

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



Alamat Jl. H.M. Sarbini Nomor 87 Kebumen
Telp (0287) 381567 Fax (0287) 384942
email : dispendukcapil@kebumenkab.go.id
website : kependudukan.kebumenkab.go.id
Kode Pos 54316

Kebumen, 1 April 2024

Nomor : 005 / 107
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Undangan

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

Mengharap dengan hormat kehadiran Bapak/Ibu pada:

hari/tanggal : Selasa, 2 April 2024
waktu : 13.00 WIB s.d. selesai
tempat : Aula Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen (Lantai II)
acara : Rapat Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan

Demikian untuk menjadikan maklum, atas kehadirannya diucapkan terimakasih.

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
2.	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3.	Para Kabid Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
4.	Para Subkoordinator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5.	Tim Pengelola Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
6.	Tim Media Sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



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 / 02 April 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. Pemaparan materi
3. Diskusi
4. Penutup
Pimpinan Rapat :
Ketua : Jati Purnomo, S.Si., M.T.
Pencatat : Yusuf Mufti, S.Kom.
Peserta Rapat : 1. Subkoordinator Pendataan Penduduk;
2. Subkoordinator Inovasi dan Kerja Sama;
3. Staf Tim Pengelolaan Pengaduan;
4. 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 Maret 2024.
2. Berdasarkan paparan rapat monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan pada bulan Maret 2024 terdapat 1 poin pembahasan sebagai berikut:

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

No.	Media Pengaduan	Jumlah	Diselesaikan
1	Google Maps Review	1	1
Total			1

- b. Topik pengaduan yang diterima dari masyarakat pada bulan Maret 2024 yaitu terkait pengajuan adminduk pelayanan online di hari libur (Sabtu dan Minggu) yang tidak direspon oleh petugas pelayanan online. Tindak lanjut yang diberikan memberikan penjelasan terkait hari kerja operasional dan hari libur kepada pelapor.

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



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

DAFTAR HADIR RAPAT

Hari : Selasa
Tanggal : 2 April 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.	B. Kokoh K	Subbas Kacer		2. 
3.	Teguh Irawan	Subbas Puro Puro	3. 	
4.	SRI Sumartih	Subbas Ks-IP		4. 
5.	YUSUF MUFTI	ADB	5. 	
6.	Alvian Eka Kurniawati	Operator SIAP		6. 
7.	Alisa R. Nabila	Operator SIAP	7. 	
8.	Anna Rafnawati	Kadinas		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 (2 APRIL 2024)



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

**PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEBUMEN
BULAN MARET 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	Anonim	-	11 Maret 2024	Pelayanan online	<p>“Pelayanan online wa atau aplikasinya gk jls..gk ada respon.wa 3 hari gk ada respon”</p> <p>https://maps.app.goo.gl/ScJQ8Bwd3F4J3Z7DA</p>	Google Review	<p>Sudah dijawab pada Rabu,13 Maret 2024</p> <p>Selamat pagi kak. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p> <p>Perlu kami informasikan pelayanan online akan direspon pada hari dan jam kerja. Hari Sabtu-Minggu (libur), Senin-Selasa (11-12 Maret 2024) libur karena libur nasional dan cuti bersama Hari Nyepi.</p> <p>Untuk menindaklanjuti aduan Anda, mohon informasikan nomor WA pelayanan dan layanan apa yang Anda keluhkan serta waktu pengajuannya kepada pejabat pelayanan kami di nomor - 082226221010 (Urusan Akta Kelahiran, Akta Kematian), - 0895417580425 (Urusan KK, KTP, Pindah, KIA), - 085226591674 (Urusan Data Bermasalah) Terima kasih.</p>	Tanggal 11-12 Maret 2024 tidak dijawab langsung karena hari libur nasional dan cuti bersama.	2 hari

Kebumen, 2 April 2024



Monitoring dan Evaluasi

PENGADUAN PELAYANAN PADA BULAN MARET 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 MARET 2024



KANAL ADUAN	JML	KANAL ADUAN	JML
1. Google Review	1	8. Lapor Cepat Bupati	0
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 Google Review



Gonog 1996

1 ulasan • 2 foto

★★★★★ 2 hari yang lalu

Pelayanan online wa atau aplikasinya gk jls..gk ada respon.wa 3 hari gk ada respon

Hari Senin (11/3/2024)

Pelayanan online wa atau aplikasinya gk jls..gk ada respon.wa 3 hari gk ada respon"

Gambar Ulasan

Selamat pagi kak. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Perlu kami informasikan pelayanan online akan direspon pada hari dan jam kerja.

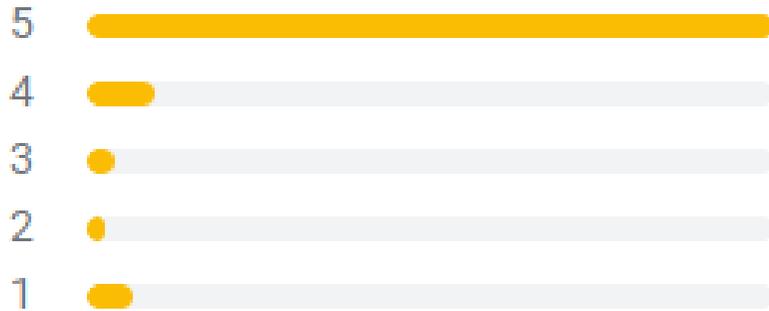
Pelayanan online pada hari Sabtu-Minggu libur, Senin-Selasa (11-12 Maret 2024) libur nasional dan cuti bersama Hari Nyepi.

Untuk menindaklanjuti aduan Anda, mohon informasikan nomor WA pelayanan dan layanan apa yang Anda keluhkan serta waktu pengajuannya kepada pejabat pelayanan kami di nomor - 082226221010 (Urusan Akta Kelahiran, Akta Kematian), - 0895417580425 (Urusan KK, KTP, Pindah, KIA), - 085226591674 (Urusan Data Bermasalah) Terima kasih.

Tanggapan

RANGKUMAN

REVIEW GOOGLE MAPS s.d. 2 April 2024



4.6

★★★★★
1.557 reviews



Pelayanan Ramah dan Baik



Pelayanan Online Memuaskan



Pelayanan Sempel, Cepat dan Sehari Jadi



RANGKUMAN

REVIEW GOOGLE MAPS MARET 2024



 Dian Permatasari
2 reviews · 1 photo

★★★★★ a week ago **NEW**

Pelayanan ramah, revisi akta kematian alhmdulillah prosesnya cepat. Terimakasih dukcapil kebumen.

 Nur Chasanah
1 review

★★★★★ a week ago **NEW**

Alhamdulillah pelayanan Dukcapil Kebumen sangat memuaskan. Memudahkan saya warga Semarang yg mengurus Akta Kematian Ibu Tiri di Kebumen. Hanya 1x datang, 3hr akte sudah jadi. Pelayanan ramah dan gercep.

 Ziky wibowo
1 review

★★★★★ a week ago **NEW**

Pelayanan nya baik dan sangat cepat
Terimakasih

 Jihad Yasir Arzaq
2 reviews

★★★★★ a week ago **NEW**

pelayanan cetak ulang ktp cepet bgt, sehari jadi

 Putri Kumbara
1 review

★★★★★ 2 weeks ago **NEW**

untuk pelayanan nya satset dan saya jadi mudah, gak perlu antri ke lokasi, tinggal w.a dokumen bisa lgsg jadi.. terimakasih.. semoga selalu menjaga kinerja yg satset..

 Aryan saputra
5 reviews · 3 photos

★★★★★ 2 weeks ago **NEW**

Pelayanan cepat terimakasih tidak perlu datang ke kantor

 Imam Nur Cahyo
Local Guide · 33 reviews · 57 photos

★★★★★ 2 weeks ago **NEW**

Sangat memudahkan nih urus berkas secara online dan cepat prosesnya. Terima kasih semoga lancar" dan lebih baik lagi pelayannya. Aamiin 🙏 ...

 Iqbal Pasha Efendi
3 reviews · 1 photo

★★★★★ 3 weeks ago **NEW**

Sangat membantu dan dilayani dengan baik, proses cepat tidak berbelit

 Mufid Aye
1 review

★★★★★ 4 weeks ago

Terima kasih. dukcapil kebumen memang joss pelayannya



PEMERINTAH KABUPATEN KEMUMEN

TERIMA KASIH



3305

AA 8076 XD