

**PENGELOLAAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEBUMEN
BULAN APRIL 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 | Ade Irawan | - | Sabtu, 27 April 2024 | Pelayanan | <p>“Masih banyak antrian padahal jaman maju.mengingatkan kita kembali ke masa lampau yang penuh dgn apa² antri”</p> <p>https://maps.app.goo.gl/ScJQ8Bwd3F4J3Z7DA</p> | Google Review | <p>Sudah dijawab pada Selasa,30 April 2024</p> <p>Selamat pagi kak Ade Irawan. Untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat agar tidak perlu mengambil nomor antrian di kantor kami informasikan bahwa kami menyediakan pelayanan online melalui nomor WA sebagaimana tercantum pada alamat s.id/disdukcapilkebumen, pelayanan online melalui IKD, dan pelayanan adminduk di beberapa desa (Kios Pelanduk).</p> <p>Kami juga sangat senang mendapat masukan dari kak Ade. Oleh karena itu boleh Kak Ade ceritakan lebih detail terkait kondisi banyak antrian tersebut melalui fitur Chat/Pesan di profil Disdukcapil Kebumen pada aplikasi Google Maps?</p> <p>Terima kasih.</p> | - | 2 hari |

| | | | | | | | | | |
|---|----------------------|--|------------------------|-----------|---|--------------------------------|---|---|--------|
| 2 | erlang_aw (Erwin) | | Rabu, 24 April 2024 | Pelayanan | <p>Pelayanan online masih kurang karena masih harus datang langsung ke kantor.</p> <p>Cukup merepotkan untuk yang domisili sudah di luar Kebumen. Semoga ke depannya bisa full online tanpa harus datang ke kantor.</p> <p>Semoga bisa seperti dukcapil lain yang sudah menerapkan full online dengan cukup upload scan dokumen via aplikasi atau email atau whatsapp</p> | Instagram, Google Review | <p>Sudah dijawab melalui Google Review dan Chat Review</p> <p>Hasil klarifikasi melalui fitur chat Google Review yaitu pemohon ingin mengajukan pembuatan surat keabsahan akta kelahiran namun melihat tata cara pengurusan akta kelahiran karena hilang di aplikasi lawet kebumen.</p> <p>Hasil tindak lanjut review Google pemohon mengganti review bintang 2 dengan Bintang 5 dan berkomentar</p> <p>“Pelayanan online sangat baik. Untuk surat tertentu bisa dilayani full online tanpa harus datang ke kantor. Respon admin sangat baik, cepat, dan informatif. Terima kasih disdukcapil kebumen :)”</p> <p>https://g.co/kgs/FqvyGhd</p> | - | 1 hari |
|---|----------------------|--|------------------------|-----------|---|--------------------------------|---|---|--------|

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen



Anna Ratnawati, S.KM., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19640629 198803 2 002