



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

NOMOR SOP	: SOP/DISDUKCAPIL/
TGL. PEMBUATAN	: 08 September 2025
TGL. REVISI	: 10 September 2025
TGL. EFEKTIF	: 12 September 2025
DISAHKAN OLEH	: Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan  Iskandar, SH, M.Hum. NIP. 19690625 199003 1 005
NAMA SOP	: Pengaduan

DASAR HUKUM :

- 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2 Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- 4 Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- 5 Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- 6 Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota
- 7 Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- 8 Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan
- 9 Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran
- 10 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- 11 Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

KUALIFIKASI PELAKSANA :

- 1 Mampu mengoperasikan komputer
- 2 Memahami peraturan perundang-undangan yang terkait
- 3 Mampu berkomunikasi dengan baik
- 4 Dapat bekerja sama dalam tim

KETERKAITAN :

- 1
- 2
- 3
- 4

PERALATAN/PERLENGKAPAN :

- 1 Seperangkat komputer
- 2 Peraturan
- 3 ATK
- 4 Meja
- 5 Kursi

PERINGATAN :

Jika penanganan pengaduan masyarakat ini tidak dilaksanakan akan berdampak :

1. Turunnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

Disimpan sebagai data elektronik dan manual

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku				Keterangan
		Pemohon	Admin pelayanan pengaduan	Kepala Bidang	Kepala Dinas	Tim penanganan pengaduan	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon menyampaikan aduan melalui kanal pengaduan	Mulai					Formulir penerimaan			offline (Kantor Pelayanan Disdukcapil, telepon, buku pengaduan), online (Sp4n Lapor, Lapor Ajib, WA, email, Dukcapil Pintar)
2	admin kontak pelayanan pengaduan melalui kanal pengaduan, mencatat aduan pada buku rekap aduan dan menyerahkannya kepada tim penanganan pengaduan					Formulir penerimaan	15 menit	catatan aduan pada Buku rekap aduan		
3	Tim penanganan pengaduan mengkoordinasikan aduan yang ada					catatan aduan pada Buku rekap aduan	24 Jam	Form penelaahan		
4	Hasil koordinasi akan ditindaklanjuti oleh Bidang sesuai dengan jenis aduan					Form penelaahan	24 Jam	Draft Form penyelesaian		
5	Draft Form penyelesaian dimintakan verifikasi dan tanda tangan Kepala Dinas					Draft Form penyelesaian	3 jam	Form penyelesaian		
6	Form penyelesaian yang sudah ditandatangani Kepala Dinas disampaikan kepada admin pelayanan pengaduan					Form penyelesaian	30 menit			
7	Admin kontak pelayanan pengaduan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada pemohon	Selesai				Form penyelesaian	30 Menit			

FORMULIR PENGADUAN

DIISI OLEH PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN

Tanggal Penerimaan :

Nomor Aduan :

DIISI OLEH PELAPOR

Melalui sarana pengaduan ini, pengguna layanan dapat menyampaikan keluhan, kritik, saran, dan masukan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung dengan mengisi formulir pengaduan di bawah ini secara lengkap agar petugas kami dapat mengkonfirmasi pengaduan yang telah disampaikan. Apabila data yang dituliskan pada formulir tidak benar, pengaduan yang disampaikan tidak akan diproses lebih lanjut.

IDENTITAS :

Nama :

Alamat :

Usia :

Pekerjaan :

No. Telp/HP :

URAIAN PENGADUAN :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

DOKUMEN PENDUKUNG :

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Pekalongan, 20...
Yang melapor,

(.....)

FORMULIR PENGADUAN

DIISI OLEH PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN

Tanggal Penerimaan :

Nomor Aduan :

DIISI OLEH PELAPOR

Melalui sarana pengaduan ini, pengguna layanan dapat menyampaikan keluhan, kritik, saran, dan masukan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung dengan mengisi formulir pengaduan di bawah ini secara lengkap agar petugas kami dapat mengkonfirmasi pengaduan yang telah disampaikan. Apabila data yang dituliskan pada formulir tidak benar, pengaduan yang disampaikan tidak akan diproses lebih lanjut.

IDENTITAS :

Nama :

Alamat :

Usia :

Pekerjaan :

No. Telp/HP :

URAIAN PENGADUAN :

.....
.....
.....
.....
.....

DOKUMEN PENDUKUNG :

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Pekalongan, 20...
Yang melapor,

(.....)



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Majapahit No.18 Kota Pekalongan Kode Pos 51111
Telp. (0285) 422814 Pos-el: dindukcapil.pekalongankota@gmail.com Laman: <https://disdukcapil.pekalongankota.go.id/>

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN

Tanggal Penerimaan :

Nomor Penerimaan :

IDENTITAS PELAPOR

Nama :

Alamat :

Nomor Aduan :

Sumber Aduan : Pengaduan Langsung Kotak Saran
 SP4N Laporan Email
 Telepon Lainnya

RINCIAN PENERIMAAN PENGADUAN

Ringkasan Aduan :
.....
.....

Dokumen : Tidak ada dokumen pendukung
Pendukung Aduan Ada dokumen pendukung
Keterangan :

Tanggapan Oleh :
Petugas :

Tindak Lanjut :
.....
.....

Status Pengaduan :

Pekalongan, 20...
Petugas Pengelola Pengaduan,

(.....)



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Majapahit No.18 Kota Pekalongan Kode Pos 51111
Telp. (0285) 422814 Pos-el: dindukcapil.pekalongankota@gmail.com Laman: <https://disdukcapil.pekalongankota.go.id/>

FORMULIR PENELAAHAN DAN PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN

Nomor :

IDENTITAS PELAPOR

Nama :

Alamat :

Nomor Aduan :

Tanggal Penerimaan :

UNIT PELAYANAN YANG MENANGANI PENGADUAN

Unit Kerja :

Nama Pejabat :

Jabatan :

KLASIFIKASI DAN TELAAHAN ADUAN

Kecepatan Tindaklanjut : Biasa Segera Amat Segera

Klasifikasi Aduan : Persyaratan Kompetensi
 Sistem, Mekanisme, Pelaksana
dan Prosedur Perilaku Pelaksana
 Waktu Penyelesaian Penanganan
 Biaya/ Tarif Pengaduan
 Produk Layanan Lainnya
 Sarana dan Prasarana

Telaahan Aduan :
.....
.....
.....
.....
.....

Pekalongan, 20...

Pejabat Yang Menangani Pengaduan,

(.....)



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Majapahit No.18 Kota Pekalongan Kode Pos 51111
Telp. (0285) 422814 Pos-el: dindukcapil.pekalongankota@gmail.com Laman: https://disdukcapil.pekalongankota.go.id/

FORMULIR PENYALURAN PENGADUAN

Kepada :
Nama UPP :
Alamat UPP :
Tanggal :
Nomor :

Diberitahukan dengan hormat bahwa kami telah menerima aduan pada tanggal
melalui Berdasar pada hasil telaah dan konfirmasi terhadap pelapor,
tindak lanjut atas aduan tersebut kami nilai menjadi kewenangan dari Unit Penyelenggara
Pelayanan yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun rincian dari aduan tersebut adalah sebagai
berikut :

Nama Pelapor :
Alamat Pelapor :
Tanggal Aduan :
Tanggal Penerimaan :
Uraian Aduan :
.....
.....
.....
.....
.....

Dokumen pendukung :
.....
.....

Mohon aduan tersebut untuk dapat ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangan dan
ketentuan yang berlaku. Demikian untuk menjadi perhatian, dan atas kerjasamanya kami
sampaikan terimakasih

Pekalongan, 20...

Kepala Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil,

(.....)



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Majapahit No.18 Kota Pekalongan Kode Pos 51111
 Telp. (0285) 422814 Pos-el: dindukcapil.pekalongankota@gmail.com Laman: <https://disdukcapil.pekalongankota.go.id/>

FORMULIR PENYELESAIAN PENGADUAN

Nomor :

IDENTITAS PELAPOR

Nama :
 Alamat :
 Nomor Aduan :
 Tanggal Penerimaan :

RINGKASAN ADUAN

.....

TINDAK LANJUT ADUAN

.....

PENYAMPAIAN INFORMASI ADUAN KEPADA PELAPOR

Tanggal :
 Media informasi :
 Tanggapan pelapor :

STATUS ADUAN

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Selesai | <input type="checkbox"/> Tidak dapat diselesaikan |
| <input type="checkbox"/> Disalurkan kepada UPP lain | <input type="checkbox"/> Lainnya
Pekalongan, 20... |

Mengetahui,
 Kepala Dinas
 Kependudukan dan
 Pencatatan Sipil

Petugas Pengaduan

Pejabat Yang Menangani

(.....)

(.....)

(.....)

**LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
OPD : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKALONGAN
TAHUN 2026**

BULAN : JANUARI

No.	Nama Pengadu (dapat dirahasiakan)	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau Lama Penyelesaian Pengaduan
		N	I	H	I	L	

Pekalongan, 3 Februari 2026

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PEKALONGAN



Drs. TJUK KUSHINDARTO

Pembina Utama Muda

NIP. 19700127 199001 1 002