PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEBUMEN
BULAN JULI 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	Akun Google		Minggu, 14 Juli 2024	Pelayanan	https://maps.app.goo.gl/MHtbLDy7uYnjv7ep9 saya sebagai warga kebumen merasa sedih sih banyak pelayanan pemerintah daerah seperti dukcapil tapi kurang professional, katanya buka jam 08.00 jam 08.10 banyak orang yang udah nunggu di depan suruh ke gedung belakang, di gedung belakang belum dibuka dengan alasan 'BELUM SIAP' orang2 cm pada suruh digiring sana sini nunggu sana sini, dengan alasan apapun itu aku cukup prihatin sih sm kota kelahiranku ini, semoga bgt bgt kalian bisa lebih baik lagi	Google Maps Review	Selamat pagi kak Firdausi, Menindaklanjuti aduan pelayanan hari Minggu (14/7/2024), izin kami sampaikan arahan dari pimpinan. Terkait pemohon di depan disuruh ke sana sini, bahwa di depan kantor dekat tangga sudah terpasang papan informasi pelayanan dokumen adminduk apa saja yang ada di Gedung A (depan) dan di Gedung B (belakang).		1 hari

							Terkait operator kami belum siap pada jam 08.00, meskipun pelayanan hari Minggu adalah pelayanan ekstra tapi pimpinan kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang prima. Oleh karena itu, untuk penerapan ketepatan jam pelayanan akan dipastikan lebih profesional. Sekali lagi terima kasih kak Firdausi telah ikut aktif memberi saran perbaikan untuk Disdukcapil Kabupaten Kebumen. **==========** **Catatan Internal** Tindak lanjut telah dilaksanakan berupa arahan dari Kepala Dinas, Sekretaris		

							Dinas, dan Para Kepala Bidang dalam arahan di apel pagi untuk melaksanakan pelayanan sesuai waktu pelayanan yang telah ditentukan.		
2	Akun Google		Senin (15 Juli 2024, 13.00)	Sarana Prasarana	https://maps.app.goo.gl/X8XesScGHU9CL1N69 Diharapkan operator nya ditambah, karena jumlah pengunjung yg banyak dan antrian panjang, terkadang mengakibatkan pengunjung tidak mendapatkan tempat duduk. Nilai plus nya adalah operator yg sabar dan dalam menjelaskan mudah dimengerti. Untuk pengambilan dokumen kalau boleh saran jangan dekat dengan penyerahan berkas biar lebih efektif saja karena tempat duduk yg terbatas bisa untuk pengunjung yg	Google Maps Review	Telah dijawab pada hari Senin, 15 Juli 2024 Terima kasih Bu Sri Hartati atas saran dan apresiasinya, kami sudah sampaikan kepada pimpinan dan dalam proses pembahasan untuk dilakukan tindak lanjut perbaikan yang diperlukan. **Tindak lanjut:** Telah dilaksanakan pengaturan bagi pemohon yang telah menyerahkan berkas persyaratan maupun kuitansi pengambilan		1 hari

					menunggu antrian penyerahan berkas. Terimakasih		dokumen kepada operator sebelum pukul 12.00 diminta menunggu di luar ruangan dan akan dipanggil menggunakan pengeras suara agar tempat duduk ruang tunggu gedung A lebih longgar. Setelah pukul 12.00 bila jumlah antrian pemohon sudah tidak banyak maka diperkenankan menunggu panggilan pengambilan dokumen di dalam ruangan Gedung A. ========== **Catatan Internal** Pemohon menggunakan nama asli dan memberikan aduan saat masih di lokasi Disdukcapil Kabupaten sehingga dapat ditemui.		

3	Pengguna Lapor Cepat Bupati		Rabu, 17 Juli 2024	Pelayanan	"Selamat siang Pak/Bu. Mohon maaf mengganggu waktunya, izin menyampaikan keluhan saya ketika sedang mengurus pembuatan KTP. Ketika akan melakukan cetak KTP itu di setiap kecamatan tidak pasti bisa sehingga menyulitkan ketika harus mengunjungi satu kecamatan ke kecamatan lain untuk menanyakan ketersediaan blanko KTP. Saya juga mendengar dari pegawai kecamatan jika blanko KTP diberikan sesuai jumlah orang yang melakukan aktivasi jadi jika tidak ada yang melakukan aktivasi maka tidak diberikan blanko yang mana pembuatan KTP merupakan hal dasar untuk anak yang baru berusia 17 tahun untuk bisa membuat kartu-kartu yang lainnya. Untuk itu, jika bisa untuk diperbaiki kembali mohon untuk bisa diperbaiki. Terima kasih sebelumnya dan semoga sehat selalu Pak/Bu ????"	Lapor Cepat Bupati	Telah direspon pada hari Rabu (17 Juli 2024) dan diselesaikan pada hari Kamis (18 Juli 2024) Menjawab aduan di Lapor Cepat Bupati, kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut Terkait aduan bahwa aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) sebagai syarat pencetakan KTP-el adalah sebagai upaya mensukseskan program nasional untuk setiap Kabupaten/Kota telah mengaktivasikan IKD 30% dari wajib KTP. Terkait ketersediaan blangko KTP-el di Kabupaten Kebumen merupakan kewenangan dari pusat dan pendistribusian ke kecamatan dilakukan		1 hari

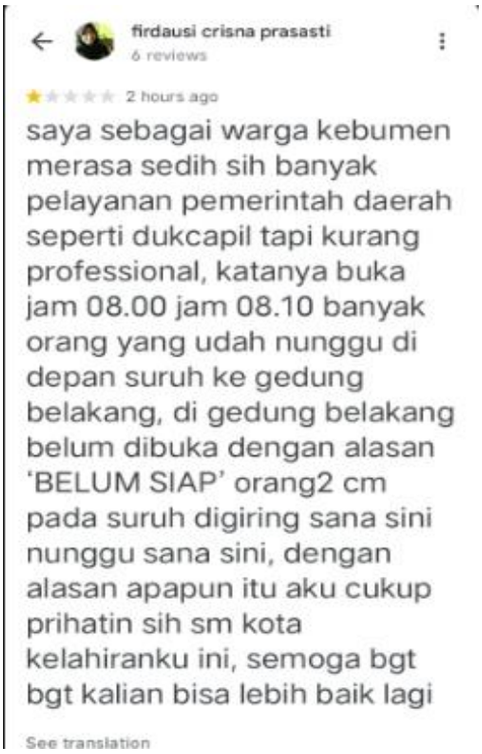
							secara selektif berdasarkan kebutuhan dan kesiapan sarana prasarana yang ada. Demikian semoga dapat menjadi maklum. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.		
4	Akun Instagram		Senin, 22 Juli 2024 15.10 WIB	Pelayanan online	Tolong layanan capil kebumen diperhatikan khususnya layan ol via wa di bagian akte responnya keterlaluan lambat sekali,emang antri berapa ribu sehari ko WA pagi di bales sore di jam mepet tutup layanan kalo g di bales bsk paginya,	Instagram	Telah direspon pada hari Senin, 22 Juli 2024 Kami sampaikan hasil Koordinasi dengan Tim teknis pelayanan online antrian pemohon sedang banyak sehingga diproses berdasarkan antrian pesan yang masuk. Hari Sabtu dan Minggu pelayanan libur namun masyarakat tetap dapat mengirim permohonan. Sehingga pada hari Senin antriannya akumulasi pemohon yang mengajukan di hari Sabtu dan Minggu.		1 hari

							Bila belum direspon petugas dan berkirim chat berulang kali maka otomatis menjadi antrian baru. Demikian Pak Eko, mohon maklum. Terima kasih. ========== **Catatan Internal** Pada hari tersebut ada 3 pegawai bidang Capil tidak berangkat karena tidak sehat.		
5	Akun Instagram		Sabtu, 27 Juli 2024	Pelayanan	Tolong ya pak itu bagian rekam e-ktp nya yg di gedung B kon mandan SOPAN sm masyarakat yg niat baik mau bikin e-ktp. Nyuruhnya yg sopan ga usah sok galak2 gt juga kali. Mohon maap sblmnya. Yg di counter lain udh bagus eeeee dia doang tengil. MaturSuwun yth pak Muhsinul 🙏	Instagram	Telah direspon pada hari Senin, 29 Juli 2024 Terima kasih ibu atas laporan dan masukannya. Sudah kami sampaikan kepada pimpinan dan menjadi bahan evaluasi perbaikan pelayanan kami.		1 hari

							========== **Catatan Internal** 1. Pengadu menambahkan informasi bahwa kejadian yang dimaksud adalah pada hari Kamis, 4 Juli 2024; 2. Kepala Dinas, Sekretaris, dan Para Kepala Bidang telah memberikan arahan kepada seluruh pegawai Disdukcapil untuk meningkatkan sopan santun dalam pelayanan.		

Lampiran Tindak Lanjut Pengaduan Juli 2024

1. **Aduan bintang 1 hari Minggu (14 Juli 2024) pukul 08.50**



Tindak Lanjut

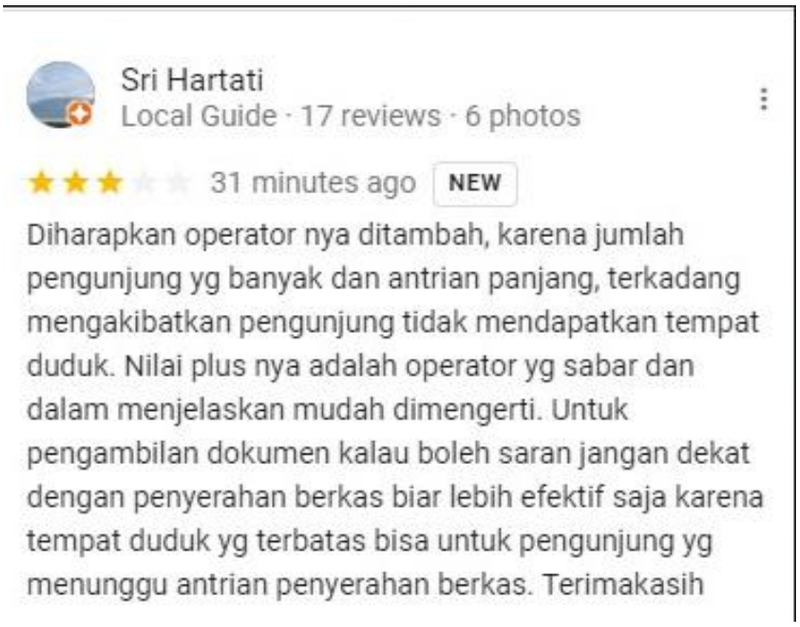
Response from the owner 3 weeks ago
Selamat pagi kak Firdausi,
Menindaklanjuti aduan pelayanan hari Minggu (14/7/2024), izin kami sampaikan arahan dari pimpinan.

Terkait pemohon di depan disuruh ke sana sini, bahwa di depan kantor dekat tangga sudah terpasang papan informasi pelayanan dokumen adminduk apa saja yang ada di Gedung A (depan) dan di Gedung B (belakang).

Terkait operator kami belum siap pada jam 08.00, meskipun pelayanan hari Minggu adalah pelayanan ekstra tapi pimpinan kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang prima. Oleh karena itu, untuk penerapan ketepatan jam pelayanan akan dipastikan lebih profesional.

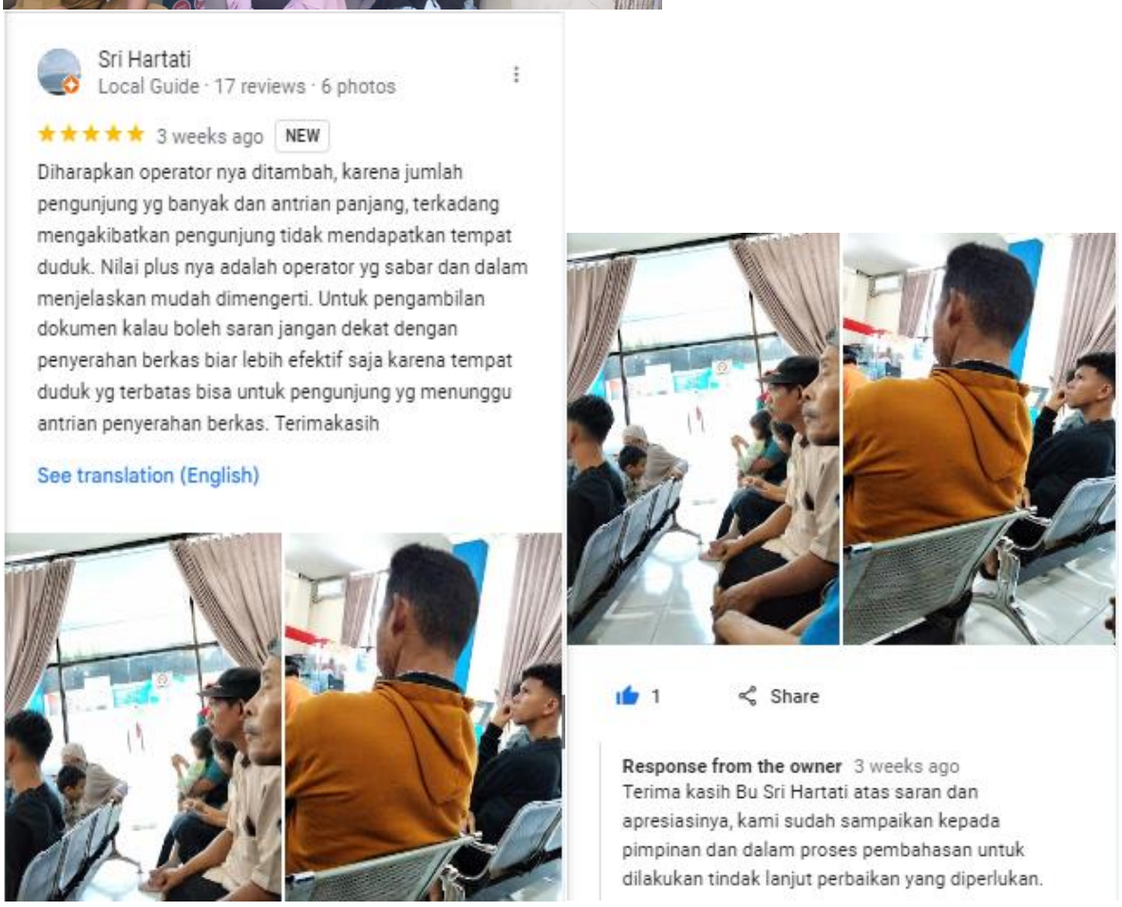
Sekali lagi terima kasih kak Firdausi telah ikut aktif memberi saran perbaikan untuk Disdukcapil Kabupaten Kebumen.

2. Aduan bintang 3 melalui Google Maps Review



Tindak lanjut





3. Aduan LaporBup

Isi aduan	OPD	Sumber	Tanggal
Selamat siang Pak/Bu. Mohon maaf mengganggu waktunya, izin menyampaikan keluhan saya ketika sedang mengurus pembuatan KTP. Ketika akan melakukan cetak KTP itu disetiap kecamatan tidak pasti bisa sehingga menyulitkan ketika harus mengunjungi satu kecamatan ke kecamatan lain untuk menanyakan ketersediaan blanko KTP. Saya juga mendengar dari pegawai kecamatan jika blanko KTP diberikan sesuai jumlah orang yang melakukan aktivasi jadi jika tidak ada yang melakukan aktivasi maka tidak diberikan blanko yang mana pembuatan KTP merupakan hal dasar untuk anak yang baru berusia 17 tahun untuk bisa membuat kartu-kartu yang lainnya. Untuk itu, jika bisa untuk diperbaiki kembali mohon untuk bisa diperbaiki. Terima kasih sebelumnya dan semoga sehat selalu Pak/Bu ????	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Aplikasi	2024-07-17 14:42:45

Tindak Lanjut

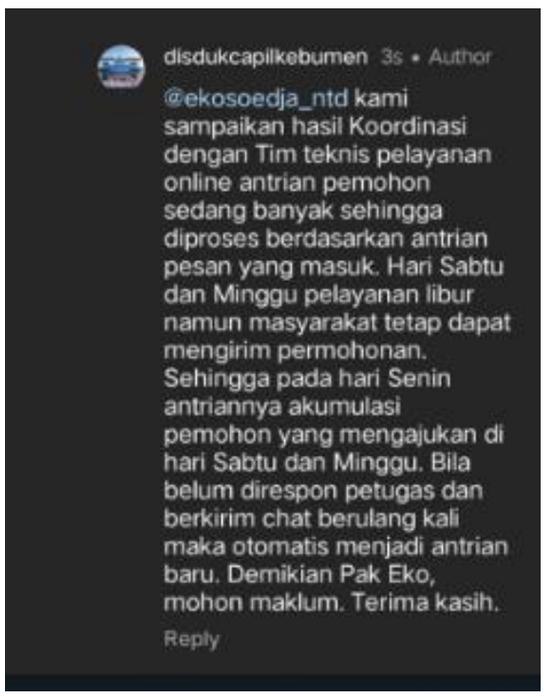
No	Oleh	Isi Tindaklanjut	Foto	Tanggal	Status
1	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Terima kasih atas penyampaian saran untuk Disdukcapil Kabupaten Kebumen. Mohon izin kami sampaikan kepada pimpinan untuk mendapatkan arahan tindak lanjut. Terima kasih.		2024-07-17 15:01:07	Proses
2	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Menjawab aduan di Lapor Cepat Bupati, kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut Terkait aduan bahwa aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) sebagai syarat pencetakan KTP-el adalah sebagai upaya mensukseskan program nasional untuk setiap Kabupaten/Kota telah mengaktivasikan IKD 30% dari wajib KTP. Terkait ketersediaan blangko KTPel di Kabupaten Kebumen merupakan kewenangan dari pusat dan pendistribusian ke kecamatan dilakukan secara selektif berdasarkan kebutuhan dan kesiapan sarana prasarana yang ada.		2024-07-18 14:25:07	Selesai

4. **Aduan Instagram (Senin, 22 Juli 2024)**

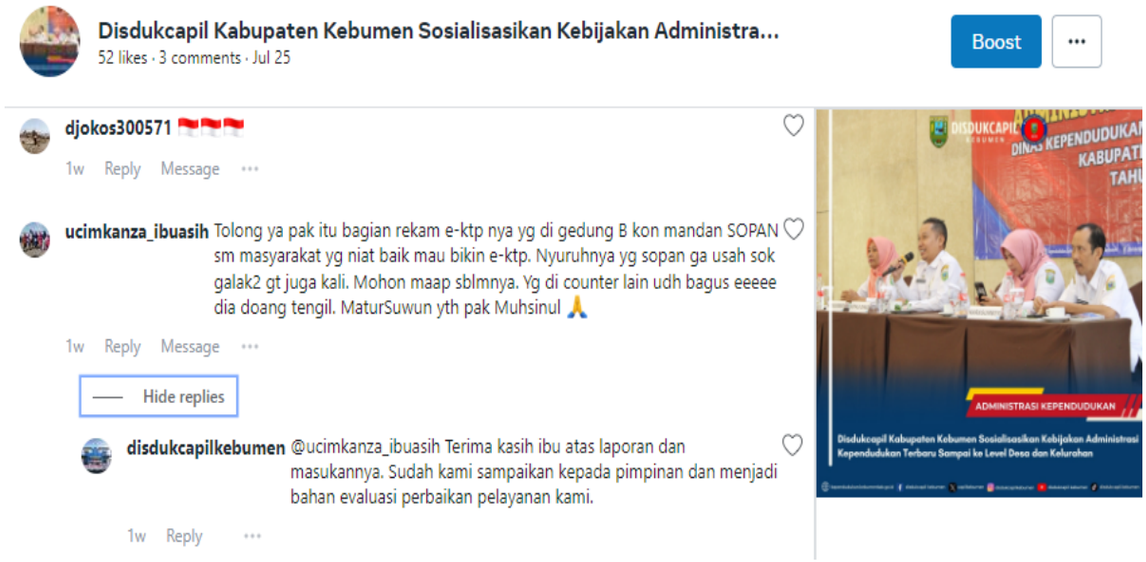


Tindak lanjut





5. Aduan terkait keramahan pelayanan perekaman KTP-el (Sabtu, 27 Juli 2024)



Tindak Lanjut

