



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Jl. R.A Basuni No.23 61361 322336

<http://dispendukcapil.mojokertokab.go.id>

Pemerintah Kab. Mojokerto / Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Penanganan Pengaduan Masyarakat

No. SK :

Persyaratan

1. Adanya permasalahan yang dikeluhkan oleh Masyarakat dikirimkan melalui WhatsApp, jika ada bukti pendukung bisa dilampirkan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

SOP PENGADUAN MELALUI WhatsApp 08113202060

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA				MUKU BAKU			Ket	
		Masyarakat	operator/staf	seksi pengaduan	kasi yang membidangi	Kepala bidang yang membidangi	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Masyarakat mengadu melalui WhatsApp tentang ketidakpuasan pelayanan adminduk						Print out WhatsApp	15 menit	Print out WhatsApp	
2	Memverifikasi kebenaran dari pengaduan yang masuk						Print out WhatsApp	15 menit	Data hasil verifikasi	
3	Membuat draf jawaban atas masalah yang diajukan melalui WA						Data hasil verifikasi	30 menit	Konsep surat jawaban	
4	Finalisasi jawaban atas masalah yang diajukan melalui WA						Jawaban atas pengaduan	15 menit	Jawaban yang sudah final	
5	Pengesahan jawaban dengan pemberian paraf oleh kepala bidang						Jawaban untuk mendapatkan paraf kepala bidang	15 menit	Jawaban yang sudah siap ditandatangani pimpinan dan pemberian nomor agenda	
6	Pengecekan jawaban untuk dibalas melalui WA						Pengecekan jawaban untuk dibalas melalui WhatsApp	15 menit	jawaban pengaduan	
7	Jawaban di balas ke WA pemohon						Jawaban pengaduan melalui WhatsApp	15 menit	selesai	

1. Masyarakat mengirimkan pengaduan melalui WhatsApp
2. Petugas Pengaduan memverifikasi kebenaran tentang pengaduan yang masuk
3. Membuat Draft jawaban atas masalah yang diajukan melalui WhatsApp, lalu setelah final maka jawaban tersebut disahkan dengan pemberian paraf oleh Kepala Bidang terkait
4. Pengecekan jawaban untuk dibalas melalui WhatsApp
5. Jawaban dibalas ke WhatsApp Pemohon

Waktu Penyelesaian

2 Jam

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Jl. R.A Basuni No.23 61361 322336

<http://dispendukcapil.mojokertokab.go.id>

Pemerintah Kab. Mojokerto / Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Produk Pelayanan

1. Solusi atas Pengaduan Masyarakat

Pengaduan Layanan

Bisa langsung menghubungi Operator atau ke Petugas Bagian Pengaduan melalui WhatsApp : 08113202060

[Laman Pengaduan](#)

[Website](#)