



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. HM. Sarbini Nomor 87 Kebumen, Telp. (0287) 381567
email: dispendukcapil@kebumenkab.go.id
website: kependudukan.kebumenkab.go.id Kode Pos 54311

Kebumen, 4 Maret 2024

Nomor : B/400.12/118/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Undangan

Yth. 1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen
2. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen
3. Para Kabid Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen
4. Terlampir
di
Kebumen.

Mengharap dengan hormat kehadiran Bapak/Ibu pada:

hari/tanggal : Selasa, 5 Maret 2024

waktu : 13.00 WIB s.d. selesai

tempat : Aula Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen (Lantai 2)

acara : Rapat Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan

Demikian atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kebumen



Dokumen ini ditandatangani
secara elektronik

Anna Ratnawati, S.KM., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196406291988032002

TUJUAN SURAT

No.	Tujuan
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen
3	Para Kepala Bidang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen
4	Para Subkoordinator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen
5	Tim Penanganan Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen
6	Tim Media Sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen

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

No	Pelapor	No Surat	Tanggal Aduan	Jenis Aduan	Isi Aduan	Melalui	Tindak Lanjut	Ket	Durasi Proses
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Indah	-	3 Feb 2024 (Sabtu)	Pertanyaan	<p>Hallo selamat siang, perkenalkan saya Indah.</p> <p>Mau tanya min, akte kelahiran saya kan terbitan di kebumen, namun sekarang hilang dan saya sendiri sudah berdomisili di kota tangerang.</p> <p>cara buat surat keabsahannya gmn ya? apakah bisa online? atau harus dtg ke kantor disdukcapil kebumen?</p>	Lapor Cepat Bupati (Whatsapp)	<p>5 Feb 2024</p> <p>Disdukcapil Kabupaten Kebumen dapat membantu pembuatan keabsahan akta kelahiran yang terbit sebelum implementasi SIAK Terpusat dengan menyertakan fotokopi akta kelahiran untuk mencari arsipnya, fotokopi Kartu Keluarga, fotokopi akta kelahiran. Untuk konsultasi pelayanan Adminduk melalui nomor WA silakan hubungi nomor pelayanan kami.</p> <p>Layanan KK, KTP,</p>	Selesai	1 hari

							<p>Pindah, KIA 081322322424</p> <p>Layanan Akta Lahir, Akta Kematian 081325168203</p> <p>Help Desk Data Bermasalah 082138605201</p> <p>Demikian jawaban kami. Terima kasih.</p>		
2	Zahratusi- ta	-	12 Feb 2024 (Senin)	Pelayanan	Pelayanannya tidak ramah kalau bicara dengan muka sinis ngegas	Google Review	<p>13 Feb 2024 (Selasa)</p> <p>Selamat siang kak Zahra, Mohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p> <p>Sebagai bahan perbaikan pelayanan kami, mohon kak Zahra bersedia memberikan detail terkait pelayanan apa, di loket berapa, dan waktunya melalui kontak berikut ini.</p> <p>- 082226221010 (Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil),</p> <p>- 0895417580425</p>	Selesai	2 hari

							(Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk), - 085226591674 (Kabid PIAK), atau - email dispendukcapil@kebumenkab.go.id		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kebumen



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik

Anna Ratnawati, S.KM., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196406291988032002



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Alamat Jl. HM. Sarbini Nomor 87 Kebumen, Telp (0287)384942
email:dispendukcapil@kebumenkab.go.id,
website: kependudukan.kebumenkab.go.id Kode Pos 54316

NOTULA

- Rapat : Rapat Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan
Hari/tanggal : Selasa / 05 Maret 2024
Waktu : 13.00 WIB
Tempat Rapat : Rapat dilaksanakan di Ruang Rapat Aula Lantai II Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen
Acara : 1. Pembukaan
2. Sambutan Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Kebumen
3. Materi inti
4. Diskusi
5. Penutup
Pimpinan Rapat :
Ketua : Jati Purnomo, S.Si., M.T.
Pencatat : Yusuf Mufti, S.Kom.
Peserta Rapat : 1. Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Kebumen
2. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil;
3. Para Subkoordinator;
4. Staf Tim Pengelolaan Pengaduan;
5. Staf Tim Media Sosial
Pembahasan : 1. Kegiatan Rapat Monitoring dan Evaluasi Penanganan
Pengaduan dimaksudkan untuk mengevaluasi pengaduan
yang masuk pada kanal pengaduan Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen selama bulan
Februari 2024.
2. Berdasarkan paparan rapat monitoring dan evaluasi
penanganan pengaduan pada bulan Februari 2024
terdapat beberapa poin pembahasan sebagai berikut:

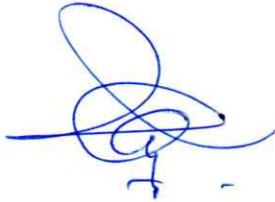
- a. Pada bulan Februari 2024 terdapat aduan dengan rincian sebagai berikut.

No.	Media Pengaduan	Jumlah	Diselesaikan
1	Google Maps Review	1	1
2	Lapor Cepat Bupati	1	1
Total			2

- b. Topik pengaduan yang diterima dari masyarakat pada bulan Februari 2024 antara lain sebagai berikut:
- 1) Pertanyaan cara mengurus surat keabsahan akta kelahiran;
 - 2) Pelayanan yang kurang ramah dari petugas;
- c. Pembahasan persoalan aduan di atas antara lain sebagai berikut:
- 1) Adanya evaluasi pesan balasan aduan masyarakat perlu dipastikan sudah diperiksa oleh kepala bidang terkait;
 - 2) Adanya evaluasi pesan balasan aduan masyarakat yang mencantumkan nomor Kepala Bidang (Kabid) perlu ditambahkan tulisan urusan dokumen kependudukan yang terkait;

Keputusan : Rencana tindak lanjut atas hasil rapat monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan yaitu perbaikan kualitas dalam menjawab aduan masyarakat.

Pimpinan Rapat



Jati Purnomo, S.Si., M.T.
Pembina Utama (IV/a)
NIP. 19701003 199803 1 003

Pencatat,



Yusuf Mufti, S.Kom.
Ahli Pertama (III/a)
NIP. 19890115 202203 1 004




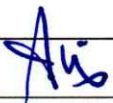



Mengetahui,
Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen



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

DAFTAR HADIR RAPAT

Hari : Rabu
Tanggal : 5 Maret 2024
Pukul : 13.00 WIB
Tempat : Aula Disdukcapil Kebumen Lantai II
Acara : Rapat Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan

No.	Nama	Jabatan	Tanda tangan	
1.	Jati Purnomo	Kabid	1. 	
2.	Grace Punggia	Kabid		2. 
3.	Alisa R. Nabila	Tim Medsos	3. 	
4.	Triana Cahyawati	Subkoor		4. 
5.	Teguh Krawan	Subkoor	5. 	
6.	B. Kukuh K	Subkoor		6. 
7.	Arus Y	Sek	7. 	
8.				8.
9.			9.	
10.				10.
11.			11.	
12.				12.

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi
Administrasi Kependudukan
dan Pemanfaatan Data



JATI PURNOMO, S.Si., M.T.
NIP. 19701003 199803 1 003

DOKUMENTASI RAPAT MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN (5 MARET 2024)



Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data menjelaskan rincian aduan yang diterima



Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data menjelaskan rincian aduan yang diterima



Peserta rapat menyimak penjelasan Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data terkait aduan yang diterima



Peserta rapat menyimak penjelasan Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data terkait aduan yang diterima

Kebumen, 5 Maret 2024



Monitoring dan Evaluasi

PENGADUAN PELAYANAN PADA BULAN FEBRUARI 2024
DISDUKCAPIL KEBUMEN

DASAR HUKUM



Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen

REKAP HASIL 14 KANAL ADUAN PADA BULAN FEBRUARI 2024



KANAL ADUAN	JML	KANAL ADUAN	JML
1. Google Review	1	8. Lapor Cepat Bupati	2
2. Facebook	0	9. LaporGub	0
3. Instagram	0	10. SP4N Lapor	0
4. TikTok	0	11. Email	0
5. YouTube	0	12. Telepon	0
6. Twitter	0	13. Langsung	0
7. WA Pejabat	0	14. WA Pelayanan	0

Aduan

1

Ulasan di Laport Cepat Bupati

Tracking No

2400000069

Tanggal Aduan

2024-02-03 13:17:47

Kategori

Kependudukan

OPD Pengampu

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Judul Aduan

Jabatan Kepala

Isi Aduan

Hallo selamat siang, perkenalkan saya Indah. Mau tanya min, akte kelahiran saya kan terbitan di kebumen, namun sekarang hilang dan saya sendiri sudah berdomisili di kota tangerang. cara buat surat keabsahannya gmn ya? apakah bisa online? atau harus dtg ke kantor disdukcapil kebumen?

Gambar Ulasan


Gambar Tanggapan

Aduan

1

Ulasan Tindak Lanjut di Laporan Cepat Bupati

Tindak Lanjut Menampilkan data Pencarian:

No	Oleh	Isi Tindakanjult	Foto	Tanggal	Status
1	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Disdukcapil Kabupaten Kebumen dapat membantu pembuatan keabsahan akta kelahiran yang terbit sebelum implementasi SIAK Terpusat dengan menyertakan fotokopi akta kelahiran untuk mencari arsipnya, fotokopi Kartu Keluarga, fotokopi akta kelahiran. Untuk konsultasi pelayanan Adminduk melalui nomor WA silakan hubungi nomor pelayanan kami. ????. Layanan KK, KTP, Pindah, KIA ????. 081322322424 ????. Layanan Akta Lahir, Akta Kematian ????. 081325168203 ????. Help Desk Data Bermasalah ????.082138605201 Demikian jawaban kami. Terima kasih.		2024-02-05 17:56:02	Selesai

Gambar Tindak lanjut

Aduan

2

Ulasan Google Review



Gambar Ulasan

Tanggapan dari pemilik baru saja
Selamat siang kak Zahra, Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Sebagai bahan perbaikan pelayanan kami, mohon kak Zahra bersedia memberikan detail terkait pelayanan apa, di loket berapa, dan waktunya melalui kontak berikut ini.
- 082226221010 (Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil),
- 0895417580425 (Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk),
- 085226591674 (Kabid PIAK), atau
- email dispendukcapil@kebumenkab.go.id

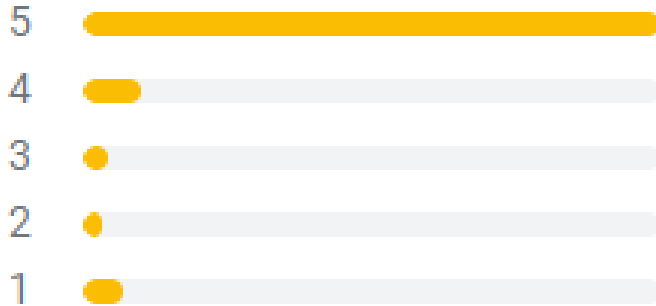
Terima kasih atas kerjasamanya.

Gambar Tanggapan

RANGKUMAN

REVIEW GOOGLE MAPS s.d. 5 Maret 2024

Ringkasan ulasan



4,6



1.509 ulasan



Pelayanan Ramah dan Baik



Pelayanan Online Memuaskan



Pelayanan Sempel, Cepat dan Sehari Jadi



RANGKUMAN

REVIEW GOOGLE MAPS FEBRUARI 2024



Bebek goreng Ayam kampung kebumen
Local Guide · 2 ulasan · 49 foto

★★★★★ seminggu lalu **BARU**

Saya suka dengan pelayanan nya, semoga tambah sukses selalu, terima kasih dukcapil kebumen telah membantu masyarakat yang masih awam dengan teknologi online



Yoni Dwi Saputro
13 ulasan

★★★★★ seminggu lalu **BARU**

Pelayanan sangat ramah dan bagus



Tohir Veny
Local Guide · 26 ulasan · 4 foto

★★★★★ seminggu lalu **BARU**

Mantap,, pelayanan cepat ,dan mudah



Rohmah Amaliyah
1 ulasan

★★★★★ 3 minggu lalu **BARU**

pelayanan cepat, teratur , dan petugasnya ramah" .



Hendri Adi Priono
3 ulasan

★★★★★ 2 minggu lalu **BARU**

Pelayanan online sangat bagus dan gercep, salut sama admin pelayanan online nya, terimakasih telah mempermudah layanan kependudukan



Aji Wibowo
3 ulasan · 5 foto

★★★★★ 2 minggu lalu **BARU**

Pelayanan perubahan KK dan KTP melalui layanan online mudah dan cepat



Galih Setyo Aji
Local Guide · 15 ulasan · 18 foto

★★★★★ 2 minggu lalu **BARU**

Layanan Onlinenya cepat, responsive, dan ramah banget. Good job untuk pelayanan di kebumen,



Erwan Atkinson
Local Guide · 16 ulasan · 74 foto

★★★★★ 3 minggu lalu **BARU**

Petugas sangat ramah dan gercep. Sangat berterima kasih sekali atas bantuannya mengurus kepindahan KK keluar kota. Sangat bisa diandalkan. Mantap 👍 (oh ya saya mengurus via online jadi tidak perlu ke kantor Disdukcapil Kebumen. Tinggal download Lawet Kebumen di play store lalu lengkapi persyaratannya kemudian WA petugasnya) ...



Yasmine
2 ulasan

★★★★★ 3 minggu lalu **BARU**

Minggu buka dan meskipun sesak antrian tapi petugas cetak KTP ramah dan sat set. Terimakasih Disdukcapil Kbm!



Alin Danes
1 ulasan

★★★★★ 3 minggu lalu **BARU**

tempat nya nyaman walapun mengantri tapi tidak panas



TERIMA KASIH

