



## Kecamatan Air Putih

JL. Jendral Sudirman No.77 Indrasakti,Kecamatan Air Putih Kabupaten Batu Bara Sumatra Utara 21256 085251946696

Pemerintah Kab. Batu Bara / Kecamatan Air Putih

## Penanganan pengaduan

No. SK :

### Persyaratan

1. mengisi form pengaduan/keluhan(jika langsung)
2. melengkapi keterangan identitas diri(alamat,nomor kontak,dsb)
3. melampirkan data atau fakta yang mendukung keluhan
4. menyampaikan pengaduan (jika tidak langsung)
5. melengkapi keterangan identitas diri(alamat,nomor kontak,dsb)
6. melampirkan data atau fakta yang mendukung keluhan

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur



# Kecamatan Air Putih

Jl. Jendral Sudirman No.77 Indrasakti,Kecamatan Air Putih Kabupaten Batu Bara Sumatra Utara 21256 085251946696

Pemerintah Kab. Batu Bara / Kecamatan Air Putih

|   |                            |
|---|----------------------------|
| <b>STANDAR PELAYANAN</b><br><b>PENANGANAN PENGADUAN</b>   | No. Dokumen : SP-PM-01     |
|   | Revisi : 00                |
|   | Tgl. Efektif : 03 Mei 2021 |
| <b>Seksi Pelayanan Masyarakat</b>   |                            |
| ayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :   |                            |
| Uraian  |                            |
| <b>A. Penanganan Pengaduan Langsung</b>   |                            |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi form pengaduan/keluhan (jika dilakukan langsung)</li> <li>2. Melengkapi keterangan identitas diri (alamat, nomor kontak, dsb)</li> <li>3. Melampirkan data atau fakta yang mendukung keluhan</li> </ol>   |                            |
| <b>B. Penanganan Pengaduan Tidak Langsung</b>   |                            |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyampaikan Pengaduan</li> <li>2. Melengkapi keterangan identitas diri (alamat, nomor kontak, dsb)</li> <li>3. Melampirkan data atau fakta yang mendukung keluhan</li> </ol>   |                            |
| <pre> graph TD     A[Pemohon] --&gt; B{Verifikasi dan Mencatat Keluhan (Loket)}     B --&gt; C[Memberikan Solusi (Kasi Bidang Terkait)]     C --&gt; D{Verifikasi dan Mencatat Keluhan (Seksi)}     D --&gt; E[Pengesahan Solusi (Camat, Sekcam)]     E --&gt; F[Menindaklanjuti keluhan dan menyampaikan ke Pemohon (Loket, Kasi)]     F --&gt; A   </pre> |                            |
| 3 Hari  |                            |
| Gratis  |                            |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat   |                            |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. Surat Pengaduan</li> <li>3. Email : <a href="mailto:kec.airputih.2020@gmail.com">kec.airputih.2020@gmail.com</a></li> <li>4. Telp :</li> </ol>  |                            |
| <p>Indrasakti, 03 Mei 2021</p> <p>PIL. CAMAT AIR PUTIH</p> <p><b>RAHMAD KHAI DIR LUBIS, S.STP. M.AP</b><br/>NIP. 19901213 201010 1 002</p>  |                            |



## Kecamatan Air Putih

JL. Jendral Sudirman No.77 Indrasakti,Kecamatan Air Putih Kabupaten Batu Bara Sumatra Utara 21256 085251946696

Pemerintah Kab. Batu Bara / Kecamatan Air Putih

### Waktu Penyelesaian

3 Hari

pemohon verifikasi dan mencatat keluhan(loket) memberikan solusi(kasi bidang terkait) verifikasi dan mencatat keluhan (seksi) pengesahan solusi(camat,sekcam) menindaklanjuti keluhan dan menyampaikan ke pemohon(loket,kasi)

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

gratis

### Produk Pelayanan

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat

### Pengaduan Layanan

1. kotak saran
2. surat pengaduan
3. email:kec.airputih.2020@gmail.com