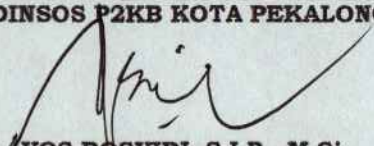




PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS SOSIAL PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA (DINSOS P2KB)
KOTA PEKALONGAN
SEKRETARIAT
KASUBBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN

NOMOR SOP	: 460/1581/2022
TGL. PEMBUATAN	: 8 September 2022
TGL. REVISI	:
TGL. EFEKTIF	: 1 Oktober 2022
DISAHKAN OLEH	KEPALA DINSOS P2KB KOTA PEKALONGAN  YOS ROSYIDI, S.I.P., M.Si NIP. 19660516 198603 1 007
NAMA SOP	: SOP Pelayanan dan Pengaduan Langsung
DASAR HUKUM :	
1	UU Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
2	Perda Kota Pekalongan Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
3	
4	
KUALIFIKASI PELAKSANA :	
1	Memahami SOP
2	Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku
3	Menguasai Operasional Komputer
4	Ramah dan Sopan dalam menerima aduan
KETERKAITAN :	
PERALATAN/PERLENGKAPAN :	
1 Komputer/Printer	
2 ATK	
3 SOP	
PERINGATAN :	
Jika SOP tidak dilaksanakan, pengaduan tidak dapat ditangani dengan optimal	
PENCATATAN DAN PENDATAAN :	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN DAN PENGADUAN LANGSUNG

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Front Office	Kasi/ Kabid/ Petugas Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat datang ke Dinas Sosial Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana				1. Identitas pemohon 2. ATK 3. Buku Tamu 4. Formulir Aduan	15 Menit	1. Isi aduan 2. Biodata aduan	
2	Petugas memeriksa kebutuhan pemohon				1. Berkas aduan	10 Menit	1. Berkas aduan yang sudah diperiksa	
3	Petugas pelayanan mengkonfirmasi kebutuhan bidang terkait				1. Berkas aduan yang sudah diperiksa	30 Menit	1. Berkas aduan yang sudah dikonfirmasi	
4	Pemohon menemui petugas dari bidang dan menerima jawaban				1. Jawaban aduan	60 Menit	1. Jawaban Aduan	Apabila pemohon tidak dapat akses informasi maupun pelayanan dan pengaduan maka pemohon akan dihubungi oleh bidang tersebut