

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BANTUL  
NOMOR : IKMT-PIAK-01-04  
TANGGAL : 30 Januari 2023

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BANTUL

PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN  
INSTRUKSI KERJA MANAJEMEN TERINTEGRASI (IKMT)

PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL VIA LOKET PENGADUAN



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Nomor IKMT	IKMT-PIAK-01-04
Tanggal Pembuatan	30 Januari 2023
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan oleh	Kepala Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Nama IKMT	Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil via Locket Pengaduan

**DASAR HUKUM**

- 1 UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- 2 Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- 3 Peraturan Daerah Kabupaten Bantul nomor 16 Tahun 2015 tentang Tertib Administrasi Kependudukan
- 4 Peraturan Bupati Kabupaten Bantul Nomor 35 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2015 tentang Tertib Administrasi Kependudukan

**KUALIFIKASI PELAKSANA**

- 1 Petugas Locket Pengaduan
- 2 Kepala Seksi
- 3 Kepala Bidang
- 4 ADB
- 5 Kadis

**KETERKAITAN**

- 1 Semua IKMT terkait Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

**PERALATAN/PERLENGKAPAN**

- 1 Komputer
- 2 Jaringan Internet
- 3 Buku Register Pengaduan
- 4 Arsip dokumen kependudukan

**PERINGATAN**

- 1 Harus disusun untuk menjadi acuan dalam memberikan jawaban atas pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil via loket pengaduan

**PENCATATAN DAN PENDATAAN**

- 1 Penyelesaian pengaduan pelayanan harus disetujui oleh minimal Kepala Seksi

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			
		Pemohon	Petugas Loker Pengaduan	Kepala Seksi	Kepala Bidang	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	2	3	4	5	8	9	10	11	
1	Pemohon menyampaikan pengaduan di loket pengaduan	Mulai				pengaduan dan dokumen kependudukan	5 menit	Aduan permasalahan	
2	Petugas menerima pengaduan dan mencatat di buku register pengaduan					permasalahan	5 menit	Aduan	
3	Verifikasi Aduan oleh Petugas Loker Pengaduan jika dapat diselesaikan oleh Petugas Loker Pengaduan langsung membalas, jika tidak terselesaikan oleh Petugas Loker Pengaduan diteruskan kepada kepala seksi	Terverifikasi		Tidak Terverifikasi		Data	15 menit	Catatan Tindak Lanjut	
4	Verifikasi Aduan oleh Kepala Seksi, jika dapat diselesaikan oleh Kepala Seksi jawaban langsung disampaikan ke Petugas Loker Pengaduan, jika tidak terselesaikan disampaikan kepada Kepala Bidang			Tidak Terverifikasi		Data	10 menit	Catatan Tindak Lanjut	
5	Kepala Seksi menanggapi aduan dengan menyampaikan hasil verifikasi dan validasi data kepada Petugas Loker Pengaduan			Terverifikasi		Catatan Tindak lanjut	10 menit	Catatan Tindak Lanjut	
7	Kepala Bidang menanggapi aduan dengan menyampaikan hasil verifikasi dan validasi data kepada Admin WA					Catatan Tindak lanjut	20 menit	Catatan Tindak Lanjut	
6	Petugas Loker Pengaduan memberikan jawaban atas aduan masyarakat					Catatan Tindak lanjut	5 menit	Penyelesaian pengaduan	
7	Pemohon menerima jawaban	Selesai				Jawaban Aduan	2 menit	Jawaban Aduan	
						Total Waktu	72 menit		

Kepala Dinas



**Bambang Purwadi Nugroho, S.H.,M.H.**

Pembina Utama Muda - IV / c  
NIP. 19710506 199603 1 003