

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BANTUL  
NOMOR: IKMT-PIAK-01-06  
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 WHATSAPP



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

Nomor IKMT	IKMT-PIAK-01-06
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 Whatsapp

<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1 UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li><li>2 Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li><li>3 Peraturan Daerah Kabupaten Bantul nomor 16 Tahun 2015 tentang Tertib Administrasi Kependudukan</li><li>4 Peraturan Bupati Kabupaten Bantul Nomor 35 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2015 tentang Tertib Administrasi Kependudukan</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Admin WA</li><li>2 Kepala Seksi</li><li>3 Kepala Bidang</li><li>4 ADB</li><li>5 Kadis</li></ol>
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1 Semua SOP terkait Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Handphone</li><li>2 Jaringan Internet</li><li>3 Nomor telepon WA</li><li>4 Arsip dokumen kependudukan</li></ol>
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1 Harus disusun untuk menjadi acuan dalam memberikan jawaban atas pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil via whatsapp</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Penyelesaian pengaduan pelayanan harus disetujui oleh minimal Kepala Seksi</li></ol>

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			
		Pemohon	Admin WA	Kepala Seksi	Kepala Bidang	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	2	3	4	5	8	9	10	11	
1	Pemohon menyampaikan pengaduan via whatsapp sesuai dengan format aduan yang sudah ditetapkan	Mulai				pengaduan via whatsapp	10 menit	Aduan permasalahan	
2	Admin menerima pengaduan via whatsapp					permasalahan	10 menit	Aduan	
3	Verifikasi Aduan oleh Admin, jika dapat diselesaikan oleh Admin langsung membalas, jika tidak terselesaikan oleh Admin WA diteruskan kepada kepala seksi	Terverifikasi		Tidak Terverifikasi		Data	30 menit	Catatan Tindak Lanjut	
4	Verifikasi Aduan oleh Kepala Seksi, jika dapat diselesaikan oleh Kepala Seksi jawaban langsung disampaikan ke Admin WA, jika tidak terselesaikan disampaikan kepada Kepala Bidang			Tidak Terverifikasi		Data	30 menit	Catatan Tindak Lanjut	
5	Kepala Seksi menanggapi aduan dengan menyampaikan hasil verifikasi dan validasi data kepada Admin WA			Terverifikasi		Catatan Tindak lanjut	30 menit	Catatan Tindak Lanjut	
6	Kepala Bidang menanggapi aduan dengan menyampaikan hasil verifikasi dan validasi data kepada Admin WA					Catatan Tindak lanjut	30 menit	Catatan Tindak Lanjut	
7	Admin memberikan jawaban atas aduan masyarakat					Catatan Tindak lanjut	10 menit	Penyelesaian pengaduan	
8	Pemohon menerima jawaban pengaduan via whatsapp	Selesai				Jawaban Aduan	10 menit	Jawaban Aduan	
						Total Waktu	160 menit		

Kepala Dinas



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

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