



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

JALAN TGK ABU LAM U NO. 7 23242 08116815919

disdukcapil.bandaacehkota.go.id

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

SP Prioritas Bagi Kelompok Rentan (Pengaduan Skala Besar) SMS, WhatsApp, Website, Media Sosial

No. SK : 65

Persyaratan

1. Materi aduan yang disampaikan melalui SMS, WhatsApp, website dinas, Instagram, Twitter dan Facebook
2. Identitas Pengadu (data NIK)

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengadu menyampaikan pengaduan melalui SMS, WhatsApp, Instagram, Facebook, Twitter dan Website dinas
2. Petugas pengaduan menerima laporan pengaduan melalui SMS, Whatsapp, Instagram, Facebook, Twitter dan website dinas dan mendata laporan yang masuk berdasarkan skala pengaduan dan mencatat kedalam buku pelaporan pengaduan. Dilanjutkan dengan proses screenshot pengaduan dan dilakukan proses cetak. Untuk selanjutnya melakukan koordinasi dengan pejabat pengawas/pejabat administrator untuk tindak lanjut proses pengaduan
3. Pejabat Pengawas/Pejabat Administrator melakukan koordinasi dengan kepada dinas serta koordinasi dengan SKPK/Stakeholder terkait laporan pengaduan/Pimpinan Daerah/Ditjen Dukcapil Kemendagri (jika diperlukan) untuk mengambil langkah-langkah penyelesaian masalah
4. SKPK/Stakeholder terkait laporan pengaduan/Pimpinan Daerah/Ditjen Dukcapil Kemendagri menindaklanjuti laporan pengaduan
5. Petugas pengaduan menerima arahan dan petunjuk dari pejabat pengawas/pejabat administrator untuk memproses tanggapan atas pengaduan yang disampaikan
6. Petugas pengaduan memproses jawaban atas laporan pengaduan dan jawaban atas pengaduan disampaikan kembali melalui SMS, WhatsApp, Instagram, Facebook, Twitter dan Website dinas
7. Pengaduan selesai dan jawaban yang telah disampaikan dilakukan proses screenshot dan cetak untuk selanjutnya didokumentasikan pada arsip pengaduan

Waktu Penyelesaian



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

JALAN TGK ABU LAM U NO. 7 23242 08116815919

disdukcapil.bandaacehkota.go.id

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

10 Hari kerja

jangka waktu penyelesaian Pengaduan Skala Besar (SMS, WhatsApp, Website, Medias Sosial) selama 3 hari s.d 10 hari kerja

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Pengaduan Skala Besar (SMS, WhatsApp, Website, Medias Sosial)

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 : Disdukcapil Bna
- Instagram : disdukcapil_bna
- - Twitter : disdukcapil_bna
- WhatsApp : 08116815919