

FAQ (*Frequently Asked Questions*)/TANYA JAWAB

TANYA : Dulu saya sudah merekam data biometrik, tetapi sampai saat ini belum pernah mendapatkan KTP-el. Bagaimana solusinya?

JAWAB : Cek status KTP-el anda melalui aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Mobile pada menu Cek Status KTP, selanjutnya isi layanan pengaduan dengan menjelaskan status KTP-el anda yang diinformasikan oleh aplikasi dan jelaskan bahwa anda belum mendapatkan KTP-el sama sekali. Layanan pengaduan kami akan menindaklanjuti.
Jika anda tidak memiliki akses mobile seperti diatas, silakan hubungi layanan pengaduan kami pada nomor 0751-93399 (jam kantor).

TANYA : Kenapa dokumen yang saya terima menggunakan kertas putih saja?

JAWAB : Sesuai dengan ketentuan Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan, mulai Tahun 2020 dokumen kependudukan Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dan Akte Kematian menggunakan kertas HVS ukuran A4 80 gram.

TANYA : Bagaimana cara mengajukan komplain pelayanan?

JAWAB : Komplain terhadap pelayanan dapat dilakukan melalui cara-cara :

- Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran yaitu menulis keluhan/pengaduan pada kertas pengaduan yang disediakan kemudian dimasukkan kedalam kotak pengaduan.
- Secara lisan dibawa ke ruang pengaduan yaitu dengan mengisi buku pengaduan yang terdapat diruang pengaduan yang berisi tentang pengaduan masyarakat terkait pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setelah itu petugas pengaduan akan memproses dan menindaklanjuti pengaduan sampai pengaduan tersebut ditangani.
- melalui aplikasi lapor bagi masyarakat dapat mengunduhnya di *playstore*, menginstal dan di halaman depan aplikasi lapor terdapat kolom aduan ketik instansi yang ingin diadukan kemudian masyarakat dapat langsung menuliskan perihal aduan kemudian mengirim dengan menekan tombol kirim
-

Melalui Aplikasi DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE, disana ada menu pengaduan kemudian masyarakat dapat langsung menuliskan perihal aduan kemudian mengirim dengan menekan tombol kirim