



## Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL JL. JOGUGU ZAKARIA 94791 082347984099

[dukcapil.banggailautkab.go.id](http://dukcapil.banggailautkab.go.id)

Pemerintah Kab. Banggai Laut / Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

# Standar Pelayanan Pengaduan

No. SK : 470/01.155/DISDUKCAPIL/V/2024

## Persyaratan

1. Menunjukkan ASLI Dokumen Kependudukan yang akan diadukan;

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pemohon melapor ke Petugas Front Office, jika melalui Layanan Online Pemohon mengajukan pengaduan melalui WA, email, messenger atau fanspage ke Costumer Service (CS);
2. Pemohon mengisi formulir pengaduan
3. Petugas menerima, dan memverifikasi formulir dan persyaratan serta mencatat pengaduan dalam buku registrasi (CS);
4. Petugas meneruskan Pengaduan ke Pejabat Pengelola Pengaduan;
5. Jika persyaratan valid, pengaduan akan diproses, jika tidak valid pengaduan dikembalikan ke Pemohon
6. Pejabat Pengelola pengaduan memberikan jawaban terhadap pengaduan pelayanan;
7. Jawaban pengaduan disampaikan kepada Pemohon secara langsung maupun tidak langsung (HP/WA, email dan facebook)

## Waktu Penyelesaian

1 Hari

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan

1. Penanganan pengaduan

## Pengaduan Layanan



## Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL JL. JOGUGU ZAKARIA 94791 082347984099

[dukcapil.banggailautkab.go.id](http://dukcapil.banggailautkab.go.id)

Pemerintah Kab. Banggai Laut / Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1. Kotak saran
2. Tlp :
3. WA

Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :

1. Cek di tempat
2. Koordinasi internal
3. Koordinasi eksternal

Tindak lanjut dan solusi permasalahan