



TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN

BADUNG

C. LAYANAN KHUSUS

1. Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur.

Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung :
(Terlampir)

2. Penanganan Pengaduan

Pengelolaan pengaduan adalah bagian penting untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan pemerintah. Setidaknya ada tiga alasan pentingnya pengaduan, diantaranya adalah memenuhi hak masyarakat akan pelayanan publik yang optimal.

Manfaat dari dengan adanya pengelolaan pengaduan dapat membantu instansi untuk:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengidentifikasi dan memperbaiki masalah yang terjadi
2. Meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap masalah yang dilaporkan
3. Meningkatkan citra instansi dengan menunjukkan bahwa instansi tersebut memperhatikan dan peduli terhadap masalah yang dilaporkan oleh masyarakat
4. Mencegah terjadinya masalah yang serupa di masa depan dengan melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap proses atau sistem yang ada

Pelayanan pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung, dapat dilakukan melalui :

1. FORMULIR YANG TERSEDIA PADA DISDUKCAPIL BADUNG

a. Formulir Penerimaan Pengaduan



PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PUSAT PEMERINTAHAN MANGUPRAJA MANDALA
JALAN RAYA SEMPIDI MENGWI-BADUNG BALI
TELP. (0361) 8947979

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN

Tanggal Penerimaan:

Nomor Pengaduan:

A. IDENTITAS PELAPOR

1. Nama Lengkap : _____
2. Alamat : _____
3. Nomor Telepon : _____
4. Email : _____

B. INFORMASI PENGADUAN

1. Jenis Pengaduan:
 Layanan Kependudukan
 Pencatatan Sipil
 Lainnya (Sebutkan) : _____
2. Deskripsi Pengaduan : _____

3. Tanggal Kejadian : _____
4. Lokasi Kejadian : _____

C. BUKTI-BUKTI PENDUKUNG (Jika Ada)

1. Lampiran 1: _____
2. Lampiran 2: _____
3. Lampiran 3: _____

No. Dokumen :- Revisi ; 0 Tgl. Efektif : 5 Juli 2023

D. PERNYATAAN PELAPOR

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa informasi yang saya berikan dalam formulir ini adalah benar dan akurat. Saya menyadari bahwa pengaduan saya akan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Nama Lengkap: _____ Tanggal: _____

E. TINDAK LANJUT

1. Petugas/Pejabat Penerima Pengaduan:

Nama: _____ Tanggal Penerimaan: _____

2. Deskripsi Tindak Lanjut:

3. Tanggal Tindak Lanjut : _____

4. Status Pengaduan:

Dalam

Proses

Selesai

5. Tanggal Penyelesaian: _____

6. Keterangan Penyelesaian (jika sudah selesai):

Catatan: Formulir ini akan disimpan sebagai dokumen resmi dalam pengelolaan pengaduan. Pastikan untuk mengisi dan menyimpan salinan formulir ini dengan baik.

No. Dokumen :- Revisi ; 0 -

b. Formulir Penyaluran Pengaduan



PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PUSAT PEMERINTAHAN MANGUPRAJA MANDALAJALAN RAYA
SEMPIDI MENGWI-BADUNG BALI TELP. (0361) 8947979

FORM PENYALURAN PENGADUAN

Tanggal Penyaluran:

Nomor Pengaduan:

A. INFORMASI PENGADUAN

1. Jenis Pengaduan:

Layanan Kependudukan

Pencatatan Sipil

Lainnya (Sebutkan): Server

2. Deskripsi Pengaduan:

Saya mau daftar layanan kok tidak bisa ya, sudah masuk daftar pelayanan tapi tidak kunjung di verifikasi akunnya.

B. DETAIL PENGADUAN

1. Tanggal Penerimaan Pengaduan: 1 Oktober 2023

2. Petugas/Pejabat Penerima Pengaduan: Ayu

C. PENYALURAN PENGADUAN

1. Unit/Departemen yang Ditujukan:

Server

2. Alasan Penyaluran ke Unit/Departemen Tersebut:

No. Dokumen :- Revisi ; 0 -

D. TINDAK LANJUT

1. Tindakan yang Akan Dilakukan oleh Unit/Departemen Terkait:

2. Petugas/Pejabat yang Bertanggung Jawab:

Nama: _____ Jabatan: _____

3. Tanggal Tindak Lanjut yang Ditargetkan: _____

E. STATUS PENANGANAN

1. Status Pengaduan:

Dalam Proses

Selesai

2. Tanggal Penyelesaian: _____

F. KETERANGAN PENYELESAIAN (Jika sudah selesai)

G. TINDAK LANJUT SELANJUTNYA

1. Apakah Diperlukan Tindak Lanjut Lebih Lanjut?

Ya

Tidak

2. Jika Ya, Tuliskan Rencana Tindak Lanjut Selanjutnya:

Catatan:

Formulir ini akan menjadi bagian dari dokumen resmi dalam penanganan pengaduan.

Pastikan untuk mengisi dan menyimpan salinan formulir ini dengan baik.

No. Dokumen :- Revisi ; 0 Tgl. Efektif :-

c. Formulir Penelaahan dan Pengklasifikasian Pengaduan



**PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PUSAT PEMERINTAHAN MANGUPRAJA MANDALA
JALAN RAYA SEMPIDI MENGWI-BADUNG BALI
TELP. (0361) 8947979**

FORM PENELAHAH DAN PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN

Tanggal Penelaahan :

Nomor Pengaduan:

A. IDENTITAS PELAPOR

1. Nama Lengkap : _____
2. Alamat : _____
3. Nomor Telepon : _____
4. Email : _____

B. INFORMASI PENGADUAN

1. Jenis Pengaduan:
 Layanan Kependudukan
 Pencatatan Sipil
 Lainnya (Sebutkan) : _____
2. Deskripsi Pengaduan :

C. PENELAHAH PENGADUAN

1. Tanggal Penerimaan Pengaduan : _____
2. Petugas/Pejabat Penerima Pengaduan : _____
3. Tanggal Penelaahan : _____
4. Deskripsi Hasil Penelaahan : _____

No. Dokumen :-	Revisi ; 0	Tgl. Efektif :-
----------------	------------	-----------------

D. PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN

1. Kategori Pengaduan:
 Kelengkapan Dokumen
 Pelayanan yang Lambat
 Ketidakesesuaian Data
 Ketidakpuasan Pelayanan
 Kesalahan Pencatatan
 Lainnya (Sebutkan): _____
2. Tingkat Eskalasi Pengaduan:
 Tingkat 1: Dapat Ditangani oleh Petugas Penerima Pengaduan
 Tingkat 2: Memerlukan Koordinasi Internal
 Tingkat 3: Memerlukan Koordinasi dengan Instansi Eksternal
 Tingkat 4: Memerlukan Tindak Lanjut Hukum

E. TINDAK LANJUT

1. Tindakan yang Akan Dilakukan :

2. Petugas/Pejabat yang Bertanggung Jawab:
Nama: _____ Jabatan: _____
3. Tanggal Penyelesaian yang Ditargetkan : _____

F. STATUS PENANGANAN

1. Status Pengaduan:
 Dalam Proses
 Selesai

No. Dokumen :-	Revisi ; 0	Tgl. Efektif :-
----------------	------------	-----------------

2. Tanggal Penyelesaian: _____

G. KETERANGAN PENYELESAIAN (Jika sudah selesai)

Catatan:

Formulir ini akan menjadi bagian dari dokumen resmi dalam penanganan pengaduan. Pastikan untuk mengisi dan menyimpan salinan formulir ini dengan baik.

No. Dokumen :-	Revisi ; 0	Tgl. Efektif :-
----------------	------------	-----------------

d. Formulir Penyelesaian Pengaduan



PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PUSAT PEMERINTAHAN MANGUPRAJA MANDALAJALAN RAYA
SEMPIDI MENGWI-BADUNG BALI TELP. (0361) 8947979

FORM PENYELESAIAN PENGADUAN

Tanggal Penyelesaian:

Nomor Pengaduan:

A. INFORMASI PENGADUAN

1. Jenis Pengaduan:

Layanan Kependudukan

Pencatatan Sipil

Lainnya (Sebutkan): _____

2. Deskripsi Pengaduan:

B. DETAIL PENGADUAN

1. Tanggal Penerimaan Pengaduan: _____

2. Petugas/Pejabat Penerima Pengaduan: _____

C. TINDAK LANJUT

1. Tindakan yang Telah Dilakukan:

2. Hasil Tindakan yang Dilakukan:

No. Dokumen : -	Revisi ; 0	Tgl. Efektif : -
-----------------	------------	------------------

D. STATUS PENANGANAN

1. Status Pengaduan:

Dalam Proses

Selesai

2. Tanggal Penyelesaian: _____

E. KETERANGAN PENYELESAIAN

F. INFORMASI KOMUNIKASI

1. Metode Komunikasi yang Digunakan:

Telepon

Email

Surat

Tatap Muka

Lainnya (Sebutkan): _____

2. Rincian Komunikasi:

G. KEPERLUAN TAMBAHAN

1. Apakah Terdapat Keperluan Tambahan yang Diperlukan?

Ya

Tidak

2. Jika Ya, Tuliskan Rincian Keperluan Tambahan:

Catatan:

Formulir ini akan menjadi bagian dari dokumen resmi dalam penanganan pengaduan.

Pastikan untuk mengisi dan menyimpan salinan formulir ini dengan baik.

No. Dokumen : -	Revisi ; 0	Tgl. Efektif : -
-----------------	------------	------------------

2. BUKTI FILE TERKAIT TERSEDIA RUBRIK, DOKUMENTASI, DAN PUBLIKASI PROSES/HASIL PENGADUAN

No	Tanggal	Pelapor	Media Pengaduan	Pengaduan	Tindak Lanjut	Keterangan	Waktu Penyelesaian
1.	23 Januari 2024	Ruanda	Google	Security ramah yg lain tidak	Yth, Bapak/Ibu Ruanda mohon maaf atas ketidaknyamanannya terima kasih untuk ulasan tersebut akan kami tindaklanjuti untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami ke depannya. terima kasih	Selesai	23 Januari 2024
2.	6 Pebruari 2024	Erik r	Google	Saya bingung. Sudah 4 minggu lebih kita tunggu Akte Lahir dari anak baru lahir. Catatan Sipil Badung tetap meminta lebih banyak dokumen, padahal kami sudah menerapkan semuanya sesuai informasi mereka di website mereka. Tanpa akte lahir tidak ada paspor. Tanpa paspor tidak bisa laporan ke imigrasi Indonesia. Dari 10 Februari kita harus bayar 1 juta per hari karena anak baru lahir akan memperpanjang masa berlaku visanya. Siapa akan bayar 1 juta per hari? Disdukcapil Mengwi?	Yth, Bapak/Ibu Erik R mohon maaf atas ketidaknyamanannya kami mohon Bapak/Ibu datang ke Disdukcapil Badung membawa seluruh dokumen syarat yang sudah dipenuhi akan di cek kelengkapan dokumennya dan di proses secara langsung oleh operator . Terimakasih	Selesai	6 Pebruari 2024
3.	6 Maret 2024	Surya Diamra	Google	3x datang mau cetak KTP di tolak mulu dengan alasan bodoh Apa harus pake jalur berbayar di marketplace ya pak?	Yth, Bapak/Ibu Surya Diamra mohon maaf atas ketidaknyamanannya boleh diinfokan ke dm ig disdukcapil_badung kami alasan pencetakan ktp ditolak akan kami tindak lanjuti ke operator bidang dan terima kasih untuk	Selesai	6 Maret 2024

					ulasan tersebut akan kami tindaklanjuti untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami ke depannya. terima kasih		
4.	20 Maret 2024	Fahmi ahmad	Google	Kecewa dengan pelayanan publiknya. Sudah nyiapin dokumen sesuai persyaratan, ketika dilayani disuruh daftar online dan proses katanya seminggu padahal user/operator/pegawai bisa secara langsung mengecek dokumen yang sudah diupload. Nyatanya beberapa menit kemudian pengajuan dibatalkan karena dokumen tidak lengkap	Yth, Bapak/Ibu Fahmi Ahmad mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih untuk ulasan tersebut akan kami tindaklanjuti untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami ke depannya. terima kasih	Selesai	20 Maret 2024
5.	31 Juli 2024	Mario	Google	Pelayanan buruk, jauh2 ke sini, cetak KTP sudah seminggu tdk ada hasil, ditanya kapan nda tau semua	Yth, Bapak/Ibu Mario mohon maaf atas ketidaknyamanannya untuk pencetakan KTP sesuai dengan sistem pusat jika masih belum dapat tercetak , disdukcapil badung harus menghubungi dan menunggu informasi dari pusat sehingga tidak dapat ditentukan waktu kapan akan dapat tercetak silahkan mengirimkan dm ke ig disdukcapil_badung agar dapat kami bantu untuk mengkonfirmasi ke operator mengenai permasalahan tersebut . Terimakasih	Selesai	31 Juli 2024
6.	19 Agustus 2024	Yande mahaputra	Google	SEMUA DOKUMEN PENGURUSAN AKTA HILANH DENGAN ALASAN PINDAHAN, ARUHHHHHHHH	Yth, Bapak/Ibu Yande Mahaputra kami mengundang bapak/ibu untuk datang ke disdukcapil guna menjelaskan	Selesai	19 Agustus 2024

					permasalahan tersebut dan berkonsultasi lebih lanjut. terimakasih		
7.	19 Maret 2024	Anonim	SP4N	Saya domisili di bali daerah tuban dengan ktp di luar bali namun sudah e-ktp. siang ini 15 maret 2024, di infokan oleh pihak kosan adanya keharusan untuk membuat kipem oleh kepala lingkungan setempat dengan biaya 150,000 untuk 6 bulan. apakah harga tersebut wajar atau itu termasuk pungli? setau saya, pemegang e-ktp tidak di haruskan memiliki kipem lagi. mohon pencerahannya.	Yth, Bapak/Ibu Mohon maaf untuk permasalahan tersebut bukan menjadi ranah dukcapil karena dari dukcapil tidak pernah mengeluarkan kipem. Untuk masalah pungutan silahkan langsung ke kantor desa kelurahan untuk berkoordinasi . Terimakasih	Selesai	19 Maret 2024
8.	23 Juli 2024	Anonim	SP4N	<p>assalamu'alaikum wr wb,</p> <p>saya ingin melaporkan lambatnya kinerja staf disdukcapil kab. badung terutama yang memegang sistem akudicari.badungkab.go.id. berikut saya jabarkan kronologi beserta lampiran buktinya.</p> <p>saya telah mualaf pada bulan mei lalu, disaksikan oleh tokoh agama dan saksi penduduk sekitar serta sudah menandatangani surat memeluk agama islam dan memperoleh sertifikat masuk islam. saya ingin mengubah kolom agama di kk dan nantinya ktp saya, untuk mencatatkan perubahan agama saya secara administratif.</p> <p>dengan dokumen pendukung tersebut, pada hari jum'at tanggal 18 juli 2024</p>	Yth, Bapak/Ibu i made fajar ivan s k n mohon maaf atas ketidaknyamananya dengan permasalahan tersebut untuk pengajuan memang tidak boleh menggunakan format scan untuk mencegah file di edit dan membuktikan ybs memiliki file asli, untuk tte termasuk permasalahan sistem dan tidak terduga sehingga tidak dapat diprediksi dan untuk pengajuan yang masuk operator memeriksa satu per satu sesuai urutan yang masuk tidak ada kesengajaan menunggu sistem error karena hal tersebut tidak dilakukan dengan sengaja dan jika tte gangguan kemungkinan seluruh badung mengalami gangguan tte . Kami memohon maaf atas	Selesai	23 Juli 2024

			<p>saya sudah melakukan pengajuan perubahan data pada kartu keluarga pada pukul 08.16 wita, dan baru disetujui pada pukul 09.30 wita. setelah disetujui, pengajuan saya dibatalkan pukul 12.32 wita, dengan alasan "mohon melampirkan surat memeluk agama islam yang asli".</p> <p>saya bingung, kenapa sistem pengajuan online meminta surat yang asli dan tidak menerima hasil scan? di halaman awal pengajuan juga sudah tertera bahwa pemohon tidak perlu mengirim dokumen fisik.</p> <p>yang membuat saya lebih kecewa, pembatalan dilakukan pada pukul 12.32 wita padahal pada situs akudicari.badungkab.go.id sendiri terlampir tulisan bahwa jam pelayanan berakhir pukul 12.00 wita, sehingga saya tidak bisa membuat pengajuan ulang dan harus menunggu hari kerja selanjutnya yaitu senin, 22 juli 2024.</p> <p>lalu pada hari senin tanggal 22 juli 2024 saya mengajukan ulang perubahan data pada kartu keluarga dengan dokumen lengkap, dokumen yang sama yang saya kirimkan pada tanggal 18 juli 2024. pengajuan saya kembali dibatalkan setelah lewat jam pelayanan, tepatnya pada pukul 14.22 wita, namun kali ini dengan alasan yang berbeda, yaitu</p>	<p>ketidaknyamanan tersebut dan akan kami telaah kembali untuk meningkatkan pelayanan disdukcapil badung lebih baik lagi. Untuk tte pada tanggal 23/07//2024 sudah kembali normal silahkan mengajukan kembali dengan format jpeg (tidak boleh scan) atau dapat datang ke disdukcapil badung membawa seluruh berkas asli sesuai persyaratan akan dibantu oleh oeprator kk . Terimakasih</p>		
--	--	--	---	---	--	--

				<p>"gangguan sistem tte".</p> <p>saya bersedia untuk mengirim dokumen yang diminta sampai prosesnya selesai, tapi bagaimana masyarakat bisa melengkapi dan memperbaiki persyaratan dokumen jika prosesnya lambat dan tidak diproses sampai jam layanan habis?</p> <p>keluhan saya di sini adalah pembatalan pengajuan yang lambat, bahkan terkesan sengaja menunggu tutupnya jam pelayanan online sehingga masyarakat harus menunggu keesokan harinya untuk bisa membuat pengajuan ulang. saya merasa sangat dirugikan karena proses mualaf saya terhambat oleh lambatnya pelayanan disdukcapil kab. badung.</p> <p>semoga dengan laporan ini, ada perbaikan pelayanan pada disdukcapil kab. badung dan tidak ada lagi perlambatan proses kependudukan apalagi yang berkaitan dengan keyakinan seseorang.</p> <p>demikian laporan yang saya buat, mohon atensi dan responsnya. terimakasih. wassalamu'alaikum wr wb.</p>			
9.	27 September 2024	anggi yunanda	SP4N	<p>rincian laporan:</p> <p>saya ingin melaporkan adanya</p>	Bapak ibu yang terhormat mohon maaf sebelumnya, bersama inj dapat kami	Selesai	27 September 2024

			<p>perubahan data ktp saya yang terjadi tanpa sepengetahuan dan persetujuan saya. berikut adalah rincian kejadian yang saya alami:</p> <p>1. pertama kali mengetahui perubahan data: saya mengetahui adanya perubahan data ktp saya ketika membuka rekening bank. pihak bank memberitahukan bahwa data ktp saya tidak sama dengan data yang ada di sistem online dukcapil.</p> <p>2. langkah yang sudah saya lakukan: - saya melaporkan masalah ini ke hotline dukcapil melalui whatsapp. - dari whatsapp, saya diminta untuk datang langsung ke kantor dukcapil di domisili saya, yaitu di kabupaten badung.</p> <p>3. hasil kunjungan ke dukcapil kabupaten badung: - pada tanggal 10 maret saya datang ke dukcapil badung - setelah dicek oleh tim di dukcapil kabupaten badung, mereka menginformasikan bahwa data ktp saya telah dipindahkan ke kabupaten tangerang. - pemindahan ini tidak masuk akal karena saya tidak pernah mengurus pindah keluar kabupaten badung. - saya juga sudah mengonfirmasi ke dukcapil kabupaten badung, dan mereka</p>	<p>sampaikan bahwa No. Datang : SKDWNI/5103/17112021/0007 dan No. Pindah : SKPWNI/3603/08102021/0104 sesuai skpwni ini bahwa bapak ibu pindah ke badung pada tahun 2021, kemudian dilakukan restored data pada tahun 2022 oleh operator capil tangerang dan dilakukan pisah kk di tangerang tgl 10-11-2022. Berdasarkan histori pada SIAK kemungkinan besar bapak ibu pernah melakukan permohonan di tangerang dikarenakan alasan tangerang melakukan restore data karena "data tidak ada dalam pelayanan" Disdukcapil Badung tidak pernah mengeluarkan surat pindah ke tangerang tetapi tangerang yang melakukan restore data sehingga data bapak ibu pindah ke tangerang. Data berubah menjadi belum kawin karena dukcapil tangerang melakukan restore biodata yang lama dengan status semula (belum kawin). Sebaiknya bapak ibu menghubungi Dukcapil Tangerang untuk melakukan crosscheck, menanyakan mengapa datanya direstore disana. Dan apabila ada hal yang belum jelas kami persilakan</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>menegaskan bahwa mereka tidak pernah mengeluarkan surat keterangan pindah keluar untuk saya.</p> <ul style="list-style-type: none"> - setelah di cek oleh tim server kab badung. beberapa data di ktp saya juga berubah, seperti status pernikahan, alamat dan lainnya. - selain itu status ktp suami saya juga berubah, dia statusnya menikah tetapi di server tidak ada istrinya - saya meminta dukcapil kab badung untuk mengembalikan data ktp saya seperti seharusnya tetapi sudah 6 bulan tidak ada perubahan <p>4. permintaan: saya ingin meminta dukcapil untuk menyelesaikan masalah ini secepatnya.</p> <p>demikian laporan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. mohon bantuannya untuk menyelesaikan permasalahan ini secepatnya.</p> <p>terima kasih.</p>	<p>bapak ibu langsung ke Disdukcapil Kab Badung menemui Kabid PIAK atau Sekretaris Dinas. Terimakasih atas perhatian dan kerjasamanya</p>		
10.	27 September 2024	Imam Ketut Sutarjana	SP4N	<p>Kepada yth. dukcapil kabupaten badung di tempat</p> <p>saya ingin membuat akta lahir anak tapi kendala lupa password login akudicari.badung (aplikasi online kab bandung) dikarenakan lupa password dan ingin mendaftar kembali untuk pembuatan akta lahir anak.</p>	<p>Yth, Bapak/Ibu I Ketut Sutarjana password terbaru pada akun akudicari dirubah menjadi xxxx jika terdapat pertanyaan mengenai akun silahkan dm ke instagram disdukcapil di @disdukcapil_badung. Terimakasih</p>	Selesai	27 September 2024

11.	29 April 2024	Octalina Murti Daninggar	Akudicari	saat pengajuan dokumen, untuk upload hanya bisa file JPG, sedangkan form nya PDF ada 3 lembar, saat di upload terpisah2 ditolak, form di tulis tangan dan di foto ditolak karena tidak jelas, saat form di ketik, minta di foto, itu juga harus di print ulang dan masih di tolak. saat melakukan penolakang ngga sekalian gitu di cek dulu semua nya, tapi satau2 yang di tolak. bikin sktt perpanjangan untuk wna saja memakan waktu sehari2, karena layanan tutup jam 2 sedangkan di halaman pemberitahuan, layanan tutup jam 3.	Yth, Bapak/Ibu OCTALINA MURTI DANINGGAR mohon maaf atas ketidaknyamanannya untuk hal tersebut akan kami tindak lanjuti dan untuk pengajuan jika berkas lebih dari satu lembar bisa di lampirkan pada halaman upload yang kosong . Terimakasih	Selesai	29 April 2024
-----	---------------	--------------------------	-----------	---	---	---------	---------------

Pengelola Pengaduan

Ni Putu Wahyu Lestari, S.H.
 Penata Muda Tk.I (III/b)
 NIP. 19760103 200701 2 027

Mangupura, 31 Desember 2024
 Pengampu Pengaduan
 Sekretaris, *rs*

Putu Suryawati, S.H., M.M.
 Pembina Tk.I (IV/b)
 NIP. 19690406 199312 2 002

Mengetahui,
 Kepala Dinas Kependudukan dan
 Pencatatan Sipil Kabupaten Badung

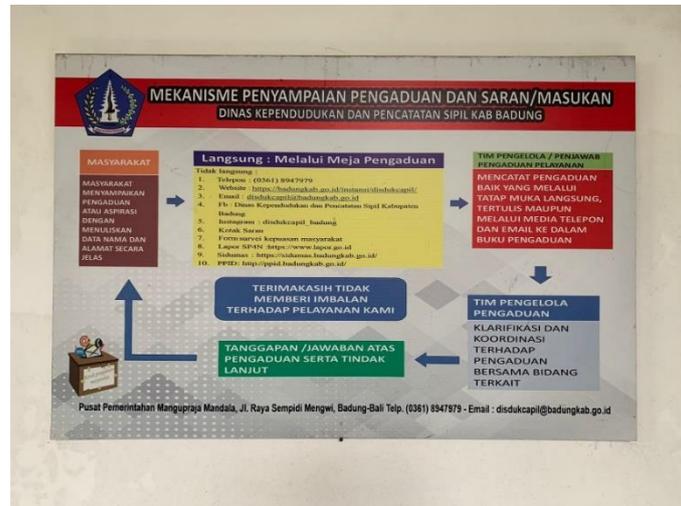


Drs. Anak Agung Ngurah Arimbawa
 Pembina Utama Muda (IV/c)
 NIP. 196511161987031006

3. Mekanisme Pengaduan

a. Secara Offline

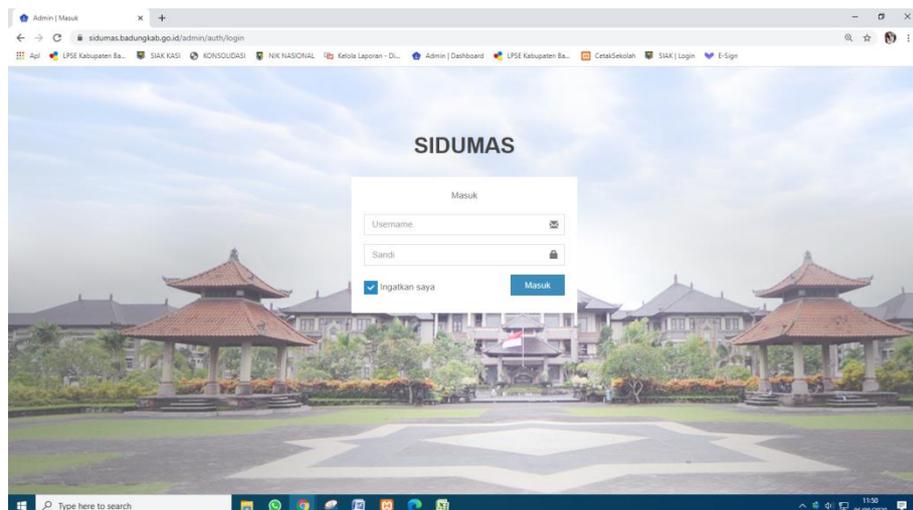
- Masyarakat dapat datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung
- Mekanisme Konsultasi dan pengaduan berupa papan pengumuman



b. Secara Online

- SIDUMAS

SIDUMAS adalah Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Kabupaten Badung. Masyarakat pengguna layanan dapat berkonsultasi dan menyampaikan pengaduan melalui link berikut sidumas.badungkab.go.id



- **SP4N LAPOR**

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) atau dikenal dengan SP4N-LAPOR adalah Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR!. Masyarakat pengguna layanan dapat berkonsultasi dan menyampaikan pengaduan melalui link berikut <https://www.lapor.go.id/>



- **PPID**

(Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik. Masyarakat pengguna layanan dapat berkonsultasi dan menyampaikan pengaduan melalui link berikut <http://ppid.badungkab.go.id/login>

- SMS/Telephone



- alamat Surat Pengaduan



3. Pelayanan Khusus

Kelompok masyarakat rentan meliputi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui. Sarana dan prasarana masyarakat rentan wajib tersedia untuk memenuhi kebutuhan dasar dalam menjalani aktifitas pengurusan layanan.

Sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan meliputi :

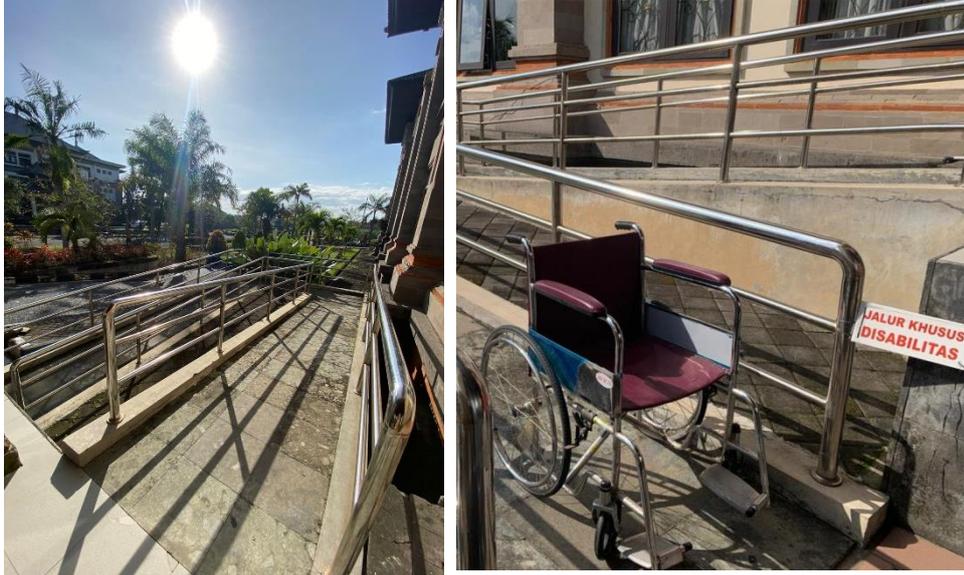
1. Kursi roda

Tersedia kursi roda pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung sebagai alat bantu jalan.



2. Pintu masuk (step lobby)

step lobby bertujuan untuk mempermudah masuk ke dalam kantor bagi masyarakat rentan yang menggunakan kursi roda. Berikut step lobby yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung :



3. Toilet khusus

Demi keamanan dan kenyamanan untuk Kelompok masyarakat rentan salah satu ruang yang harus menjadi perhatian adalah kamar mandi atau toilet khusus. Berikut Toilet khusus yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung:

Toilet khusus perempuan masyarakat rentan



Toilet khusus laki-laki masyarakat rentan



4. Ruang tunggu khusus

Tempat duduk prioritas bagi pengguna layanan kelompok rentan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung:



5. Arena bermain Anak

Arena bermain anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung:





6. Ruang laktasi / Ruang Pojok Asi

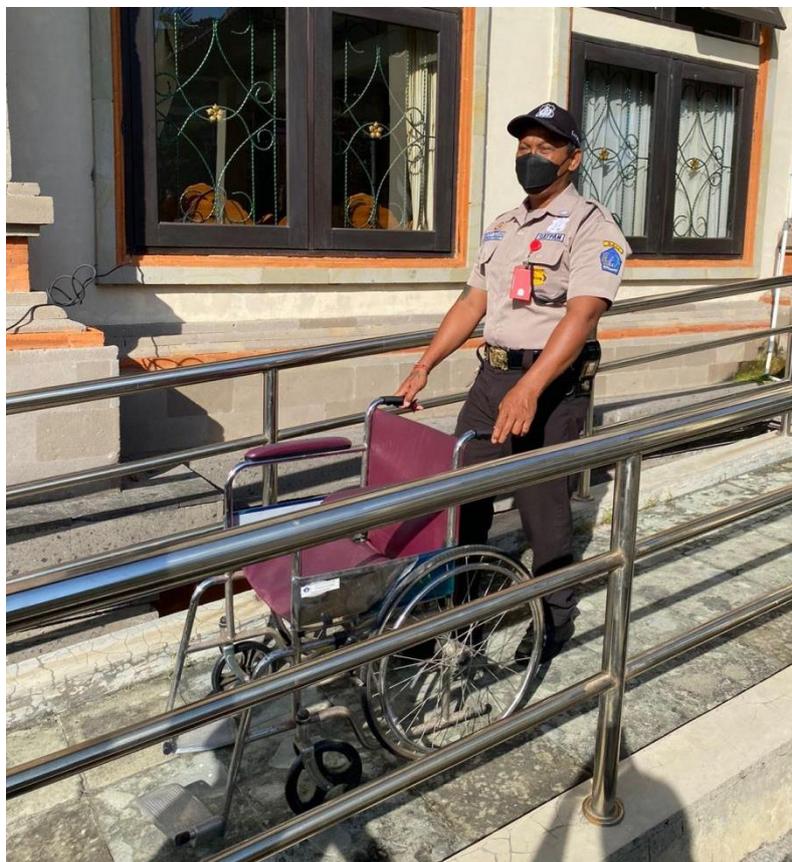
Ruangan khusus bagi ibu yang menyusui, atau digunakan untuk tempat menampung ASI nya untuk putra putrinya di rumah





7. Petugas pemandu

Petugas pemandu kelompok rentan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung:



8. Alat Bantu Dengar



9. Pojok Baca



10. Loket Khusus

loket dan sarana prioritas bagi pemohon penyandang difabel, Lansia serta Ibu Hamil yang dalam mengurus permohonannya



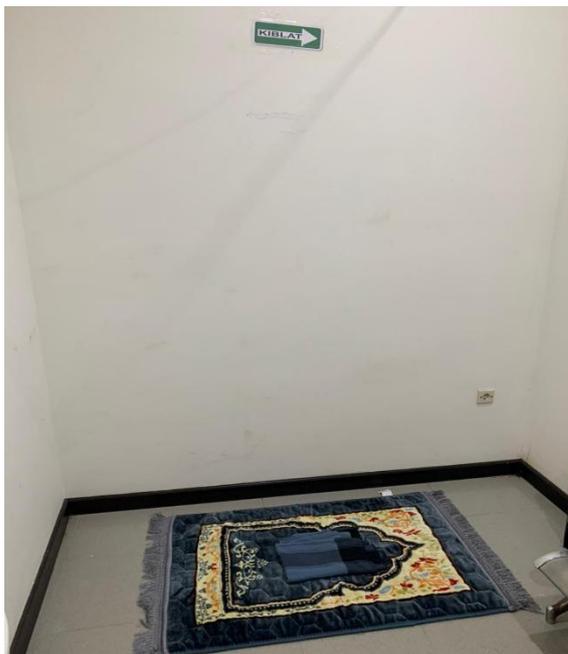
11. Parkir Khusus Wanita



12. Parkir khusus Disabilitas



13. Ruang Sholat



14. Parkir khusus sepeda motor dan mobil



15. Jalur Evakuasi

