

**PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEBUMEN
BULAN JUNI 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 Google Alif Wahyu		27-06-2023	Pelayanan Dafduk Online	Maaf mungkin bisa ditingkatkan Lagi pelayanan via online nya.. saya bertanya untuk mengurus pindah datang utk anak saya via online sudah 2 hari blm ada respon juga.. https://goo.gl/maps/oXWT8GjryLC2Pu6C6	Google Maps Review	27-06-2023 Sudah dijawab dengan pesan: mohon maaf atas ketidaknyamanannya kak Alif, masukan kak Alif kami jadikan sebagai koreksi perbaikan pelayanan online Disdukcapil Kebumen. Salam sehat selalu.	Sudah ditindaklanjuti	1 hari
2	Akun Google Adiyanti Kebumen		21-06-2023	Pelayanan Dafduk Online	Pelayanan offline antri bgt pelayanan online kurang banget. Niatnya pakai online biar efisien waktu dan karna jauh juga ternyata chat dibalesnya lama banget. Terutama bagian pelayanan KK. KTP .PINDAH, masa chat Rabu pagi dibales Kamis. Itu yg aku alami. Gak tau memang lagi banyak pelayanan atau memang ya sudah biasa begitu. Perbaiki lagi dong pelayanannya. Trims https://goo.gl/maps/TB4hXMYCJVAvL8c99	Google Maps Review	21-06-2023 Sudah dijawab dengan pesan: Sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanan dalam menerima layanan kami, karena memang saat ini sedang cukup banyak pemohon baik secara tatap muka maupun online/daring. Untuk mengatasi hal tersebut kami juga membuka layanan	Sudah ditindaklanjuti	1 hari

						<p>adminduk di beberapa tempat, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dinas Dukcapil 2. Mal Pelayanan Publik 3. Kecamatan 4. Beberapa desa/kel 5. Pelayanan Hari Minggu/Libur baik di Dinas maupun di Alun-alun sehingga masyarakat bisa memanfaatkan tempat2 layanan adminduk sesuai dengan porsi dan tempat tinggalnya. <p>Namun demikian terima kasih atas saran serta masukannya dan menjadi masukan bagi kami untuk perbaikan dalam melayani masyarakat.</p> <p>Terima Kasih.</p>			
3	Akun Facebook Sutarti Yasni		20-06-2023	Pelayanan Dafduk Online	<p>Selamat pagi, maaf saya mau tanya untuk mengurus pindah domisili online bagaimana caranya ya terima kasih 🙏</p> <p>Maaf tidak ada respon cuma dibaca saja, saya wa kemarin sama hari ini jg</p>	Facebook (Pesan)	<p>20-06-2023</p> <p>Sudah dijawab dengan pesan: Mohon maaf antrian sedang banyak dan kami proses sesuai urutan antrian kak</p>	Sudah ditindaklanjuti	1 hari

4	Akun Facebook Tedy Naufal		19-06-2023	Pelayanan Dafduk Online	<p>Saya mau tanya persyaratan untuk pindah keluar?</p> <p>Tadi saya sudah tanya ke pelayanan WhatsApp tapi belum ada respon 🙏</p>	Facebook (Pesan)	<p>19-06-2023</p> <p>Sudah dijawab dengan pesan: Silakan klik link berikut mengenai pesyaratan pindah</p> <p>https://kependudukan.kebumenkab.go.id/index.php/web/post/804/4--surat-keterangan-pindah</p> <p>Mohon ditunggu karena chat akan dibalas pada jam kerja, satu persatu sesuai antrian masuk karena banyaknya pengajuan</p>		
5	Akun Google Siti Romelah		05-06-2023	Pelayanan Capil	<p>Kenapa dipersulit padahal sudah jelas saya harus nunggu berapa tahun lagi ngurus akta anak saya padahal cuma ganti nama ayah kandungnya tapi ko lamanya minta ampun yang harus saya salahkan siapa?</p> <p>https://goo.gl/maps/393bwrACUL6jJVYg9</p>	Google Maps Review	<p>06-06-2023</p> <p>Sudah dibalas dengan jawaban: Selamat pagi, Salam hangat dari Disdukcapil Kebumen. Terima kasih telah menghubungi Disdukcapil Kebumen. Terkait permohonan Anda, telah selesai dilakukan pembahasan dengan hasil : Pengajuan Anda belum dapat dilayani karena</p>	Sudah ditindaklanjuti	2 hari

							<p>persyaratan tidak tercukupi.</p> <p>Hal ini menyangkut anak perempuan yang erat hubungannya dengan nazab dan pertanggungjawaban kepada Alloh SWT. Penyelesaian langsung hadir di ruang Kepala Dinas Dukcapil Kebumen. Kami tunggu kehadiran Anda hari ini Senin, 5 Juni 2023 di ruang Kepala Dinas Dukcapil Kebumen.</p>		
6	Arif Muhlasin		05-06-2023	Pelayanan	Tolong perluas dan dekatkan pelayanan sampai desa yang jauh dari kecamatan bahkan kalau bisa memberi pelayanan dokumen yang dibutuhkan masyarakat	Langsung	05-06-2023	Sudah ditindaklanjuti dengan sosialisasi Kios Pelanduk pada tanggal 12 Juni 2023	1 hari

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN



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

Lampiran Tindak Lanjut Aduan Bulan Juni 2023

1. Google Maps Review an. Alif Wahyu

 **Alif Wahyu**
1 review

★ ★ ★ ★ ★ a week ago **NEW**

Maaf mungkin bisa ditingkatkan Lagi pelayanan via online nya.. saya bertanya untuk mengurus pindah datang utk anak saya via online sudah 2 hari blm ada respon juga..

[See translation](#)

 1  Share

Response from the owner a week ago

mohon maaf atas ketidaknyamanannya kak Alif, masukan kak Alif kami jadikan sebagai koreksi perbaikan pelayanan online Disdukcapil Kebumen. Salam sehat selalu.

[See translation](#)

2. Google Maps Review an. Adiyanti Kebumen

 **Adiyanti Kebumen**
1 review

★ ★ ★ ★ ★ 2 weeks ago **NEW**

Pelayanan offline antri bgt pelayanan online kurang banget. Niatnya pakai online biar efisien waktu dan karna jauh juga ternyata chat dibalesnya lama banget. Terutama bagian pelayanan KK. KTP .PINDAH, masa chat Rabu pagi dibales Kamis. Itu yg aku alami. Gak tau memang lagi banyak pelayanan atau memang ya sudah biasa begitu. Perbaiki lagi dong pelayanannya. Trims

[See translation](#)

 1  Share

Response from the owner 2 weeks ago

Sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanan dalam menerima layanan kami, karena memang saat ini sedang cukup banyak pemohon baik secara tatap muka maupun online/daring. Untuk mengatasi hal tersebut kami juga membuka layanan adminduk di beberapa tempat, yaitu:

1. Dinas Dukcapil
2. Mal Pelayanan Publik
3. Kecamatan
4. Beberapa desa/kel
5. Pelayanan Hari Minggu/Libur baik di Dinas maupun di Alun-alun

Sehingga masyarakat bisa memanfaatkan tempat2 layanan adminduk sesuai dengan porsi dan tempat tinggalnya.

3. Pesan Facebook an. Sutarti Yasni

Sutarti Yasni

Attachment

Terima kasih

Jun 20, 2023, 3:51 PM

Maaf tidak ada respon cuma dibaca saja, saya wa kemarin sama hari ini jg

Jun 20, 2023, 5:25 PM

Mohon maaf antrian sedang banyak dan kami proses sesuai urutan antrian kak

4. Pesan Facebook an. Tedy Naufal

Tedy Naufal

Jun 19, 2023, 12:40 PM

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Wa'alaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh

Ada yang bisa kami bantu?

Baik, terima kasih atas respon nya Bapak/Ibu

Saya mau tanya persyaratan untuk pindah keluar?

Tadi saya sudah tanya ke pelayanan WhatsApp tapi belum ada respon 🙏

<https://kependudukan.kebumenkab.go.id/index.php/web/post/804/4-surat-keterangan-pindah>

Silakan klik link berikut mengenai persyaratan pindah

#Dinas replied to Tedy

Tadi saya sudah tanya ke pelayanan WhatsApp tapi belum ada respon 🙏

Mohon ditunggu karena chat akan dibalas pada jam kerja, satu persatu sesuai antrian masuk karena banyaknya pengajuan 🙏

5. Google Maps Review an Siti Romelah

Siti Romelah
1 review

★★★★★ a month ago

Kenapa di persulit padahal sudah jelas saya harus nunggu berapa tahun lagi ngurus akta anak saya padahal cuma ganti nama ayah kandungnya tapi ko lamanya minta ampun yang harus saya salahkan siapa ? [More](#)

[See translation](#)

1 Like Share

Response from the owner 4 weeks ago

Selamat pagi,
Salam hangat dari Disdukcapil Kebumen.
Terima kasih telah menghubungi Disdukcapil Kebumen.
Terkait permohonan Anda, telah selesai dilakukan pembahasan dengan hasil : Pengajuan Anda belum dapat dilayani karena persyaratan tidak tercukupi. Hal ini menyangkut anak perempuan yang erat hubungannya dengan nazab dan pertanggungjawaban kepada Allah SWT. Penyelesaian langsung hadir di ruang Kepala Dinas Dukcapil Kebumen. Kami tunggu kehadiran Anda hari ini Senin, 5 Juni 2023 di ruang Kepala Dinas Dukcapil Kebumen.

[See translation](#)