

**PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEBUMEN
BULAN DESEMBER 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	Ahmad Zaki		04-12-2023 (Senin)	Pelayanan	<p>Loket Pengambilan dokumen kurang cepat.. Dan seharusnya ada 2 /3 petugas agar tidak menimbulkan bnyak antrian panjang... Dan pelayanan harus memakai no antrian...</p> <p>Td saya melihat langsung orang dalam meberikan sela untuk masuk menerobos antrian..</p> <p>Tp saya salud kepada petugas loket penyerahan berkas menolak dengan baik dan disuruh antri dan memakai no antrian...</p>	Google Review	<p>Telah dijawab</p> <p>Terima kasih atas ulasannya kak Ahmad Zaki. Karena di review Google tidak memungkinkan menambahkan banyak komentar dan kami ingin mendapatkan informasi selengkapnya tentang kondisi pelayanan yang kak Zaki jumpai untuk perbaikan pelayanan kami, kami persilakan untuk menyampaikan masukan kak Zaki ke nomor Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil dengan nomor 082226221010.</p> <p>Terima kasih.</p>		1 hari
2	Ana ana		16-12-2023 (Sabtu)	Pelayanan	Petugas terlalu bertele-tele	Google Review	<p>Telah dijawab</p> <p>Kak Ana, terima kasih atas ulasannya. Terkait ulasan bintang 1 yang dikirim pada hari Jumat (16 Desember 2023), kami perlu mendapatkan informasi lebih detail dari Kak Ana terkait petugas loket pelayanan mana yang dimaksud dalam rangka perbaikan internal. Fitur di Google Maps Review saat ini belum</p>		1 hari

							memungkinkan untuk berbalas komentar, padahal kami sangat berharap dapat memberikan tanggapan serta tindak lanjut yang cepat dan tepat sasaran. Oleh karena itu, kami mempersilakan Kak Ana dapat datang langsung ke kantor Disdukcapil pada hari dan jam kerja untuk mengkonfirmasi ulasan Kak Ana kepada Kepala Dinas atau pejabat struktural kami. Bila ada kendala jarak, maka Kak Ana juga dapat menyampaikan melalui WA Pejabat kami atas nama Ibu Grace Arisandy Dunggio, S.STP., MPA. dengan nomor 082226221010. Tanggapan kami ini akan diperbarui bila Kak Ana sudah berkenan memberikan keterangan detail terkait ulasan tersebut. Terima kasih.		
3	Ana Kristianingsih		15-12-2023 (Jum'at)	Pelayanan	<p>Kepada yang terhormat seluruh staff Dispendukcapil Kabupaten Kebumen,</p> <p>Saya Ana Kristianingsih, ingin menyampaikan ketidakpuasan atas pelayanan petugas Dukcapil Kebumen, saya mengurus pencetakan kembali E-KTP saya yang hilang di Tangerang dan diwakilkan oleh Pak Raswanto sebagaimana beliau adalah keluarga saya. Saya memberi kuasa penuh</p>	Email	<p>Telah dijawab</p> <p>Terima kasih atas aduan kak Ana. Boleh kami dapatkan informasi lebih lanjut.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bila beliau masih ingat, terkait petugas yang menangani dapat diinfokan petugas loket berapa nggih? 2. Kak Ana Kristianingsih posisi saat ini ada di daerah mana? 3. Pak Raswanto dalam kaitannya keluarga, beliau status hubungan 		1 hari

				<p>kepada beliau untuk mengurus E-KTP sampai tuntas. Saya sudah menyerahkan persyaratan yang telah ditentukan oleh petugas Disdukcapilnya. Namun, pada saat pengambilan ditolak oleh petugas Disdukcapil karena saudara Raswanto tidak satu data dalam kartu keluarga. Saya sangat kecewa dengan hal tersebut. Saya membutuhkan E-KTP tersebut segera, namun pelayanan petugas terlalu bertele-tele. Selanjutnya jam pelayanan hari jumat dipangkas menjadi setengah hari, sangat disayangkan, karena ini sangat merugikan kami sebagai warga negara yang akan mengurus dokumen di kantor kedinasan tersebut. Mohon untuk diperbaiki hal tersebut. Saya merasa sangat dirugikan baik secara materi maupun waktu.</p> <p>Salam</p> <p>Ana Kristianingsih</p>	<p>keluarga apa nggih?</p> <p>Kami paham ketidaknyamanan kondisi kak Ana dengan keperluan yang segera namun tidak dapat mendapatkan dokumen yang diperlukan.</p> <p>Terkait jam pelayanan hari Jumat setengah hari, adalah peraturan Pemerintah Kabupaten Kebumen bagi sebagian besar dinas termasuk Dinas Dukcapil. Kabar baiknya, dengan berbagai upaya, Disdukcapil menghadirkan pelayanan di hari Minggu setengah hari di kantor.</p> <p>Perlu kami sampaikan, dengan berbagai isu yang terjadi (contoh pinjaman online dengan KTP-el orang lain), untuk mengantisipasi penyalahgunaan KTP-el oleh orang yang tidak bertanggung jawab, maka dalam prosedur pengambil KTP-el fisik adalah yang bersangkutan, atau yang masih dalam 1 KK, atau saudara kandung yang bisa dibuktikan dengan dokumen kependudukan. Kemudahan pengambilan KTP-el fisik oleh bukan orang yang berhak berdasarkan evaluasi dapat menjadi ruang penyalahgunaan dokumen kependudukan orang lain dan juga percaloan.</p>		
--	--	--	--	---	--	--	--

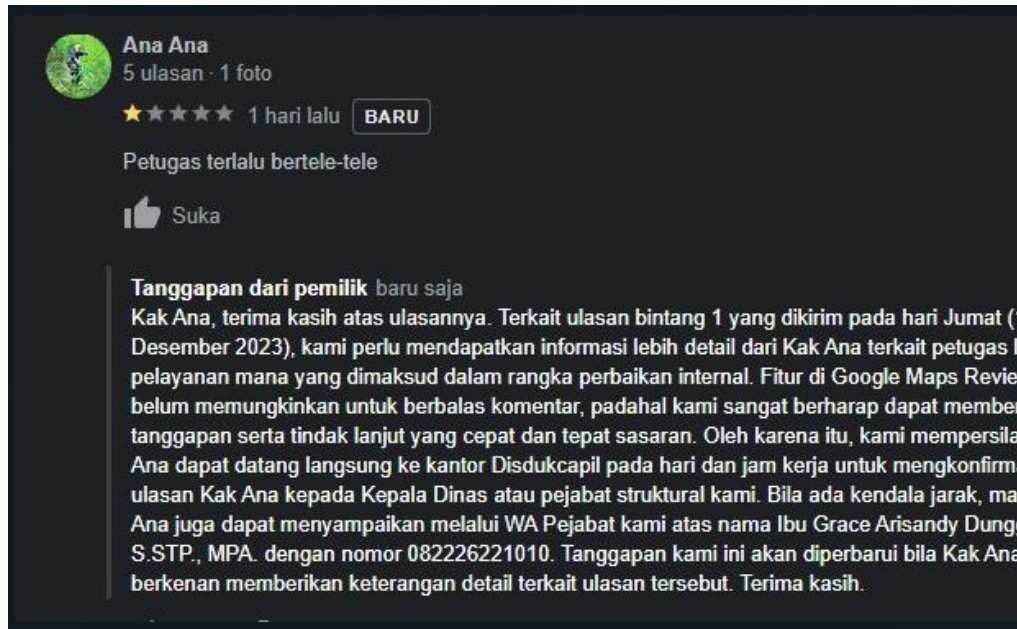
						<p>Bila Kak Ana sedang di Tangerang, Dukcapil pusat sudah memiliki kebijakan cetak KTP-el karena hilang dapat di Dukcapil mana saja asalkan tidak ada perubahan data.</p> <p>Demikian, semoga Kak Ana dapat memahami. Bila Kak Ana merasa terbantu dengan dengan penjelasan ini, boleh update review Google nya nggih</p> <p>Kami juga menyediakan nomor WA pelayanan online sehingga dapat mengurus dokumen adminduk tanpa harus mudik. Namun, kalau terkait <i>pengambilan KTP-el tetap sesuai yang berhak</i> nggih.</p> <p>Layanan KK, KTP, Pindah, KIA ☎ 081322322424</p> <p>Layanan Akta Lahir, Akta Kematian ☎ 081325168203</p> <p>Help Desk Data Bermasalah ☎ 082138605201</p> <p>Salam. Tim Penanganan Aduan</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Lampiran Tindak Lanjut Aduan Bulan Desember 2023

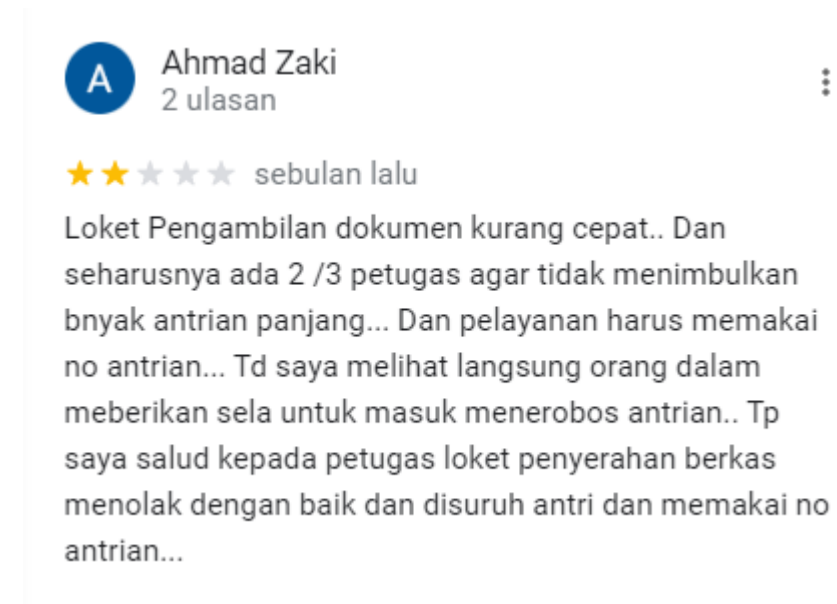
1. Aduan ke Google Review



Tanggapan



2. Aduan ke Google Review

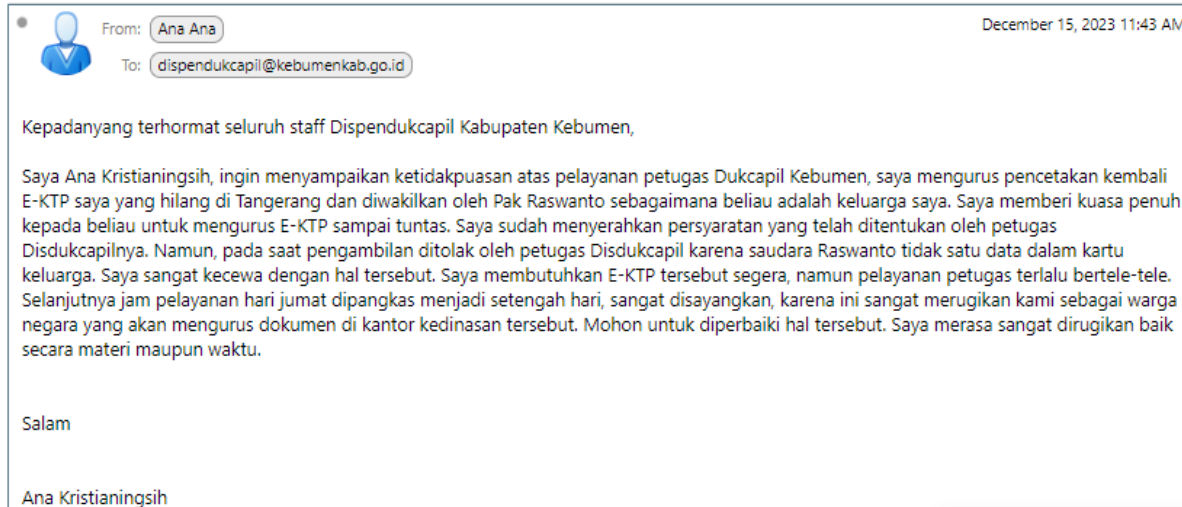


Tanggapan

Tanggapan dari pemilik sebulan lalu

Terima kasih atas ulasannya kak Ahmad Zaki. Karena di review Google tidak memungkinkan menambahkan banyak komentar dan kami ingin mendapatkan informasi selengkapnya tentang kondisi pelayanan yang kak Zaki jumpai untuk perbaikan pelayanan kami, kami persilakan untuk menyampaikan masukan kak Zaki ke nomor Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil dengan nomor 082226221010. Terima kasih.

3. Aduan via Email



Tanggapan

