



## Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

JALAN TGK ABU LAM U NO. 7 23242 08116815919

[disdukcapil.bandaacehkota.go.id](http://disdukcapil.bandaacehkota.go.id)

Pemerintah Kota Banda Aceh / Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

# SP Prioritas Bagi Kelompok Rentan (Pengaduan Skala Menengah) Tulisan

No. SK : 65

## Persyaratan

1. Mengisi formulir/angket pengaduan
2. Fotocopy KTP Elektronik pengadu

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengadu mendapatkan Informasi tentang proses Pengaduan Skala Menengah bagi pengadu yang datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta mengisi formulir/Angket Pengaduan yang didampingi oleh petugas pengaduan
2. Petugas pengaduan menerima pengaduan secara tidak langsung (tulisan) berupa surat dan mengklasifikasi surat pengaduan yang masuk berdasarkan skala pengaduan serta mencatat kedalam buku pelaporan pengaduan
3. Petugas pengaduan menelaah pengaduan yang disampaikan oleh pengadu. Jika dapat diselesaikan dan dijawab oleh petugas pengaduan pada waktu yang bersamaan maka pengaduan selesai dan petugas mencatat didalam buku laporan pengaduan dan dilakukan pamarafan oleh pengadu sebagai pelapor. Jika pengaduan tidak dapat diselesaikan maka akan diproses selanjutnya oleh pejabat pengawas/pejabat administrator
4. Petugas menerima arahan dan petunjuk untuk proses surat balasan pengaduan dengan menyusun konsep balasan surat pengaduan
5. Pejabat pengawasan/pejabat administrator memeriksa konsep balasan surat pengaduan, jika setuju akan dilakukan proses pamarafan dan proses penandatanganan oleh kepala dinas
6. Petugas pengaduan memberikan surat jawaban atas pengaduan yang disampaikan kepada pengadu. pengaduan selesai, dicatat dalam buku laporan pengaduan dan dilakukan pamarafan oleh pengadu sebagai pelapor bahwa pengaduan yang disampaikan telah selesai. Untuk selanjutnya mengarsipkan/ mendokumentasikan formulir/angket pengaduan

## Waktu Penyelesaian



## Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

JALAN TGK ABU LAM U NO. 7 23242 08116815919

[disdukcabil.bandaacehkota.go.id](http://disdukcabil.bandaacehkota.go.id)

Pemerintah Kota Banda Aceh / Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

5 Hari kerja

Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan Skala Menengah (tulisan) selama 1 hari s.d 5 hari kerja

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Pengaduan Skala Menengah (tulisan)

### Pengaduan Layanan

- Secara langsung melalui petugas pengaduan
- Secara tertulis ke kotak saran/pengaduan
- Melalui telepon dan SMS ke Nomor pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Nomor : 08116815919
- Facebook : Disdukcabil Bna
- Instagram : disdukcabil\_bna
- - Twitter : disdukcabil\_bna
- WhatsApp : 08116815919