



## Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Jl. K. H. Zainul Arifin No. 17 Stabat 20814 0618911913

<https://disdukcapil.langkatkab.go.id>

Pemerintah Kab. Langkat / Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

# Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui E-Lapor

No. SK : 470-0583/K/DUKCAPIL/2022

## Persyaratan

1. Masyarakat memasukkan pengaduan ke Website/ Aplikasi E-Lapor

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Masyarakat memasukkan pengaduan melalui aplikasi E-Lapor di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Petugas Pengelola Pengaduan Publik menerima pengaduan dari masyarakat dan menyerahkan ke Pejabat Fungsional dan Inovasi Pelayanan
3. Pejabat Fungsional mengkonsep jawaban pengaduan dan mengajukan aduan tersebut ke Kabid Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data
4. Kabid Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data memverifikasi konsep jawaban pengaduan, jika sudah benar diteruskan ke Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, jika belum benar mengembalikan ke Pejabat Fungsional untuk diperbaiki
5. Kepala Dinas menyetujui jawaban pengaduan
6. Petugas Pengelola Pengaduan public mengirim jawaban pengaduan dan mendokumentasikan dalam bentuk laporan pengaduan
7. Masyarakat menerima jawaban pengaduan

## Waktu Penyelesaian

3 Hari kerja

1 Hari masyarakat mengirimkan pengaduan melalui aplikasi E-Lapor, penerima mencetak pengaduan dan menyerahkan ke bidang masing-masing

1 Hari Pejabat Fungsional dan Kepala Bidang memverifikasi jawaban pengaduan dan selanjutnya diteruskan ke Kepala Dinas Dukcapil

1 Hari Petugas Pengelola Pengaduan Publik mengirimkan jawaban pengaduan ke aplikasi E-Lapor dan masyarakat menerima jawaban pengaduan



## Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Jl. K. H. Zainul Arifin No. 17 Stabat 20814 0618911913

<https://disdukcapil.langkatkab.go.id>

Pemerintah Kab. Langkat / Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui E-Lapor

### Pengaduan Layanan

1. Kotak Saran
2. Website : [www.disdukcapil.langkatkab.go.id](http://www.disdukcapil.langkatkab.go.id)
3. Telepon/fax : (061)8911913
4. E-mail : [catpil.langkat@gmail.com](mailto:catpil.langkat@gmail.com)
5. Layanan WA
  - a. KK/ Surat Pindah : 0852-6210-9812
  - b. KTP-EI : 0852-6210-9813
  - c. Akta Kelahiran : 0852-6210-9814
  - d. Akta Perkawinan : 0812-6099-7868
  - e. Akta Kematian : 0812-6099-7868
  - f. Konsolidasi Data : 0852-6210-9815
6. Survey Kepuasan Masyarakat
7. Pengaduan Langsung
8. E-Lapor