

**PENANGANAN PENGADUAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEBUMEN  
BULAN MEI 2023**

No	Pelapor	No Surat	Tanggal Aduan	Jenis Aduan	Isi Aduan	Melalui	Tindak Lanjut	Keterangan	Durasi Proses
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Akun Instagram <b>Hikmah Dzikrillah al fatih</b>		23-05-2023	Pelayanan	Maaf sebelumnya Saya sudah menghubungi nomor WA pelayanan akta kelahiran di atas, tetapi saya disuruh menghubungi ibu pupak, setelah itu saya disuruh menghubungi bapak asrul.  Tetapi sampai sekarang belum ada jawaban. Jadi saya harus bertanya kepada siapa??	Instagram (Direct Message)	Tanggal: 23-05-2023  Jawaban aduan: "Mohon ditunggu balasannya nggih karena pejabat berwenang juga melayani pelayanan di kantor  Pejabat akta kelahiran adalah ibu Pupak, sedangkan pak Asrur adalah pejabat akta kematian"	Sudah ditindaklanjuti	1 hari
2	Akun Instagram <b>Yuyun Miftakhul Kori'ah</b>		22-05-2023	Pelayanan online	Hallo kak mau tanya, untuk pelayanan skrg online atau datang ke kantor ya?  Saya sudah wa kontak pelayanan tapi tidak dibalas	Instagram (Direct Message)	Tanggal: 22-05-2023  Jawaban aduan: "Pelayanan adminduk bisa dilakukan secara online dan datang ke kantor. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya Mohon pengertiannya karena pasca Idulfitri, ada lonjakan pemohon (baik warga domisili Kebumen maupun pemudik) yang mengajukan permohonan dokumen kependudukan, baik secara tatap muka di kantor	Sudah ditindaklanjuti	1 hari

							(offline) dan melalui Whatsap (online)		
							Mohon ditunggu karena chat akan dibalas pada jam kerja, satu persatu sesuai antrian masuk 🙏 "		
3	Akun Google <b>GOCHA_GOMBONG CHANNEL</b>		30-05-2023	Pelayanan KTP-el	<p>Saya kasih bintang 1 karena pelayanan bagian petugas depan terlalu bertele tele nyuruh ke kecamatan masing masing, padahal kalau di dukcapil bisa kenapa harus ke kecamatan.</p> <p>Kalau slogan melayani sepenuh hati, dalam keadaan sulit pun pasti bisa dibantu JANGANLAH ADA PUNGLI. DENGAN DALIL BLANGKO HABIS DAN DITANYA SEDIA LAGI KAPAN JAWABNYA TIDAK TAHU.</p>	Review Google Maps	<p>Tanggal: 06-06-2023</p> <p>Jawaban aduan: "Salam hangat dari Disdukcapil Kebumen Kami sangat berterima kasih atas waktu yang telah Saudara berikan untuk memberikan masukan tentang pengalaman di Disdukcapil Kebumen. Kami berharap dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan terbaik, karena kepercayaan Anda adalah semangat kami.</p> <p>Dalam rangka pelayanan sepenuh hati dan membahagiakan masyarakat, Disdukcapil Kebumen telah meningkatkan jangkauan pelayanannya dengan mendekati kepada masyarakat di 26 Kecamatan dan beberapa Desa/ Kelurahan sehingga masyarakat tidak perlu datang ke Disdukcapil</p>	Sudah ditindaklanjuti	7 hari

						Kebumen. Salam hangat, Tim Pengaduan Disdukcapil Kebumen”			
4	Akun Google Rahayu Ayu		29-05-2023		Sangat tidak ramah, dan lama sekali pelayanannya.  Pegawainya menjelaskannya dengan suara keras dan ngegas, kalo keras ramah beda yah nadanya ini sangat sinis	Review Google Maps	Tanggal: 06-06-2023  “Selamat pagi Kak Rahayu, Terima kasih masukannya. Ini akan menjadi evaluasi dan perbaikan dalam pelayanan kami”	Sudah ditindaklanjuti	8 hari

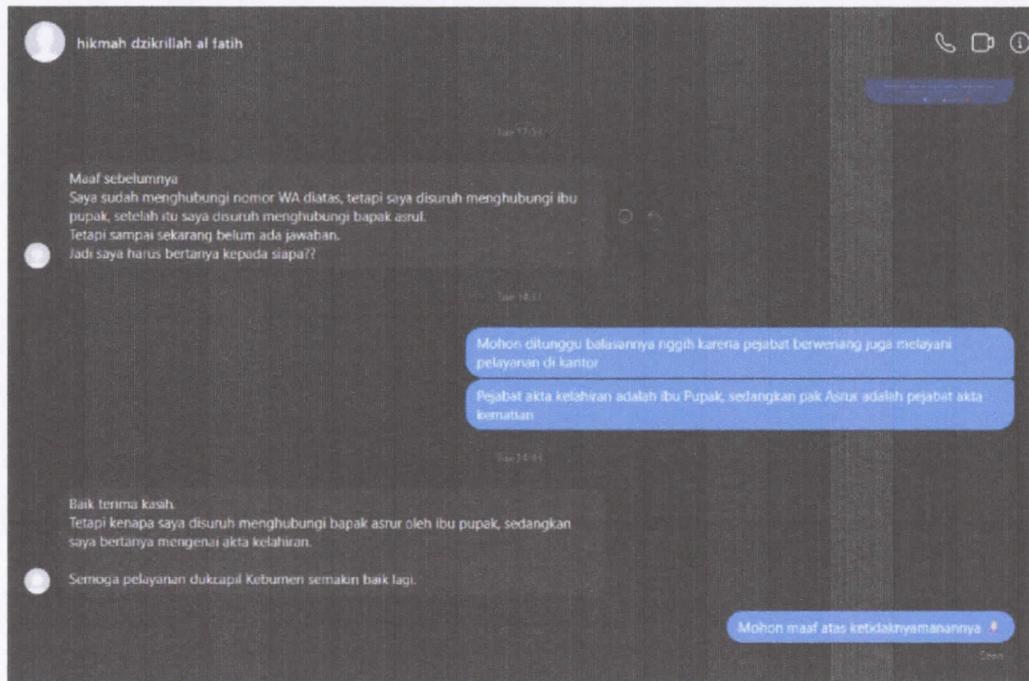
KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KEBUMEN



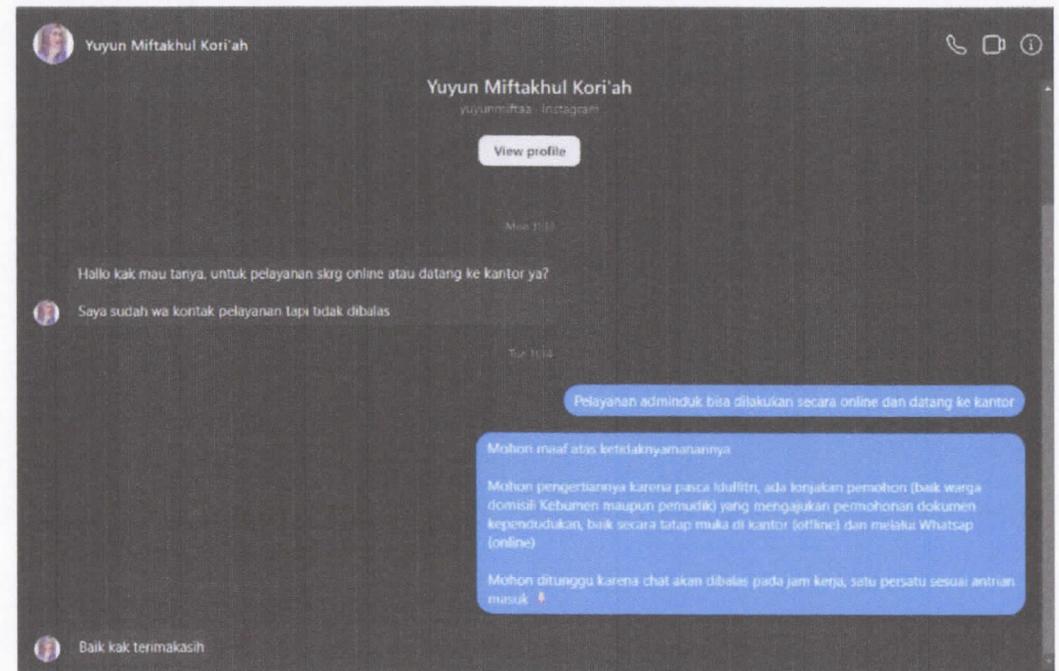
ANNA RATNAWATI, S.KM, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196406291988032002

## Lampiran Tindak Lanjut

### 1. Akun hikmah dzikrillah al fatih / IG Direct Message / 23-05-2023



### 2. Akun IG Yuyun Miftakhul Kori'ah / IG Direct Message / 22-05-2023



### 3. Akun Google



GOCHA\_GOMBONG CHANNEL

7 reviews

★ ★ ★ ★ ★ a week ago **NEW**

Saya kasih bintang 1 karena pelayanan bagian petugas depan terlalu bertele tele nyuruh ke kecamatan masing masing, padahal kalau di dukcapil bisa kenapa harus ke kecamatan. ... [More](#)

[See translation](#)



Like



Share

**Response from the owner** 3 hours ago

Salam hangat dari Disdukcapil Kebumen

Kami sangat berterima kasih atas waktu yang telah Saudara berikan untuk memberikan masukan tentang pengalaman di Disdukcapil Kebumen.

Kami berharap dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan terbaik, karena kepercayaan Anda adalah semangat kami.

Dalam rangka pelayanan sepenuh hati dan membahagiakan masyarakat, Disdukcapil Kebumen telah meningkatkan jangkauan pelayanannya dengan mendekati kepada masyarakat di 26 Kecamatan dan beberapa Desa/ Kelurahan sehingga masyarakat tidak perlu datang ke Disdukcapil Kebumen.

Salam hangat,

Tim Pengaduan Disdukcapil Kebumen

[See translation](#)

### 4. Akun Google Rahaya Ayu



Rahaya Ayu

2 reviews

★ ★ ★ ★ ★ a week ago **NEW**

Sangat tidak ramah, dan lama sekali pelayanannya. Pegawainya menjelaskannya dengan suara keras dan ngegas, kalo keras ramah beda yah nadanya ini sangat sinis [More](#)

[See translation](#)



Like



Share

**Response from the owner** 2 hours ago

Selamat pagi Kak Rahayu,

Terima kasih masukannya. Ini akan menjadi evaluasi dan perbaikan dalam pelayanan kami.

[See translation](#)