



## Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

JL. AWANG LONG NO 1 EX WALIKOTA LAMA 75312 054826606

<http://disdukcapil.bontangkota.go.id/>

Pemerintah Kota Bontang / Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

# Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. SK :

## Persyaratan

1. Penduduk atau lembaga membuat pengaduan tertulis atau dan saran ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Penduduk langsung mengisi pengaduan dan saran lewat tulisan yang dimasukkan ke kotak aduan, website, Telepon, WA
3. Dilampiri biodata yang jelas dari pihak yang mengajukan serta konten pengaduan yang diskriptif/jelas.
4. Pengaduan dan saran bisa lewat website: [www.disdukcapil.bontangkota.go.id](http://www.disdukcapil.bontangkota.go.id) dan facebook Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Penduduk baik itu perseorangan/lembaga menyampaikan pengaduan melalui kotak pengaduan atau fasilitas lainnya yang tersedia.
2. Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan akan mengkoordinir proses penanganan aduan mulai memverifikasi dan mengklasifikasikan jenis aduan.
3. Kabid PIAK meneruskan isi aduan kepada Kabid Pendaftaran dan Pendataan Penduduk serta Kabid Pencatatan Sipil untuk merumuskan jawaban.
4. Kabid Pendaftaran dan Pendataan Penduduk serta Kabid Pencatatan Sipil memberikan jawaban kepada Bidang PIAK meneruskan jawaban ke pangadu sesuai alamat.
5. Sedangkan aduan lewat website : [disduk.capil.go.id](http://disduk.capil.go.id), dan facebook Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil langsung bisa dijawab oleh admin teknis masing - masing.

## Waktu Penyelesaian

1 Hari kerja

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan



## Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

JL. AWANG LONG NO 1 EX WALIKOTA LAMA 75312 054826606

<http://disdukcapil.bontangkota.go.id/>

Pemerintah Kota Bontang / Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1. Dokumen Kependudukan

### Pengaduan Layanan