



## Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Jalan Besar Lima Puluh - Simp. Dolok Km. 8 21255 085277745881

[www.kesbangpol.batubarakab.go.id](http://www.kesbangpol.batubarakab.go.id)

Pemerintah Kab. Batu Bara / Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

# Penanganan Pengaduan Masyarakat

No. SK :

## Persyaratan

1. Mengisi form pengaduan/keluhan jika dilakukan langsung atau menyampaikan Pengaduan melalui media online yang disediakan organisasi jika dilakukan secara tidak langsung
2. Melengkapi keterangan identitas diri (alamat, nomor kontak, dsb)
3. Melampirkan data atau fakta yang mendukung keluhan

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

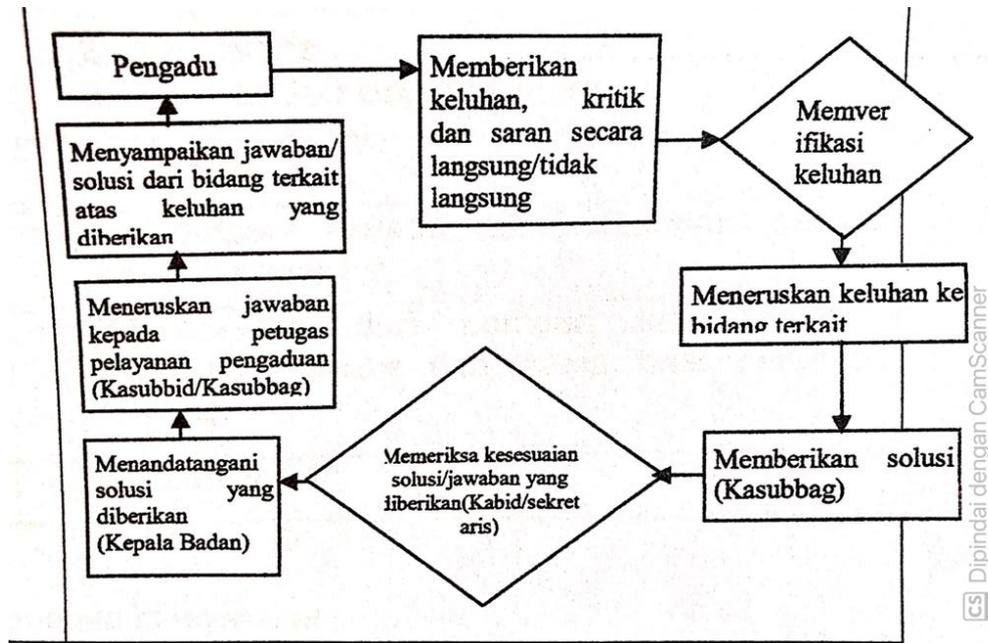


## Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Jalan Besar Lima Puluh - Simp. Dolok Km. 8 21255 085277745881

[www.kesbangpol.batubarakab.go.id](http://www.kesbangpol.batubarakab.go.id)

Pemerintah Kab. Batu Bara / Badan Kesatuan Bangsa dan Politik



1. Pengadu datang ke meja Petugas Pelayanan Pengaduan dengan membawa identitas diri (alamat, nomor kontak, dsb)
2. Pengadu mengisi form pengaduan jika pengaduan dilakukan secara langsung atau menyampaikan pengaduan melalui media online yang disediakan organisasi apabila pengaduan dilakukan secara tidak langsung
3. Petugas Pelayanan Pengaduan akan memverifikasi pengaduan dan meneruskan pengaduan ke Bidang terkait
4. Bidang terkait melalui Kasubbid memberikan solusi terhadap pengaduan yang disampaikan secara tertulis
5. Selanjutnya Kabid/ Sekretaris memeriksa kesesuaian solusi/jawaban yang diberikan oleh Kasubbid sebelum diteruskan ke Kepala Badan
6. Kepala Badan menandatangani solusi yang diberikan
7. Selanjutnya Kasubbid/Kasubbag meneruskan jawaban kepada Petugas Pelayanan Pengaduan
8. Petugas Pelayanan Pengaduan menyampaikan jawaban/solusi dari Bidang terkait atas aduan/keluhan yang diberikan kepada Pengadu.

### Waktu Penyelesaian



## Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Jalan Besar Lima Puluh - Simp. Dolok Km. 8 21255 085277745881

[www.kesbangpol.batubarakab.go.id](http://www.kesbangpol.batubarakab.go.id)

Pemerintah Kab. Batu Bara / Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

3 Hari kerja

Jangka waktu penyelesaian maksimal 3 Hari Kerja apabila petugas pelayanan pengaduan tidak dapat memberikan solusi jawaban terhadap aduan/keluhan secara langsung dan harus meneruskan aduan/keluhan tersebut ke Bidang terkait. Namun apabila petugas pelayanan pengaduan dapat memberikan solusi terhadap aduan/keluhan secara langsung, maka jangka waktu penyelesaian dapat diselesaikan pada hari itu juga (kurang dari 1 Hari Kerja)

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat

### Pengaduan Layanan

1. Kotak Saran
2. Email : [batubarakesbangpol@gmail.com](mailto:batubarakesbangpol@gmail.com)
3. Surat Pengaduan : Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Batu Bara, Jl. Besar Lima Puluh - Simp. Dolok Km. 8 Pulau Sejuk Kecamatan Datuk Lima Puluh
4. Telp : -
5. Website : [www.kesbangpol.batubarakab.go.id](http://www.kesbangpol.batubarakab.go.id)