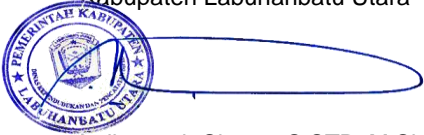




**PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU UTARA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Lintas Sumatera Desa Sidua-dua Kecamatan Kualuh Selatan (21458) Telepon  
(0624) 92421, Laman disdukcapil.labura.go.id, Pos el disdukcapil@labura.go.id

**BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

<b>Nomor SOP</b>	: SOP/002/PIAK-DISDUKCAPIL/2024
<b>Tanggal Pembuatan</b>	: 02 Mei 2018
<b>Tanggal Revisi</b>	: 05 Maret 2024
<b>Tanggal Pengesahan</b>	: 05 Maret 2024
<b>Disahkan Oleh</b>	: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara  Ardiansyah Siregar, S.STP., M.Si Pembina (IV/a) NIP. 198404172004121001
<b>NAMA SOP</b>	: <b>PENANGANAN PENGADUAN LANGSUNG</b>
<b>DASAR HUKUM:</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA:</b>
1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri PAN dan RB No. 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional	1. Memahami peraturan tentang pelayanan publik 2. Mampu mengoperasikan komputer minimal Ms.Office 3. Mampu berkomunikasi dengan baik 4. Memiliki sikap tanggap, teliti dan ramah
<b>KETERKAITAN:</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</b>
	1. Komputer 2. Printer 3. ATK
<b>PERINGATAN:</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN:</b>
Apabila penanganan pengaduan langsung tidak dijalankan dengan baik maka Pengaduan dari masyarakat tidak akan ditangani dengan baik.	1. Formulir Pengaduan 2. Buku Pengaduan Publik

**SOP PENANGANAN PENGADUAN LANGSUNG**

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat / Pengadu	Pengguna Layanan	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Memberikan pengaduan secara lisan kepada pengguna layanan						- Form Pengaduan	5 Menit	- Form Pengaduan - Buku Pengaduan	
2.	Mencatat dalam buku pengaduan dan merespon pengaduan masyarakat dengan menjawab langsung atau mengkonsep jawaban dan mengkonfirmasikannya kepada Kasi apabila tidak bisa ditangani						- Form Pengaduan - Buku Pengaduan	30 Menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	
3.	Mempelajari dan menelaah pengaduan terhadap pihak terkait jika ya memberikan penjelasan secara langsung ke pengadu. Jika tidak, akan dikonfirmasi ke Kabid						- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	30 menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	
4.	Mempelajari dan menelaah pengaduan terhadap pihak terkait jika ya memberikan penjelasan secara langsung ke pengadu jika tidak akan dikonfirmasi ke Kepala Dinas						- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	20 Menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	
5.	Menerima laporan dari Kabid dan mempelajari pengaduan tersebut, kemudian menginstruksikan ke Kabid untuk menjawab pengaduan masyarakat						- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	20 Menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	
6.	Menerima instruksi dari Kadis untuk menjawab dan menyelesaikan pengaduan masyarakat						- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	21 Menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	
7.	Menerima hasil penyelesaian pengaduan						- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	5 menit	Solusi	