

**PENANGANAN PENGADUAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEBUMEN  
BULAN JANUARI 2024**

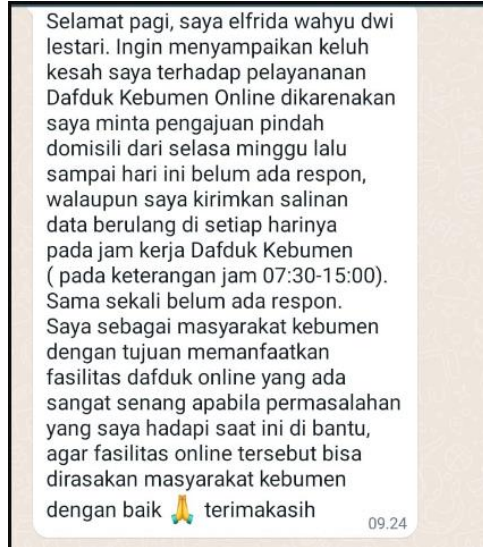
No	Pelapor	No Surat	Tanggal Aduan	Jenis Aduan	Isi Aduan	Melalui	Tindak Lanjut	Keterangan	Durasi Proses
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Elfrida Wahyu Dwi Lestari		8 Januari 2024 (Senin)	Pelayanan Online	<p>Selamat pagi, saya elfrida wahyu dwi lestari.</p> <p>Ingin menyampaikan keluhan kesah saya terhadap pelayanan Dafduk Kebumen Online dikarenakan saya minta pengajuan pindah domisili dari selasa minggu lalu sampai hari ini belum ada respon, walaupun saya kirimkan salinan data berulang di setiap harinya pada jam kerja Dafduk Kebumen ( pada keterangan jam 07:30-15:00). Sama sekali belum ada respon.</p> <p>Saya sebagai masyarakat kebumen dengan tujuan memanfaatkan fasilitas dafduk online yang ada sangat senang apabila permasalahan yang saya hadapi saat ini di bantu, agar fasilitas online tersebut bisa dirasakan masyarakat kebumen dengan baik ????</p> <p>terimakasih</p>	Lapor Cepat Bupati (Whatsapp )	<p><b>8 Januari 2024 pukul 12:04:01</b></p> <p>Terima kasih atas laporannya kak Elfrida Wahyu Dwi Lestari. Perlu kami sampaikan bahwa antrian pelayanan online saat ini sedang cukup banyak. Bila Anda mengirim chat berulang kali maka akan menjadi antrian baru lagi. Petugas kami berusaha untuk menyelesaikan permohonan sesegera mungkin, oleh karena itu mohon tidak mengirim chat berulang kali agar tidak mendapatkan antrian baru (mundur) lagi. Kami pantau chat terakhir Anda pada pukul 07.30 hari ini dan per pukul 11.59 (8 Januari 2024) Anda perlu menunggu 11 antrian lagi. Terima kasih.</p> <p><b>8 Januari 2024 pukul 14:06:01</b></p> <p>Sdri. Elfrida Wahyu Dwi Lestari pukul 07.30 WIB sudah mulai ditangani oleh petugas kami pada pukul 14.08 WIB. Pelapor sudah diarahkan untuk melengkapi persyaratan-persyaratan yang diperlukan agar permohonan administrasi kependudukan dapat diproses.</p>	Selesai	1 hari

2	Syifa Azizah		09 Januari 2024 (Selasa)	Persyaratan Update KK	<p>KK asli pemberian dukcapil sama print sendiri apa bedanya ?</p> <p>Kenapa harus yg dari dukcapil kan yang print sendiri juga klo barcode nya di scan munculnya sama. Kenapa syarat update kk harus begitu ?</p> <p>Kalau tidak ada kk yg dari dukcapil harus bikin surat kehilangan. Jadi apa fungsi ada scanan barcodenya ?</p>	Google Review	<p><b>10 Januari 2024 (Rabu)</b></p> <p>Mohon maaf atas ketidaknyamanannya kak Syifa. Update KK dapat diproses dengan melampirkan KK terbaru.</p> <p>Oleh karena itu, kami persilakan untuk permohonan update KK dapat diajukan kembali melalui nomor WA pelayanan online KK 081322322424.</p> <p>Bila terkait permohonan akta Pencatatan Sipil, kak Syifa dapat mengirim pesan ke nomor WA 082226221010. Silakan pastikan mengirimkan foto dokumen persyaratan sesuai ketentuan yang utuh dan dapat terbaca . Demikian kak Syifa. Semoga informasi ini dapat membantu. 🙏</p>	Selesai	1 hari
3	Anonim		27 Januari 2024 (Sabtu)	Denda Pelayanan	<p>Assalamualaikum pak..kami sebagai warga kebumen ya hanya sekedar bertanya dan ingin tahu pak..bbrpa hari lalu kami nitip di bikinin akte+KK baru, berhubung kami di perantauan jd kami titipkan ke salah satu perangkat desa kami, singkat kata setelah bbrp hari KK tersebut jadi cuma dia bilang kami kena denda 110rb Krn sudah lbih dr 2bulan.. apakah benar pak buat KK +akte sekarang itu ada denda nya..?</p>	Lapor Cepat Bupati	<p><b>28 Januari 2024 (Minggu)</b></p> <p>Bupati Kebumen telah mempublikasikan aduan beserta poster bahwa pelayanan adminduk Rp 0 (gratis). Bupati Kebumen menegaskan bahwa dalam pelayanan adminduk Tidak ada denda, tidak ada biaya, semua gratis</p> <p>Pada tanggal 30 Januari 2024 telah dibuatkan dan diedarkan Surat Edaran Nomor 470/8994</p>	Selesai	1 hari



							Tentang Larangan Memungut Biaya Pengurusan Dan Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan		
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

## Lampiran Tindak Lanjut Aduan Bulan Januari 2024

### 1. Aduan ke Laport Cepat Bupati



#### Tanggapan

No	Oleh	Isi Tindaklanjut	Foto	Tanggal	Status
1	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Terima kasih atas laporannya kak Elfrida Wahyu Dwi Lestari. Perlu kami sampaikan bahwa antrian pelayanan online saat ini sedang cukup banyak. Bila Anda mengirim chat berulang kali maka akan menjadi antrian baru lagi. Petugas kami berusaha untuk menyelesaikan permohonan sesegera mungkin, oleh karena itu mohon tidak mengirim chat berulang kali agar tidak mendapatkan antrian baru (mundur) lagi. Kami pantau chat terakhir Anda pada pukul 07.30 hari ini dan per pukul 11.59 (8 Januari 2024) Anda perlu menunggu 11 antrian lagi. Terima kasih.		2024-01-08 12:04:01	Proses
2	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Pesan Sdri. Elfrida Wahyu Dwi Lestari pukul 07.30 WIB sudah mulai ditangani oleh petugas kami pada pukul 14.08 WIB. Pelapor sudah diarahkan untuk melengkapi persyaratan-persyaratan yang diperlukan agar permohonan administrasi kependudukan dapat diproses.		2024-01-08 14:06:01	Selesai

### 2. Aduan ke Google Review



#### Tanggapan

**Response from the owner** 3 weeks ago  
 Mohon maaf atas ketidaknyamanannya kak Syifa. Update KK dapat diproses dengan melampirkan KK terbaru.

Oleh karena itu, kami persilakan untuk permohonan update KK dapat diajukan kembali melalui nomor WA pelayanan online KK 081322322424.

Bila terkait permohonan akta Pencatatan Sipil, kak Syifa dapat mengirim pesan ke nomor WA 082226221010.

Silakan pastikan mengirimkan foto dokumen persyaratan sesuai ketentuan yang utuh dan dapat terbaca .

Demikian kak Syifa. Semoga informasi ini dapat membantu. 🙏

### 3. Aduan via Lapor Cepat Bupati

 **Arif Sugiyanto**  
January 28 at 10:12 AM · 🌐

Assalamualaikum pak..kami sebagai warga kebumen ya hanya sekedar bertanya dan ingin tahu pak..bbrpa hari lalu kami nitip di bikinin akte+KK baru, berhubung kami di perantauan jd kami titipkan ke salah satu perangkat desa kami, singkat kata setelah bbrp hari KK tersebut jadi cuma dia bilang kami kena denda 110rb Krn sudah lbih dr 2bulan.. apakah benar pak buat KK +akte sekarang itu ada denda nya..?

 **DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KEBUMEN** 

**Urus Adminduk  
GRATIS!**

**Rp 0,-** untuk semua layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil, Mal Pelayanan Publik, Kecamatan, Kios Pelanduk, Posora Sunday Morning, dan Pelayanan Jemput Bola

 **PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN**  
**SEKRETARIAT DAERAH**  
Jl. Merdeka No.2 Kebumen Telp. (0287) 381144, 381410, 381205  
Fax. (0287) 381423 Kode Pos 54311

---

Kebumen, 30 Januari 2024

Kepada  
Yth. 1. Camat Adimulyo  
2. Camat Alian  
3. Camat Ambal  
4. Terlampir  
di -  
TEMPAT

SURAT EDARAN  
NOMOR 470/8994  
TENTANG  
LARANGAN MEMUNGUT BIAYA PENGURUSAN DAN PENERBITAN DOKUMEN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN

Dasar :

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas