



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan H.M. Sarbini Nomor 87 Kabupaten Kebumen Telp (0287) 381567

Fax (0287) 384942 pos-el: dispendukcapil@kebumenkab.go.id

laman: kependudukan.kebumenkab.go.id Kode Pos 54316

Kebumen, 6 Mei 2024

Nomor : 005 / 168  
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, 7 Mei 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

<b>No.</b>	<b>Tujuan</b>
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:dispendukcakil@kebumenkab.go.id,  
website: kependudukan.kebumenkab.go.id Kode Pos 54316

---

**NOTULA**

- Rapat : Rapat Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan
- Hari/tanggal : Selasa / 07 Mei 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 : Aris Yunanto, S.IP., M.Si.
- Pencatat : Yusuf Mufti, S.Kom.
- Peserta Rapat : 1. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;  
2. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi  
Kependudukan dan Pemanfaatan Data;  
3. Subkoordinator Inovasi dan Kerja Sama;  
4. Subkoordinator Pengolahan dan Penyajian Data  
Kependudukan;  
5. Subkoordinator Perkawinan;  
6. Subkoordinator Identitas Penduduk;  
7. Subkoordinator Pindah Datang Penduduk;  
8. Staf Tim Pengelolaan Pengaduan;  
9. 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 April 2024.
2. Berdasarkan paparan rapat monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan pada bulan April 2024 terdapat 2 poin pembahasan sebagai berikut:
- a. Pada bulan April 2024 terdapat aduan dengan rincian sebagai berikut.

No.	Media Pengaduan	Jumlah	Diselesaikan
1	Google Maps Review	1	1
2	Instagram	1	1
Total			2

- b. Topik pengaduan yang diterima dari masyarakat pada bulan April 2024 yaitu sebagai berikut
- 1) pelapor mengeluhkan antrian panjang pada loket pelayanan;
  - 2) pelapor mengeluhkan pengurusan pelayanan surat keabsahan akta kelahiran mengapa harus datang langsung ke kantor dan tidak bisa dilayani secara online.
- c. Pembahasan aduan terkait antrian panjang sudah ditindaklanjuti melalui fitur balasan di Google Maps Review dengan jawaban bahwa bagi pemohon pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) yang tidak ingin mengantri di loket pelayanan dapat memanfaatkan sarana pelayanan adminduk lainnya seperti nomor WA pelayanan adminduk online, Mal Pelayanan Publik, kantor kecamatan, dan beberapa desa kios pelanduk. Pelapor juga diminta memberikan

- informasi lebih lanjut terkait detail informasi aduan melalui fitur Chat/Pesan pada aplikasi Google Maps Review namun hingga rapat monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan tidak ada feedback dari pelapor;
- d. Pembahasan aduan terkait pengurusan keabsahan akta kelahiran harus datang langsung sudah dikomunikasikan langsung dengan yang bersangkutan melalui fitur Chat/Pesan pada aplikasi Google Maps Review bahwa pengurusan surat keabsahan akta kelahiran dapat diurus melalui nomor WA pelayanan. Hasil klarifikasi dengan pelapor dapat disimpulkan bahwa sumber referensi yang dilihat pelapor adalah informasi pengurusan akta kelahiran hilang pada aplikasi [lawet.kebumenkab.go.id](http://lawet.kebumenkab.go.id). Feedback dari pelapor yaitu menyampaikan apresiasi atas pelayanan online yang diberikan dan memberikan ulasan pada aplikasi Google Maps Review dengan rating 5 bintang;
  - e. Usulan perbaikan yang disampaikan oleh peserta rapat antara lain sebagai berikut:
    - 1) Pelayanan dispensasi pindah bagi penduduk luar Kabupaten Kebumen yang sebelumnya datang dua kali yaitu mengambil formulir dispensasi pindah dan ketika penyerahan berkas persyaratan;
    - 2) Pelayanan akta pencatatan sipil hilang/rusak dapat dilayani secara online dan offline;

Keputusan

- : 1. Dalam hal penduduk meminta pelayanan dispensasi pindah Disdukcapil Kabupaten dapat melayani pengurusannya secara online melalui nomor WhatsApp Lawet Kebumen. Namun untuk pengambilan dokumen kependudukan hasil dari proses pindah datang ke Kebumen harus diambil oleh penduduk yang bersangkutan atau keluarganya;
2. Dalam hal penduduk meminta pelayanan dokumen akta kelahiran karena hilang secara online melalui nomor WhatsApp Lawet Kebumen maka Disdukcapil Kabupaten

Kebumen akan memberikan pelayanan tersebut dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Bila dokumen akta kelahiran dicetak ketika penerapan SIAK Terpusat sudah dijalankan oleh Disdukcapil Kabupaten Kebumen maka akta kelahiran dapat dicetak ulang dan hasilnya dikirim kepada email penddu;
- b. Bila dokumen akta kelahiran dicetak ketika sebelum penerapan SIAK Terpusat maka akta kelahiran dapat dicetak ulang dengan datang ke kantor Disdukcapil Kabupaten Kebumen dan membawa berkas-berkas pendukung yang diperlukan.

Pimpinan Rapat



Aris Yunanto, S.IP., M.Si.  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 19690927 198911 1 001

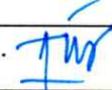
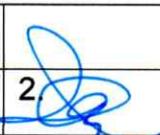
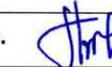
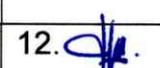
Pencatat,



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

## DAFTAR HADIR RAPAT

Hari : Selasa  
Tanggal : 7 Mei 2024  
Pukul : 13.00 WIB  
Tempat : Aula Disdukcapil Kebumen Lantai II  
Acara : Rapat Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan

No.	Nama	Jabatan	Tanda tangan	
1.	Artis Y	Sekret	1. 	
2.	Jati Purnomo	Kabid.		2. 
3.	Triana Cahyawati	Subkoor	3. 	
4.	B. Kukuh K	Subkoor Kacer		4. 
5.	Sri Sumarsih	Subkoor KSK IP	5. 	
6.	Alisa Rona Nabila	Tim Media Sosial		6. 
7.	Fahmi Halif Majid	"	7. 	
8.	Yatimah	Subkoor PPDK		8. 
9.	Grace	K. Pencapaian	9. 	
10.	Yusuf Mufar	ADB		10. 
11.	Devi Rahmasari	ADB	11. 	
12.	Tri Budi W	Opr SLAK		12. 

Pimpinan Rapat



Artis Yuniarto

## DOKUMENTASI RAPAT MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN (7 MEI 2024)



Sekretaris Disdukcapil Kebumen membuka agenda rapat monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan



Peserta rapat menyimak arahan Sekretaris Disdukcapil Kebumen



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

**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 apa<sup>2</sup> antri”</p> <p><a href="https://maps.app.goo.gl/ScJQ8Bwd3F4J3Z7DA">https://maps.app.goo.gl/ScJQ8Bwd3F4J3Z7DA</a></p>	Google Review	<p><b>Sudah dijawab pada Selasa,30 April 2024</b></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 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><b>Sudah dijawab melalui Google Review dan Chat Review</b></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 kekantor. Respon admin sangat baik, cepat, dan informatif. Terima kasih disdukcapil kebumen :) “</p> <p><a href="https://g.co/kgs/FqvyGhd">https://g.co/kgs/FqvyGhd</a></p>	-	1 hari
---	----------------------	--	------------------------	-----------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	--------

Kebumen, 7 Mei 2024



# *Monitoring dan Evaluasi*

PENGADUAN PELAYANAN PADA BULAN **APRIL 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

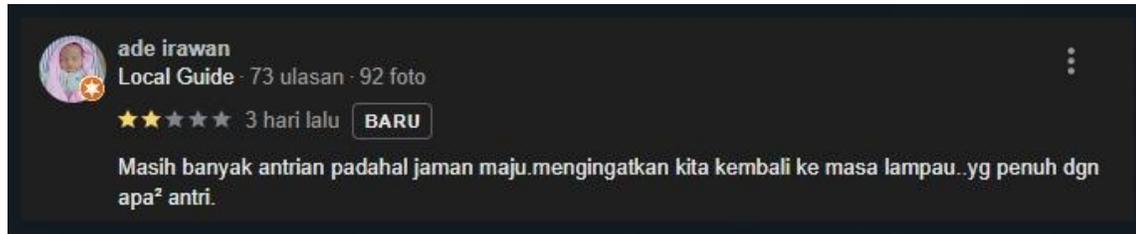
Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen

# REKAP HASIL 14 KANAL ADUAN PADA BULAN APRIL 2024



<b>KANAL ADUAN</b>	<b>JML</b>	<b>KANAL ADUAN</b>	<b>JML</b>
1. Google Review	1	8. Lapor Cepat Bupati	0
2. Facebook	0	9. LaporGub	0
3. Instagram	1	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



"Masih banyak antrian padahal jaman maju.mengingatkan kita kembali ke masa lampau..yg penuh dgn apa<sup>2</sup> antri."Aduan dikirim hari Sabtu (27 April 2024)

*Gambar Ulasan*

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](https://s.id/disdukcapilkebumen), pelayanan online melalui IKD, dan pelayanan adminduk di beberapa desa (Kios Pelanduk).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? Terima kasih.

*Tanggapan*

# Aduan



erlang\_aw 1h

Pelayanan online masih kurang karena masih harus datang langsung ke kantor. Cukup merepotkan untuk yang domisili sudah di luar kebumen. Semoga kedepanya bisa full online tanpa harus datang ke kantor. Semoga bisa seperti dukcapil lain yang sudah menerapkan full online dengan cukup upload scan dokumen via aplikasi atau email atau whatsapp.



*Gambar Ulasan*

## Sudah dijawab melalui Google Review dan Chat Review

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.

Hasil tindak lanjut review Google pemohon mengganti review bintang 2 dengan Bintang 5 dan berkomentar

“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 :) “

<https://g.co/kgs/FqvyGhd>

*Tanggapan*

# RANGKUMAN

REVIEW GOOGLE MAPS s.d. 7 MEI 2024



4,6



1.583 ulasan



Pelayanan Ramah dan Baik



Pelayanan Online Memuaskan



Pelayanan Sempel, Cepat dan Sehari Jadi



# RANGKUMAN

## REVIEW GOOGLE MAPS APRIL 2024



Siti Fauziyah  
2 ulasan



★★★★★ seminggu lalu **BARU**

Pelayanan online nya sangat baik dan cepat. Adminnya juga baik. Service excellent 👍 Terimakasih kasih banyak. ...



Erwin Wardana  
6 ulasan



★★★★★ seminggu lalu **BARU**

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 disudkcapil kebumen :)



Dian Ni'matun Solikhah  
1 ulasan



★★★★★ 4 minggu lalu

Pegawainya sangat ramah dan membantu



Fahriza Kirana  
1 ulasan



★★★★★ seminggu lalu **BARU**

Mengurus surat pindah online sangat mudah dan cepat cuma beberapa menit langsung jadi mantap 👍 👍 sangat membantu bagi masyarakat yg tidak sempat untuk mengurus secara langsung... Sangat menghemat waktu matur suwun 🙏🙏 ...



Dalban Project  
Local Guide · 3 ulasan



★★★★★ 2 minggu lalu **BARU**

Sangat puas, pelayanan ramah.  
Jika tidak tahu, kita bertanya di arahkan oleh petugas.  
Dari urus KK, AKTA, KTP belum pernah kecewa.



Aziz Febrianto  
8 ulasan · 18 foto

★★★★★ seminggu lalu **BARU**

Cepat mantap



Arik Magom  
61 ulasan · 36 foto



★★★★★ 2 minggu lalu **BARU**

Tempat nyaman pelayanan ramah, ganti KTP karena rusak cepat beres 15 menit jadi (Thru Drive) GRATIS



ibnu h  
1 ulasan



★★★★★ 2 minggu lalu **BARU**

Pelayanannya cepat, mantap, benar2 memuaskan, terima kasih banyak 🙏🙏🙏 ...



Shara Setiaumega  
1 ulasan



★★★★★ sebulan lalu

Petugas ramah dan cepat dalam memproses.



**TERIMA KASIH**

