

Ditulis oleh dispenduk

Sabtu, 24 Oktober 2020 09:25 - Terakhir Diperbaharui Sabtu, 24 Oktober 2020 09:54




Selamat Datang!

Silahkan login menggunakan akun Anda.

Username

Password

Saya bukan robot  reCAPTCHA
Privasi · Kebijakan

 Login

Belum memiliki akun?

 Daftar

Tidak dapat mengakses akun?

 Klik di Sini untuk Reset Password

Bicara tentang layanan kependudukan dan pencatatan sipil di kota surabaya yang terus berbenah di era pandemi, layanan sudah di upayakan tidak bersifat menimbulkan kerumunan orang. Di titik titik yang biasanya banyak warga mengurus permohonan seperti di mall pelayanan publik sudah sangat dibatasi layanan nya yang bersifat tatap muka, tertinggal untuk perekaman KTP-el saja yang masih buka, lain nya sudah diarahkan diajukan secara online ke <https://klampid-dispendukcapil.surabaya.go.id>.

Namun di kantor kecamatan dan kantor kelurahan yang jumlah permohonan tidak banyak masih tersedia layanan tatap muka, dan tentunya dilayani dengan protokol kesehatan yang ketat.

Kebijakan pengamanan layanan saat pandemi agar resiko penularan antara pemohon dengan pemohon lainnya atau antara pemohon dengan petugas pelayanan di area layanan dengan mengarahkan layanan secara daring juga diterapkan pada proses pelayanan akta kematian yang banyak dibutuhkan oleh warga untuk persyaratan banyak hal seperti untuk pengurusan

Ditulis oleh dispenduk

Sabtu, 24 Oktober 2020 09:25 - Terakhir Diperbaharui Sabtu, 24 Oktober 2020 09:54

klaim asuransi, mengurus pensiun, mengurus surat keterangan waris dan lain lain. Pemerintah kota berharap agar warga bisa mengurus sendiri secara online, namun disadari tidak semua warga bisa mengurus sendiri keperluan nya secara online. Kalau sudah begini warga bisa mengajukan permohonan secara tatap muka ke kelurahan domisili untuk mendapat pelayanan. Pengisian permohonan ke situs klampid beserta scan dokumen pendukung akan di lakukan oleh petugas registrasi di kelurahan. Sebagai bukti bahwa proses registrasi permohonan secara elektronik sudah dilakukan melalui klampid oleh petugas kelurahan, maka pemohon akan diberi eKitir (kitir elektronik) yang ada QR Code nya guna memudahkan bagi pemohon untuk mengecek progress permohonan sudah sampai mana dan untuk mengecek keaslian dokumen eKitir tersebut. Setelah itu pemohon tinggal menunggu proses verifikasi dan validasi data permohonan oleh petugas dispendukcapil, dan produknya akan diterima dalam bentuk file pdf ber-TTE (Tanda tangan Elektronik) oleh petugas registrasi kelurahan dan dapat di print di kantor kelurahan, jadi tidak tunggu lama.

Terkait berita tentang Bu Yaidah warga surabaya yang mengurus akta kematian anaknya yang nama anaknya ada tanda petik menunggu lama, bahkan sampai ke kemendagri di Jakarta, setelah dicek ditemukan informasi antara lain :

1. Bu Yaidah mendapatkan informasi yang kurang tepat tentang penyelesaian permohonan akta kematian yang namanya ada tanda petiknya harus melalui Kemendagri di Jakarta, karena sebenarnya proses input nama yang bertanda petik ke SIAK proses nya diselesaikan oleh Dispenduk sendiri.
2. Bu Yaidah belum mendapat informasi terkait channel pengaduan resmi dispendukcapil yaitu telepon call center dispendukcapil di 031-99254200 atau menuliskan pengaduan di <http://dukcapilsapawarga.disdukcapilurabaya.id/>, dan sampai kejadian laporan Bu Yaidah diteruskan kembali oleh kemendagri ke dispenduk Surabaya untuk di diproses, keluhan terkait permohonan nya belum pernah masuk ke Channel Channel pengaduan dimaksud.
3. Keluhan tersebut pada 23 September 2020 sudah tertangani dengan terbitnya akta kematian yang dimohonkan.
4. Jadi saat informasi / berita permasalahan permohonan akta kematian oleh Bu Yaidah muncul pada tanggal 22 Oktober 2020, akta kematian tersebut sebenarnya sudah selesai 1 bulan sebelumnya.

Ditulis oleh dispenduk

Sabtu, 24 Oktober 2020 09:25 - Terakhir Diperbaharui Sabtu, 24 Oktober 2020 09:54

Terkait Bu Yaidah yang mendapatkan informasi tidak tepat terkait permohonan nya, yang mana kejadian nya sesuai informasi terjadi di area layanan Dispendukcapil, Dispendukcapil menyampaikan permohonan maaf. Disamping itu, agar tidak sampai kejadian seperti itu terulang kembali di masa akan datang, Dispendukcapil akan men-intens-kan penyampaian informasi tentang channel pengaduan resmi kepada masyarakat agar semakin banyak warga yang tahu kemana harus melangkah jika mengalami permasalahan dalam layanan kependudukan dan pencatatan sipil di Surabaya, sehingga warga tidak sampai mendapatkan informasi dari pihak / seseorang yang tidak dalam kapasitas dan tugas menjawab serta menindaklanjuti pengaduan / keluhan nya. Disamping itu Dispendukcapil juga menyempurnakan mekanisme keluhan dan proses pengaduan pada layanan pengaduan resmi yang ada agar respon penanganan nya bisa semakin cepat dan tepat serta dapat di tracking progress nya.