Menit	Dokumen	
3.	Menganalisa dan menyampaikan solusi permasalahan							10 Menit	Dokumen	
4.	Memutuskan tindak lanjut pengaduan, dan atau meneruskan ke pejabat teknis terkait							5 Menit	Dokumen	
5.	Menerima hasil tindak lanjut pengaduan							5 Menit	Dokumen	

CATATAN:

- JANGKA WAKTU RESPON PENGADUAN LANGSUNG PALING LAMBAT 1 HARI KERJA
- PENGADUAN TIDAK LANGSUNG DAPAT DILAKUKAN MELALUI APLIKASI WHATSAPP (085755369187) ATAU MELALUI MEDIA FACEBOOK (Dispendukcapil KotaPasuruan), Instagram (@dispendukcapil.kotapasuruan), website (dispendukcapil.pasuruankota.go.id) atau email: dispendukcapil@pasuruankota.go.id
- JANGKA WAKTU RESPON PENGADUAN TIDAK LANGSUNG PALING LAMBAT 2 (DUA) HARI SEJAK NOTIFIKASI DITERIMA

Mengetahui,
Pdt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Pasuruan



SITI MARIYAM, S.Sos. MM
NIP. 19670316 198903 2012