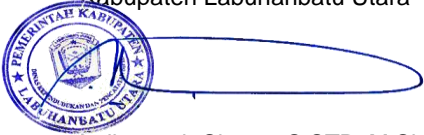





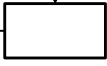
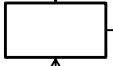



**PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU UTARA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

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/003/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 TIDAK 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 SOP penanganan pengaduan tidak langsung tidak dijalankan dengan baik maka Pelaksanaan Penanganan Pengaduan tidak akan terlaksana dengan baik.	1. Buku Pengaduan Publik 2. Surat jawaban yang sudah ditandatangani

SOP PENANGANAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kasi	Staff	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menugaskan staff merekapitulasi pengaduan harian					Disposisi	10 Menit	Disposisi	
2.	Merekapitulasi pengaduan tidak langsung dan memberikan ke Kasi untuk diselesaikan					Disposisi	Kondisional	Buku pengaduan, Rekapitulasi Pengaduan tidak langsung	
3.	Menelaah pengaduan dan memberikan penyelesaian pengaduan secara tertulis dengan membuat konsep surat jawaban					Buku pengaduan Rekapitulasi Pengaduan tidak langsung	30 Menit	Konsep surat jawaban	
4.	Menelaah pengaduan dan konsep surat jawaban dari Kasubbid Pengaduan. Jika ya, membubuhkan paraf untuk diteruskan ke Kadis. Jika tidak, dikembalikan ke Kasi untuk diperbaiki					Konsep surat jawaban	30 Menit	Konsep surat jawaban yang sudah diparaf	
5.	Menelaah pengaduan dan konsep surat jawaban. Jika ya membubuhkan tanda tangan. Jika tidak dikembalikan ke Kabid untuk diperbaiki					Konsep surat jawaban yang sudah diparaf	30 Menit	Surat jawaban yang sudah ditandatangani	
6.	Mengirimkan atau menghubungi pengadu untuk					Surat jawaban yang sudah ditandatangani	2 hari	Pengaduan yang telah dicatat	