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, 3 Juni 2024

Nomor : B/T/400.12/282/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Undangan

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

di
Kebumen.

Mengharap dengan hormat kehadiran Bapak/Ibu pada:

hari/tanggal : Selasa, 4 Juni 2024
waktu : 13.00 WIB s.d. selesai
tempat : Aula Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen (Lantai 2)
acara : 1. Rapat Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan
2. Pembinaan Petugas Pengelolaan 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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

TUJUAN SURAT

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEBUMEN
BULAN MEI 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	Petugas Kios Pelanduk Desa Tanggulangin		22-05-2024 (Rabu)	Pelayanan online	Mohon petunjuk pengajuan KK dr jam 10 pagi sampai sekarang tidak ada kabar berita bagaimana. *chat dikirim pada jam 19.47	WhatsApp	Sudah diinvestigasi pada tanggal 22-05-2024 (Rabu) Hasil tindaklanjut 1. Pelayanan tertunda karena chat petugas Kios Pelanduk Desa Tanggulangin diarsipkan oleh petugas karena kesalahan teknis 2. Pemberian edukasi terkait teknis pelayanan WATicket kepada petugas pelayanan online. 3. Penyampaian konfirmasi telah disampaikan kepada		1 hari

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

							petugas Kios Pelanduk.		
2	SARINO		31-05-2024 (Jumat)	Informasi	Selamat pagi saya mau tanya apakah kepala desa berhak menahan surat pindah Saya mau pindah ke jkrta tetapi sama kades tidak di perbolehkan dan kartu keluarga saya di pecah menjadi 2 itu pun saya blm bercerai tapi knp kok pihak desa bisa memecahkan kartu keluarga saya untuk sarannya mohon petunjuk terimakasih Saya masih berkeluarga tapi kk saya sama istri berbeda kalau kk dan KTP saya masih kebumen tapi kalau istri sudah di pindah ke jkrta sama pak kades mohon bantuan dan petunjuk terimakasih Ini ada persoalan apa dengan aturan pak kadesnya Mohon petunjuk dan bantuanya terimakasih	Lapor Cepat Bupati	Dikomunikasikan dengan yang bersangkutan melalui WA pada tanggal 31-05-2024 (Jumat) Izin merangkum hasil komunikasi terkait laporan Bapak Sarino dari Desa Grenggeng Kecamatan Karanganyar pada aplikasi Lapor Cepat Bupati. 1. Terkait aduan bahwa terjadi pisah KK antara suami dan istri yang diproses oleh pihak Pemerintah Desa Grenggeng, mohon dikirimkan foto KK, KTPel Suami dan Istri untuk penelusuran persoalan yang diadukan; 2. Proses pelayanan Adminduk seperti Memperbarui KK dan		1 hari

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

							Perpindahan penduduk antar kabupaten / provinsi di Disdukcapil Kabupaten Kebumen dapat dilayani melalui nomor WA pelayanan online Lawet Kebumen; 3. Persyaratan Perpindahan penduduk adalah foto Kartu Keluarga dan foto formulir F-1.03 yang telah diisi sesuai tujuan; 4. Nomor WA pelayanan Pindah dan file formulir F-1.03 dapat diakses melalui tautan https://s.id/disdukcapilkebumen 5. Pelayanan online dilayani sesuai antrian chat dan diproses pada hari dan jam kerja, mohon tidak mengirim chat berkali-kali.		

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

							Demikian hasil konfirmasi kami. Terima kasih.		

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kebumen

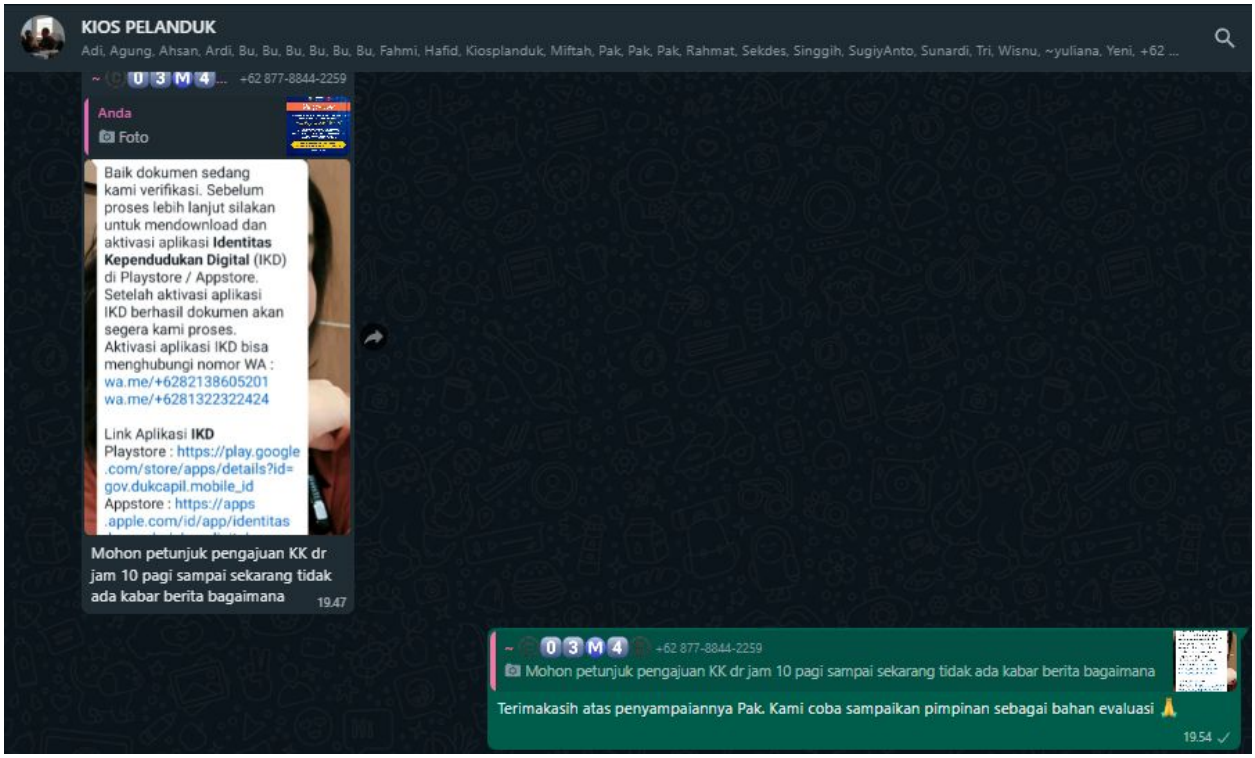
Dokumen ini ditandatangani secara elektronik

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Lampiran Tindak Lanjut Pengaduan Mei 2024

1. WhatsApp Petugas Kios Pelanduk



2. Lapor Cepat Bupati

No	Oleh	Isi Tindaklanjut	Foto	Tanggal	Status
1	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Terima kasih atas penyampaian pertanyaan Pak Sarino. Tindak lanjut pertama, kami koordinasikan dengan tim pengaduan dan konfirmasikan kronologi kejadian kepada pengadu.		2024-05-31 10:00:05	Proses
2	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Izin merangkum hasil komunikasi terkait laporan Bapak Sarino dari Desa Grenggeng Kecamatan Karanganyar pada aplikasi Lapor Cepat Bupati. 1. Terkait aduan bahwa terjadi pisah KK antara suami dan istri yang diproses oleh pihak Pemerintah Desa Grenggeng, mohon dikirimkan foto KK, KTPel Suami dan Istri untuk penelusuran persoalan yang diadukan; 2. Proses pelayanan Adminduk seperti Memperbarui KK dan Perpindahan penduduk antar kabupaten / provinsi di Disdukcapil Kabupaten Kebumen dapat dilayani melalui nomor WA pelayanan online Lawet Kebumen; 3. Persyaratan Perpindahan penduduk adalah foto Kartu Keluarga dan foto formulir F-1.03 yang telah diisi sesuai tujuan; 4. Nomor WA pelayanan Pindah dan file formulir F-1.03 dapat diakses melalui tautan https://s.id/disdukcapilkebumen 5. Pelayanan online dilayani sesuai antrian chat dan diproses pada hari dan jam kerja, mohon tidak mengirim chat berkali-kali. Demikian hasil konfirmasi kami. Terima kasih.		2024-05-31 13:13:05	Selesai

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

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 Pengelolaan Pengaduan
Hari/tanggal	:	Selasa / 04 Juni 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 Pendaftaran Penduduk; 2. Subkoordinator Inovasi dan Kerja Sama; 3. Subkoordinator Perkawinan; 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 Mei 2024. 2. Berdasarkan paparan rapat monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan pada bulan Mei 2024 terdapat 2 poin pembahasan sebagai berikut:

a. Pada bulan Mei 2024 terdapat aduan dengan rincian sebagai berikut.

No.	Media Pengaduan	Jumlah	Diselesaikan
1	WhatsApp	1	1
2	Lapor Cepat Bupati	1	1
Total			2

b. Topik pengaduan yang diterima dari masyarakat pada bulan Mei 2024 yaitu sebagai berikut
   1) pelapor mengeluhkan tidak ada respon pelayanan online yang dikirimkan sampai sore hari;
   2) pelapor mengeluhkan tentang ketidakmudahan pengurusan surat pindah melalui pemerintah desa dan terjadinya pecah Kartu Keluarga antara suami istri yang dilakukan oleh pemerintah desa.

c. Pembahasan aduan terkait permohonan melalui nomor WA pelayanan online yang tidak direspon sampai sore hari antara lain sebagai berikut:
   1) Penduduk diberikan pemahaman bahwa antrian pelayanan online dibalas sesuai dengan antrian chat yang masuk;
   2) Penduduk diberikan pemahaman untuk tidak mengirim chat kembali sebelum direspon oleh petugas agar tidak menjadi antrian baru.

d. Pembahasan aduan terkait tidak mudahnya mengurus surat pindah melalui pemerintah desa dan diproses pisah KK antara suami dan istri oleh pemerintah desa sebagai berikut.
   1) Pemerintah desa yang dimaksud oleh pelapor adalah Pemerintah Desa Grenggeng Kecamatan Karanganyar;

2) Kepala desa atau siapapun tidak berhak menahan atau menghalangi seorang penduduk mengurus pelaporan administrasi kependudukan dalam hal ini terkait perpindahan;
3) Kepala desa atau siapapun tidak berwenang mengajukan proses pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk tanpa kuasa dari penduduk yang bersangkutan;
4) Penduduk dapat mengajukan proses perpindahan penduduk langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Keputusan : Pembahasan jawaban dan tindak lanjut atas pengaduan dari masyarakat dapat dibagikan di grup WhatsApp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

Pimpinan Rapat	Pencatat,
Aris Yunanto, S.IP., M.Si.	Yusuf Mufti, S.Kom.
Pembina Tingkat I (IV/b)	Ahli Pertama (III/a)
NIP. 19690927 198911 1 001	NIP. 19890115 202203 1 004

DAFTAR HADIR RAPAT

Hari : Selasa
Tanggal : 4 Juni 2024
Pukul : 13.00 WIB
Tempat : Aula Disdukcapil Kebumen Lantai II
Acara : Rapat Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan

No.	Nama	Jabatan	Tanda tangan	
1.			1.	
2.	Aris Y	Sekretaris		2.
3.	M. Haryanto	Kasubag UMPEG	3.	
4.	B. Kukuh K	Subkoor Kasar		4.
5.	Sri Sumarsih	Subkoor KS & IP	5.	
6.	Fahmi Hakif M	Operator SIAK		6.
7.	Alisa R. Nabila	Operator SIAK	7.	
8.	Anis Ekowati	Subkor Pindah		8.
9.	Bintang W.	Pelaksana	9.	
10.	Yusuf Nasrul	ADB		10.
11.	Jaka Purnama	Kabid	11.	
12.	Dewi Ratnasari	ADB		12.
13.	Siti Musyarofah	ADB	13.	
14.	Tri Budi W	Operator SIAK		14.
15.			15.	
16.				16.
17.			17.	
18.				18.
19.			19.	
20.				20.

Pimpinan Rapat

DOKUMENTASI RAPAT MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN (4 JUNI 2024)



Sekretaris Disdukcapil Kebumen membuka agenda rapat monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan



Peserta rapat menyimak arahan Sekretaris Disdukcapil Kebumen

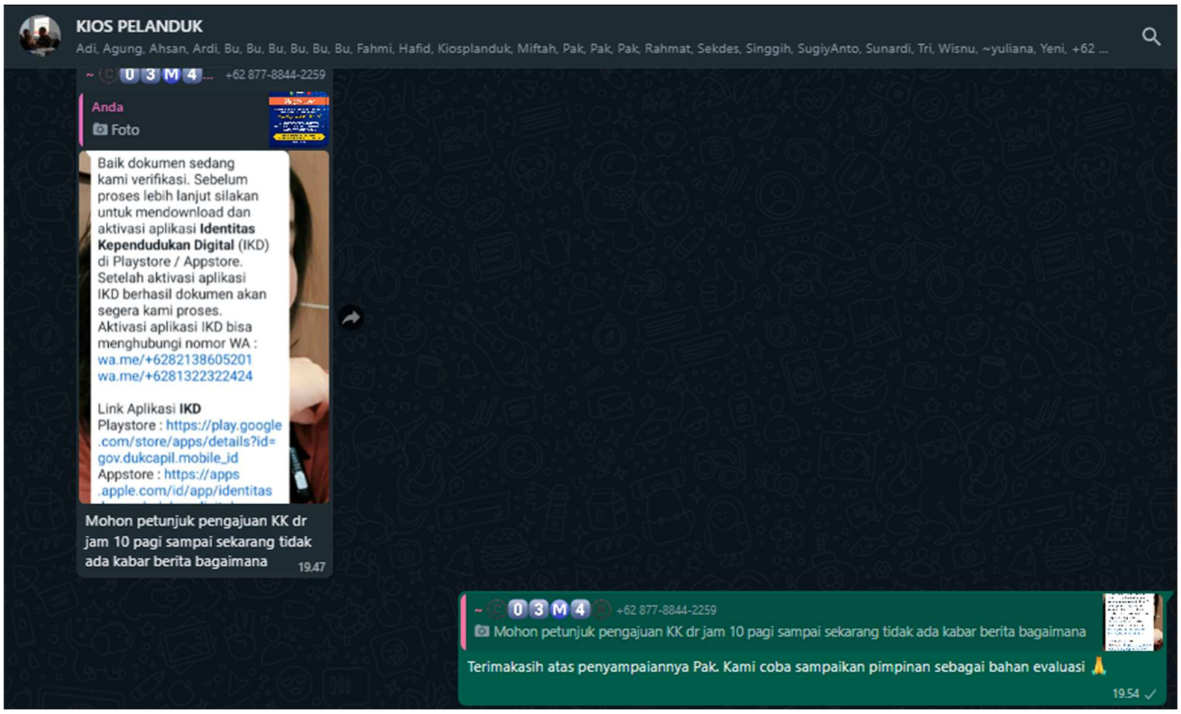
PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEBUMEN
BULAN MEI 2024

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	Petugas Kios Pelanduk Desa Tanggulangin		22-05-2024 (Rabu)	Pelayanan online	Mohon petunjuk pengajuan KK dr jam 10 pagi sampai sekarang tidak ada kabar berita bagaimana.	WhatsApp	Sudah diinvestigasi pada tanggal 22-05-2024 (Rabu) Hasil tindaklanjut 1. Pelayanan tertunda karena menunggu antrian chat pemohon lainnya; 2. Permohonan dokumen kependudukan sudah diproses.		1 hari
2	SARINO		31-05-2024 (Jumat)	Informasi	Selamat pagi saya mau tanya apakah kepala desa berhak menahan surat pindah Saya mau pindah ke jkrta tetapi sama kades tidak di perbolehkan dan kartu	Lapor Cepat Bupati	Diselesaikan pada tanggal 31-05-2024 (Jumat) 1. Kepala desa tidak berhak menahan pengajuan proses		1 hari

					keluarga saya di pecah menjadi 2 itu pun saya blm bercerai tapi knp kok pihak desa bisa memecahkan kartu keluarga saya untuk sarannya mohon petunjuk terimakasih Saya masih berkeluarga tapi kk saya sama istri berbeda kalau kk dan KTP saya masih kebumen tapi kalau istri sudah di pindah ke jkrta sama pak kades mohon bantuan dan petunjuk terimakasih Ini ada persoalan apa dengan aturan pak kadesnya Mohon petunjuk dan bantuanya terimakasih		pelayanan surat pindah bagi seorang penduduk; 2. Terkait aduan bahwa terjadi pisah KK antara suami dan istri yang diproses oleh pihak Pemerintah Desa, mohon dikirimkan foto KK, KTPel Suami dan Istri untuk penelusuran persoalan yang diadukan. 3. Untuk informasi dan tindak lanjut selanjutnya dapat datang ke kantor Disdukcapil Kabupaten Kebumen dan berkonsultasi dengan pimpinan atau pejabat terkait.		

Lampiran Tindak Lanjut Pengaduan Mei 2024

1. WhatsApp Petugas Kios Pelanduk



2. Lapor Cepat Bupati

No	Oleh	Isi Tindaklanjut	Foto	Tanggal	Status
1	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Terima kasih atas penyampaian pertanyaan Pak Sarino. Tindak lanjut pertama, kami koordinasikan dengan tim pengaduan dan konfirmasikan kronologi kejadian kepada pengadu.		2024-05-31 10:00:05	Proses
2	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Izin merangkum hasil komunikasi terkait laporan Bapak Sarino dari Desa Grenggeng Kecamatan Karanganyar pada aplikasi Lapor Cepat Bupati. 1. Terkait aduan bahwa terjadi pisah KK antara suami dan istri yang diproses oleh pihak Pemerintah Desa Grenggeng, mohon dikirimkan foto KK, KTPel Suami dan Istri untuk penelusuran persoalan yang diadukan; 2. Proses pelayanan Adminduk seperti Memperbarui KK dan Perpindahan penduduk antar kabupaten / provinsi di Disdukcapil Kabupaten Kebumen dapat dilayani melalui nomor WA pelayanan online Lawet Kebumen; 3. Persyaratan Perpindahan penduduk adalah foto Kartu Keluarga dan foto formulir F-1.03 yang telah diisi sesuai tujuan; 4. Nomor WA pelayanan Pindah dan file formulir F-1.03 dapat diakses melalui tautan https://s.id/disdukcapilkebumen 5. Pelayanan online dilayani sesuai antrian chat dan diproses pada hari dan jam kerja, mohon tidak mengirim chat berkali-kali. Demikian hasil konfirmasi kami. Terima kasih.		2024-05-31 13:13:05	Selesai

Kebumen, 4 Juni 2024

Monitoring dan Evaluasi

PENGADUAN PELAYANAN PADA BULAN MEI 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 Pengelolan 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

KANAL ADUAN	JML	KANAL ADUAN	JML
1. Google Review	0	8. Lapor Cepat Bupati	1
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 Pengaduan	1	14. WA Pelayanan	0

Aduan

Mohon petunjuk pengajuan KK dr jam 10 pagi sampai sekarang tidak ada kabar berita bagaimana.

*chat dikirim pada jam 19.47
dikirim hari Rabu (22 Mei 2024)

Sudah diinvestigasi pada tanggal 22-05-2024 (Rabu)

Hasil tindaklanjut

1. Pelayanan tertunda karena chat petugas Kios Pelanduk Desa Tanggulangin diarsipkan oleh petugas karena kesalahan teknis
2. Pemberian edukasi terkait teknis pelayanan WATicket kepada petugas pelayanan online.

Penyampaian konfirmasi telah disampaikan kepada petugas Kios Pelanduk.

Aduan

Selamat pagi saya mau tanya apakah kepala desa berhak menahan surat pindah
Saya mau pindah ke jkrta tetapi sama kades tidak di perbolehkan dan kartu keluarga saya di pecah menjadi 2 itu pun saya blm bercerai tapi knp kok pihak desa bisa memecahkan kartu keluarga saya untuk sarannya mohon petunjuk terimakasih
Saya masih berkeluarga tapi kk saya sama istri berbeda kalau kk dan KTP saya masih kebumen tapi kalau istri sudah di pindah ke jkrta sama pak kades mohon bantuan dan petunjuk terimakasih
Ini ada persoalan apa dengan aturan pak kadesnya
Mohon petunjuk dan bantuanya terimakasih

dikirim hari Jumat (31 Mei 2024)

Dikomunikasikan dengan yang bersangkutan melalui WA pada tanggal 31-05-2024 (Jumat)
Izin merangkum hasil komunikasi terkait laporan Bapak Sarino dari Desa Grenggeng Kecamatan Karanganyar pada aplikasi Lapor Cepat Bupati.

1. Terkait aduan bahwa terjadi pisah KK antara suami dan istri yang diproses oleh pihak Pemerintah Desa Grenggeng, mohon dikirimkan foto KK, KTPel Suami dan Istri untuk penelusuran persoalan yang diadukan;
2. Proses pelayanan Adminduk seperti Memperbarui KK dan Perpindahan penduduk antar kabupaten / provinsi di Disdukcapil Kabupaten Kebumen dapat dilayani melalui nomor WA pelayanan online Lawet Kebumen;
3. Persyaratan Perpindahan penduduk adalah foto Kartu Keluarga dan foto formulir F-1.03 yang telah diisi sesuai tujuan;
4. Nomor WA pelayanan Pindah dan file formulir F-1.03 dapat diakses melalui tautan https://s.id/disdukcapilkebumen
5. Pelayanan online dilayani sesuai antrian chat dan diproses pada hari dan jam kerja, mohon tidak mengirim chat berkali-kali.



TERIMA KASIH

