Pemerintah Kabupaten Kebumen
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Jl. HM. Sarbini No. 91 Kebumen. Telepon (0287) 381567
Fax (0287) 384942
Email dispendukcapil@kebumenkab.go.id
Web https://kependudukan.kebumenkab.go.id

Rekapitulasi Aduan Tahun 2022

No	Bulan	Lapor Cepat Bupati/Gubernur	Medsos	Google Map	Jumlah Aduan Diterima	Jumlah Aduan Selesai
1	Januari	0	0	0	0	0
2	Februari	0	0	0	0	0
3	Maret	2	5	0	7	7
4	April	0	1	0	1	1
5	Mei	0	2	0	2	2
6	Juni	0	0	0	0	0
7	Juli	0	0	3	3	3
8	Agustus	1	1	2	3	3
9	September	11	1	2	13	13
10	Oktober	0	0	1	1	1
11	November	0	0	1	1	1
12	Desember	0	0	3	3	3
Total		14	10	10	34	34

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN

ANNA RATNAWATI, S.KM, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19640429 198803 2 002

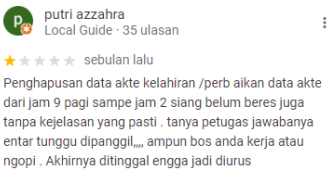
Tabel Detail Aduan

No	Tanggal	Sumber	Pengirim dan Uraian	Kecepatan Respon dan Hasil Tindak lanjut
34	29-12-2022	Google Map	Pengirim: Daarkness Pesan: Pelayanan kurang ramah dan galak di pelayanan rekam KTP-el	Tanggal: 30-12-2022 (2 hari kerja) Klarifikasi kejadian dan disampaikan kepada seluruh pegawai untuk meningkatkan keramahan pelayanan
33	15-12-2022	Google Map	Pengirim: Apriliana Fidiyaningsih Pesan: Mohon bantuannya bapak/ibu dri pihak capil,,, saya mau daftar kartu prakerja,, tpi knpa gagal terus ada peringatan "alamat sesuai KTP tidak sesuai dengan data dukcapil" Udah saya coba berkali" . Kok gak bisa sih? Tolong di jawab https://goo.gl/maps/hGLmgAhGuLbBCTBAA	**Tanggal:** 16-12-2022 (2 hari kerja) Jawaban: Selamat pagi kak Apriliana Fidiyaningsih, Terima kasih pertanyaannya. Salam dari kami di Disdukcapil Kebumen. Untuk konsultasi data tersebut, kak April silakan hadir ke Disdukcapil Kebumen di hari kerja atau chat ke WhatsApp 082138605201. Kak, kami besok Minggu buka pelayanan dari jam 8 pagi sampai jam 12 siang di kantor. Semoga jawaban kami dapat membantu

32	08-12-2022	Google Map	Pengirim: Depoll Taa Pesan: Fotonya sekali jepret 😭 ga diliatin lagi.. kecewa mana seumur hidup 🤦 tdk simetris blm siap mata baru mau melek hshshs.. tapi cepet si.. nice bapak bapak nya ramah.. Btw Sy bikin ktp nya Td pagi sekitar jam 9-10. Di dukcapil kebumen	Tanggal: 09-12-2022 (1 hari kerja) Jawaban aduan: Selamat sore kak, Terima kasih untuk penilaian dari kakak untuk pelayanan kami. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Akan kami jadikan sebagai evaluasi untuk lebih baik dalam melayani. Dalam proses perekaman KTP elektronik, semestinya petugas kami menunjukkan hasil foto dan bisa diulangi fotonya sebelum disimpan ke dalam data perekaman KTP elektronik.
31	24-11-2022	Google Map	Pengirim: Depoll Tea https://goo.gl/maps/EUVWiYcHDixUYA1NA Pesan: Fotonya sekali jepret 😭 ga diliatin lagi.. kecewa mana seumur hidup 🤦 tdk simetris blm siap mata baru mau melek hshshs.. tapi cepet si.. nice bapak bapak nya ramah.. Btw Sy bikin ktp nya Td pagi sekitar jam 9-10. Di dukcapil kebumen	**24-11-2022** **(1 hari kerja)** **Jawaban:** Selamat sore kak, Terima kasih untuk penilaian dari kakak untuk pelayanan kami. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Akan kami jadikan sebagai evaluasi untuk lebih baik dalam melayani. Dalam proses perekaman KTP elektronik, semestinya petugas kami menunjukkan hasil foto dan bisa diulangi

				fotonya sebelum disimpan ke dalam data perekaman KTP elektronik.
30	5-10-2022	**Google Map**	Pengirim : Dian Novika Chandra https://goo.gl/maps/7iFEN7utKbA157ds6 Prosedur pelayanan yg kurang jelas.. Mau perpanjang KIA, seharusnya dijelaskan sejak awal kalo memang blm bisa perpanjang secara sistem krn blm batas tgl kedaluarsa. Sudah ngurus dgn harapan beres perpanjangan ternyata yg kluar KIAnya sama dgn yg lama, jadi Percumah	**Tanggal**: 14-10-2022 *(kendala fitur balas review belum diaktifkan karena menunggu verifikasi Google)* **Jawaban:** Mohon maaf atas ketidaknyamanannya Kak. Bila berkenan, silakan Anda sampaikan kepada Kepala Bidang kami melalui Whatsapp yang dapat Anda akses di s.id/disdukcapilkebumen atau aplikasi android Lawet Kebumen di Playstore untuk mendapatkan tindak lanjut yang sesuai. Kami juga melayani pengajuan dokumen adminduk secara online sehingga Anda dapat mengurus dokumen adminduk dari luar kota. Terima kasih.
29	20-09-2022	**Instagram**	Pengirim: **rpm_ramiplaywoodmeubelinterior** Ijin bertanya ...min : saya ngurus, surat pindah (istri), KK , akte anak saya. Akte anak saya sudah jadi tapi KIAnya kok	**Tanggal: 22-09-2022 (2 hari kerja)** Jawab: @rpm_ramiplaywoodmeubelinterior proses pembuatannya di mana, di dinas dukcapil atau kecamatan? dan untuk

			nggak dapet...?	yang membuat KIA usia berapa tahun? **rpm_ramiplaywoodmeubelinterior**Ngurusnya di kecamatan, KK & Akte sudah jadi, waktu ngurus akte anak saya masih umur 2 blnan, maksud saya ngurus akte kok nggak dapat KIA ...? sekarang anak saya sudah 1thn lebih Jawab: @rpm_ramiplaywoodmeubelinterior silahkan pengajuan melalui layanan whatsapp Disdukcapil, melalui layanan nomor KIA 081322322424.
22	September 2022	**Lapor Cepat Bupati**	11 Pertanyaan tentang keamanan aplikasi Digital ID (identitas kependudukan digital)	**Sudah dijawab**
21	21-9-2022	**Google Map**	Pengirim: Ahmad Fadhil https://goo.gl/maps/8KXw324BWSqa67V36 Pelayanan nya kurang efektif,.. Bayangin aja pengambilan berkas ny d belakang gedung d dekat parkiran motor karyawan... Beeuuh panass ny bukan maeen.... Kipas ny segede gambreng pun gk bakl kerasaaa ... Ruangan ny terbuka gini dah... Hadeeeh.. Pokok ny klo ada bintang ½ deeh bagian pelayanan nyaaa... Asliii sabar2 sih .... 😣😣😀	Tanggal : 14-10- 2022 *(kendala fitur balas review belum diaktifkan karena menunggu verifikasi Google)* Jawaban : Mohon maaf atas ketidaknyamanannya mas Ahmad Fadhil. Para pimpinan kami sudah membahas saran mas Ahmad Fadhil dan mulai dilakukan perbaikan mekanisme secara bertahap. Mohon doanya pengajuan

				rancangan pembangunan ruang pelayanan di belakang gedung dapat terealisasi sesuai harapan pada anggaran tahun depan. Kami juga melayani pengajuan dokumen adminduk secara online. Silakan cek s.id/disdukcapilkebumen atau aplikasi Lawet Kebumen di Playstore android. Terima kasih.
20	10-09-2022	**Google Map**	 putri azzahra Local Guide · 35 ulasan sebulan lalu Penghapusan data akte kelahiran /perb aikan data akte dari jam 9 pagi sampe jam 2 siang belum beres juga tanpa kejelasan yang pasti . tanya petugas jawabanya entar tunggu dipanggil,,,, ampun bos anda kerja atau ngopi . Akhirnya ditinggal engga jadi diurus **https://goo.gl/maps/U8UkHcd5z3twecZq5** Penghapusan data akte kelahiran /perb aikan data akte dari jam 9 pagi sampe jam 2 siang belum beres juga tanpa kejelasan yang pasti . tanya petugas jawabanya entar tunggu dipanggil,,,, ampun bos anda kerja atau ngopi . Akhirnya ditinggal engga jadi diurus	Tanggal: 14-10-2022 *(kendala fitur balas review belum diaktifkan karena menunggu verifikasi Google)* Jawaban: Mohon maaf atas ketidaknyamanannya mba Putri. Bila berkenan, silakan mba Putri sampaikan kepada Kepala Bidang kami melalui Whatsapp yang dapat Anda akses di s.id/disdukcapilkebumen atau aplikasi android Lawet Kebumen di Playstore untuk mendapatkan tindak lanjut yang sesuai
17	Agustus 2022	**Lapor Cepat Bupati**	Pertanyaan dari warga tentang apakah cetak KTP-el di kecamatan bisa langsung jadi	**Sudah dijawab**
16	21-08-2022	**Instagram**	Pengirim: **putbaldigi.id**	**Tanggal: 24-08-2022 (3 hari kerja)**

			Yah sayangnya pelayanan pembuatan akte kelahiran seminggu baru jadi, gimana percepatannya, lamban sekali n kinerja buruk	@putbaldigi.id Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Silakan mengirimkan NIK, foto akta kelahiran, dan foto bukti pembayaran denda/kwitansi (jika ada) melalui pesan Instagram kami untuk dilakukan pengecekan. Terima kasih 🙏
15	13-08-2022	**Google Map**	Pengirim: Orick https://goo.gl/maps/qqJP1kctxpCsLUyx5 Kecewa berat dengan pelayanan dari Telepon Kantor Dukcapil. Info yang diberikan berbeda saat datang langsung. Saya yang dari luar kota jadi harus bolak balik 2X (5 jam perjalanan darat) Mohon untuk ditingkatkan pengetahuan antar staff!!!	Tanggal : 14-10-2022 *(kendala fitur balas review belum diaktifkan karena menunggu verifikasi Google)* Jawaban : Mohon maaf atas ketidaknyamanannya Kak. Bila berkenan, silakan Anda sampaikan kepada Kepala Bidang kami melalui Whatsapp yang dapat Anda akses di s.id/disdukcapilkebumen atau aplikasi android Lawet Kebumen di Playstore untuk mendapatkan tindak lanjut yang sesuai. Kami juga melayani pengajuan dokumen adminduk secara online sehingga Anda dapat mengurus dokumen adminduk dari luar kota. Terima kasih.

14	10-08-2022	**Google Map**	**Pengirim: Dimas Ramadhan** **https://goo.gl/maps/yTzeN4zEiuuN9ZmH6** Nanya g di respon ...sat bgt	Tanggal :14-10-2022 *(kendala fitur balas review belum diaktifkan karena menunggu verifikasi Google)* Jawaban : Mohon maaf atas ketidaknyamanannya Kak. Bila berkenan, silakan Anda sampaikan kepada Kepala Bidang kami melalui Whatsapp yang dapat Anda akses di s.id/disdukcapilkebumen atau aplikasi android Lawet Kebumen di Playstore untuk mendapatkan tindak lanjut yang sesuai. Kami juga melayani pengajuan dokumen adminduk secara online sehingga Anda dapat mengurus dokumen adminduk dari luar kota. Terima kasih.
13.	05-07-2022	**Google Map**	Pengirim: Paska Lia Kantor pelayanan publik tetapi pelayanan sangat mengecewakan karena petugas ketus dan tidak ramah sama sekali. Berkata-kata menggunakan nada tinggi kepada masyarakat, padahal seharusnya bisa dijawab dengan sopan santun.	Tanggal : 14-10-2022 *(kendala fitur balas review belum diaktifkan karena menunggu verifikasi Google)* Jawaban : Mohon maaf atas ketidaknyamanannya Kak.

				Bila berkenan, silakan Anda sampaikan kepada Kepala Bidang kami melalui Whatsapp yang dapat Anda akses di s.id/disdukcapilkebumen atau aplikasi android Lawet Kebumen di Playstore untuk mendapatkan tindak lanjut yang sesuai. Kami juga melayani pengajuan dokumen adminduk secara online sehingga Anda dapat mengurus dokumen adminduk dari luar kota. Terima kasih.
12	04-07-2022	**Google Map**	**Pengirim : Rizka D** Respond bagian helpdesk nya lama banget..padahal posisi chat udah diread.. beda sama respon admin yg lain https://goo.gl/maps/ghKh2qsiVrVDNqPB6	14-10-2022 *(kendala fitur balas review belum diaktifkan karena menunggu verifikasi Google)* Mohon maaf atas ketidaknyamanannya Kak. Kami baru bisa menanggapi tulisan Anda saat ini karena sebelumnya tidak memiliki akses membalas dari Google Bila berkenan, silakan Anda sampaikan kepada Kepala Bidang kami melalui Whatsapp yang dapat Anda akses di s.id/disdukcapilkebume

				n atau aplikasi android Lawet Kebumen di Playstore untuk mendapatkan tindak lanjut yang sesuai. Terima kasih.
11	01-07-2022	**Google Map**	**https://goo.gl/maps/VpMaSNfrW48kKk2A8** **Pengirim: Gaza Ghana** kurang efisien, saya sarankan Pegawai Capil Kebumen untuk studi banding ke Kab.Wonosobo. disana segala jenis pelayanan capil sudah online semua. Gampang bgt, gak antri tubrukan... Ke desa,minta surat pengantar keperluan, tinggal foto berkas kelengkapan,kirim ke WA capil, tinggal nunggu konfirmasi dan dapet barcode dan notif buat tgl pengambilan..cuma 3-4hari udh beres. Pas pengambilan cepet bgt lagi...tunjukin barcode ke security,terus antri bentar buat ambil KTP,atau KK atau yg lain2. Dan WA nya autorespon tp gak bikin bingung/panik. Dan lagi, di wonosobo petugasnya ramah2 bener2 melayani masyarakat.	Tanggal: 14-10-2022 *(kendala fitur balas review belum diaktifkan karena menunggu verifikasi Google)* Mohon maaf atas ketidaknyamanannya Kak. Kami baru bisa menanggapi tulisan Anda saat ini karena sebelumnya tidak memiliki akses membalas dari Google Terima kasih atas masukan dan sarannya untuk perbaikan pelayanan kami. Saran Anda kami jadikan bahan evaluasi pelayanan. Mohon dukungan dan doanya. Terima kasih
10	31-05-2022	**Youtube**	Pengirim: Asep Saya antri 2 jam di Dukcapil	**2-05-2022** **(3 hari kerja)** Selama bulan Ramadhan pendaftaran ditutup pukul 12.30

9	05-05-2022	WhatsApp	Pengirim: Sarpono Muslim Saya sudah mendownload aplikasi pancen maen, tapi gak bisa dibuka, mohon bantuannya	**05-05-2022** **(1 hari kerja)** aplikasi pancen sekarang sudah off, dan beralih ke layanan WhatsApp. Silakan menghubungi ke nomor layanan di bawah ini sesuai keperluan. Layanan KK_KT_KIA 081322322424 Layanan Akta_Lahir_Mati 081325168023 Helpdesk Data Bermasalah 082138605201
8	26-04-2022	WhatsApp	Pengirim: kristotarigan65 Telpon capil kebumen kok susah amat ya	**26-04-2022** **(1 hari kerja)** Layanan WA tidak menerima telepon.
7	30-03-2022	Facebook	Pengirim: Nsg Sigit Subiyanto semoga bukan sebagai pencitraan belaka,karena yang perlu diperbaiki dalam pelayanan adalah petugasnya di kantor	**30-03-2022** **(1 hari kerja)** Mohon maaf dan terima kasih atas masukannya.Kami tetap melayani dan berupaya maksimal untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi pada masyarakat Kebumen. Apabila ada masalah, hubungi kami di nomor (0287) 384942
6	18-03-2022	LaporGub	Pengirim: Saiful Jefri Kebumen masih kekurang blangko e-KTP pak. Untuk yang	**21-03-2022** **(3 hari kerja)** Menindaklanjuti surat Saudara nomor 337/95

			dilayani hanya yang buat baru, pindah, pengurusan bansos, yang perubahan data pemekaran wilayah RT blom ada lagi blangkonya hihi	tanggal 18 Maret 2022 perihal Pengaduan Masyarakat oleh pelapor atas nama Saeful Jefri pada website Lapor Gub Provinsi Jawa Tengah bersama ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut: 1. Pelapor belum dapat dilayani ketika mengajukan pencetakan KTP elektronik akibat pemekaran wilayah RT, karena pada saat itu persediaan blangko KTP elektronik sangat terbatas sehingga yang dilayani hanya untuk 4 (empat) kriteria: a. perekaman KTP baru b. Pindah datang antar kabupaten/provinsi c. untuk keperluan rumah sakit/bansos d. karena hilang 2. blangko KTP elektronik pada saat ini sudah cukup tersedia sehingga semua pengajuan pencetakan KTP elektronik dapat dilayani.
5	14-03-2022	WhatsApp	Pengirim: tarom118 Kenapa ya ektp ku tidak bisa daftar Kartu Perdana	**14-03-2022** **(1 hari kerja)** Silakan menghubungi nomor layanan data bermasalah

4	09-03-2022	Instagram	Pengirim: d3_dhe saya sudah WA dari kemarin, tapi sangat lama belum dibalas	**09-03-2022** **(1 hari kerja)** Pelayanan melalui WA akan dilayani pada hari dan jam kerja
3	06-03-2022	LaporGub	Pengirim: Tajudin64446412 Adiku gawe KTP nang prembun koq jarene blangkone kosong, bener ora kui min?	**09-03-2022** **(3 hari kerja)** Blangko KTP elektronik saat ini sudah cukup tersedia Pencetakan KTP elektronik dapat dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen atau di kantor kecamatan Prembun.
2	04-03-2022	Instagram	Pengirim: gamismurah_jawatengah Dukcapil WA amat sangat slowrespon, padahal saya di perantauan sangat butuh	**04-03-2022** **(1 hari kerja)** Layanan WA akan dilayani pada hari dan jam kerja. hari Senin-Jumat.
1	01-03-2022	Facebook	Pengirim: Budianto Pelayanan di capil kok ribet, udah datang ke kantor ngurus KIA malah diminta online.	**01-03-2022** **(1 hari kerja)** Mohon maaf untuk pembuatan KIA melalui layanan WA

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN

PEMERINTAH KABUPATEN DISDUKCAPIL KEBUMEN

ANNA RATNAWATI, S.KM, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19640429 198803 2 002