



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN

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 Agustus 2024

Nomor : 600.4.16.1 / 358 / 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
Tempat

Mengharap dengan hormat kehadiran Bapak/Ibu pada:

hari/tanggal : Selasa, 6 Agustus 2024
waktu : 13.00 WIB s.d. selesai
tempat : Aula Adminduk Disdukcapil Kabupaten Kebumen
acara : 1. Rapat Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan; 2. Pembinaan Petugas Pengelola Pengaduan.

Demikian untuk menjadikan maklum, atas kehadirannya diucapkan terimakasih.

Plt. Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil
Kabupaten Kebumen



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik

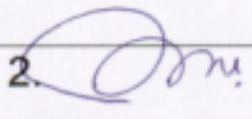
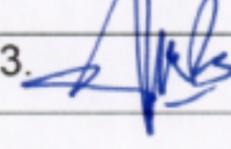
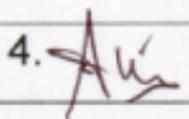
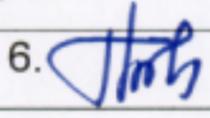
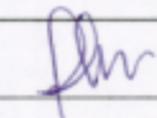
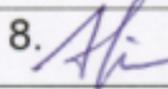
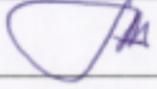
Mukhsinul Mubarak, S.Pd, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 197201191997021001

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 Pengelolaan Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen
5.	Tim Media Sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen

DAFTAR HADIR RAPAT

Hari : Selasa
Tanggal : 6 Agustus 2024
Pukul : 13.00 WIB
Tempat : Aula Disdukcapil Kebumen Lantai II
Acara : 1. Rapat Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan
2. Pembinaan Petugas Pengelola Pengaduan

No.	Nama	Jabatan	Tanda tangan	
1.	M. Mubardah	PA Disdukcapil	1.	
2.	Grace Panggio	K. Pencapaian	2.	
3.	Munbaring us	K. Dapder	3.	
4.	Triana Cahyawati	Subkoor IP.	4.	
5.	Jati Purnomo	KABID	5.	
6.	Sri Sumarsih	Subkoor KSC-IP	6.	
7.	Fahmi H. Mayd	Operator SIAK	7.	
8.	Alisa Rona Nabila	Operator SIAK	8.	
9.	Yusuf Mufti	ADB	9.	
10.	B. Kukuh K	Subkoor Kater	10.	
11.			11.	
12.			12.	
13.			13.	
14.			14.	
15.			15.	
16.			16.	
17.			17.	
18.			18.	
19.			19.	
20.			20.	

Pimpinan Rapat



M. Mubardah



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 / 06 Agustus 2024
- Waktu : 13.00 WIB
- Tempat Rapat : Aula Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen (Lantai 2)
- Acara : 1. Pembukaan
2. Pemaparan materi
3. Diskusi
4. Penutup
- Pimpinan Rapat : Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen
- Pencatat : Yusuf Mufti, S.Kom.
- Peserta Rapat : 1. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
2. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
3. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data
4. Subkoordinator Identitas Penduduk;
5. Subkoordinator Kerjasama dan Inovasi Pelayanan;
6. Subkoordinator Perkawinan;
7. Staf Tim Pengelolaan Pengaduan;
8. 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 Juli 2024.
- 2) Berdasarkan paparan rapat monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan pada bulan Juli 2024 terdapat beberapa poin pembahasan sebagai berikut:
- a. Pada bulan Juli 2024 terdapat aduan dengan rincian sebagai berikut.

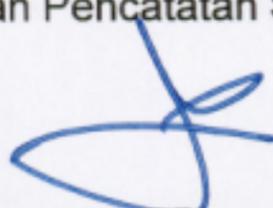
No.	Media Pengaduan	Jumlah	Diselesaikan
1	Google Review	2	2
2	Instagram	2	2
3	Lapor Cepat Bupati	1	1
Total			5

- b. Topik pengaduan yang diterima dari masyarakat pada bulan Juni 2024 yaitu sebagai berikut
- 1) Ketepatan waktu pelayanan di hari Minggu di kantor Disdukcapil Kabupaten Kebumen;
 - 2) Antrian panjang karena kekurangan operator sehingga ruangan pelayanan gedung A menjadi tidak nyaman;
 - 3) Ketersediaan blangko KTP-el di kecamatan yang tidak pasti dan keharusan aktivasi IKD bagi kecamatan untuk mendapat stok blangko KTP-el;
 - 4) Pelayanan online WA terkait akta pencatatan sipil kurang cepat;
 - 5) Keramahan pelayanan petugas perekaman di Gedung B.

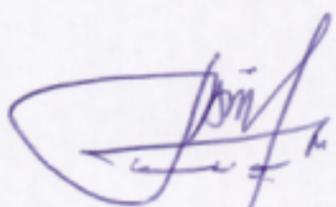
- c. Tindak lanjut atas aduan di atas antara lain sebagai berikut:
- 1) Pimpinan memberikan arahan agar tepat waktu dalam menyiapkan pelayanan kepada para pemohon;
 - 2) Pengkondisian ruangan bila penuh maka pemohon yang menunggu pengambilan berada di luar dan dipanggil menggunakan pengeras suara;
 - 3) Monitoring ketersediaan blangko KTP-el dan menggabungkan pencapaian aktivasi IKD Desa Kios Pelanduk ke dalam pencapaian aktivasi IKD kecamatan;
 - 4) Pengkondisian pelayanan online dengan petugas yang ada;
 - 5) Pembinaan tentang keramahan dalam pelayanan bagi petugas yang bersangkutan khususnya melalui pemanggilan secara langsung dan bagi semua pegawai pada umumnya melalui apel pagi.

Keputusan : Berdasarkan hasil pembahasan rapat pengelola pengaduan dan pembinaan pegawai tim pengelola pengaduan maka perlu dilaksanakan tindak lanjut yaitu pimpinan dan pejabat struktural selalu memberikan arahan secara berkala kepada para petugas agar profesional, disiplin kerja, dan ramah dalam memberikan pelayanan.

Pimpinan Rapat,
Plt. Kepala Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen


Mukhsinul Mubarak, S.Pd, M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 197201191997021001

Pencatat,


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

**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

						<p>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.</p> <p>Oleh karena itu, untuk penerapan ketepatan jam pelayanan akan dipastikan lebih profesional.</p> <p>Sekali lagi terima kasih kak Firdausi telah ikut aktif memberi saran perbaikan untuk Disdukcapil Kabupaten Kebumen.</p> <p>=====</p> <p>Catatan Internal</p> <p>Tindak lanjut telah dilaksanakan berupa arahan dari Kepala Dinas, Sekretaris</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--	--

							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

					<p>menunggu antrian penyerahan berkas. Terimakasih</p>	<p>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.</p> <p>Setelah pukul 12.00 bila jumlah antrian pemohon sudah tidak banyak maka diperkenankan menunggu panggilan pengambilan dokumen di dalam ruangan Gedung A.</p> <p>=====</p> <p>Catatan Internal</p> <p>Pemohon menggunakan nama asli dan memberikan aduan saat masih di lokasi Disdukcapil Kabupaten sehingga dapat ditemui.</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--	--

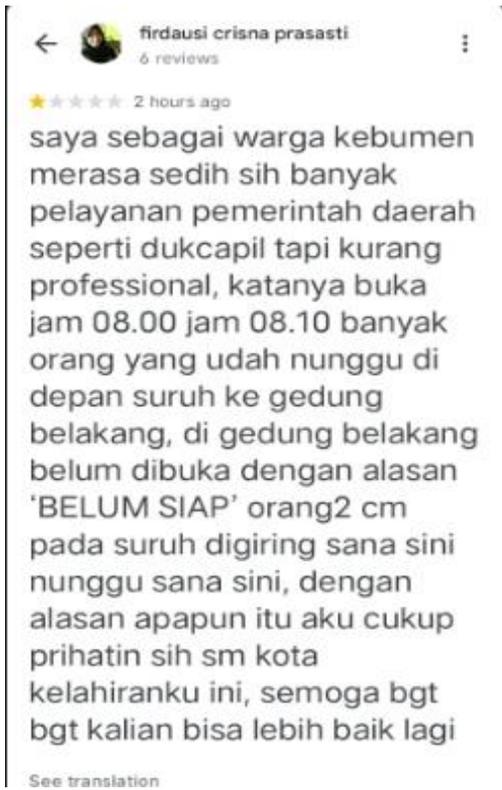
3	Pengguna Lapor Cepat Bupati		Rabu, 17 Juli 2024	Pelayanan	<p>"Selamat siang Pak/Bu. Mohon maaf mengganggu waktunya, izin menyampaikan keluhan saya ketika sedang mengurus pembuatan KTP. Ketika akan melakukan cetak KTP itu di setiap kecamatan tidak pasti bisa sehingga menyulitkan ketika harus mengunjungi satu kecamatan ke kecamatan lain untuk menanyakan ketersediaan blanko KTP.</p> <p>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 ?????"</p>	Lapor Cepat Bupati	<p>Telah direspon pada hari Rabu (17 Juli 2024) dan diselesaikan pada hari Kamis (18 Juli 2024)</p> <p>Menjawab aduan di Lapor Cepat Bupati, kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut</p> <p>Terkait aduan bahwa aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) sebagai syarat pencetakan KTP-el adalah sebagai upaya mensukseskan program nasional untuk setiap Kabupaten/Kota telah mengaktifasikan IKD 30% dari wajib KTP.</p> <p>Terkait ketersediaan blanko KTP-el di Kabupaten Kebumen merupakan kewenangan dari pusat dan pendistribusian ke kecamatan dilakukan</p>		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 layanan ol via wa di bagian akte responnya keterlalu lambat sekali, memang 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

							<p>Bila belum direspon petugas dan berkirim chat berulang kali maka otomatis menjadi antrian baru.</p> <p>Demikian Pak Eko, mohon maklum.</p> <p>Terima kasih.</p> <p>=====</p> <p>Catatan Internal</p> <p>Pada hari tersebut ada 3 pegawai bidang Capil tidak berangkat karena tidak sehat.</p>	
5	Akun Instagram		Sabtu, 27 Juli 2024	Pelayanan	<p>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 maaf sblmnya. Yg di counter lain udh bagus eeeee dia doang tengil. MaturSuwun yth pak Muhsinul 🙏</p>	Instagram	<p>Telah direspon pada hari Senin, 29 Juli 2024</p> <p>Terima kasih ibu atas laporan dan masukannya. Sudah kami sampaikan kepada pimpinan dan menjadi bahan evaluasi perbaikan pelayanan kami.</p>	1 hari

						<p>=====</p> <p>Catatan Internal</p> <ol style="list-style-type: none">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.		
--	--	--	--	--	--	--	--	--

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



←  firdausi crisna prasasti
6 reviews

★★★★★ 2 hours ago

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

[See translation](#)

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

Sri Hartati
Local Guide · 17 reviews · 6 photos

★★★☆☆ 31 minutes ago **NEW**

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 menunggu antrian penyerahan berkas. Terimakasih

Tindak lanjut



Sri Hartati
Local Guide · 17 reviews · 6 photos

★★★★★ 3 weeks ago **NEW**

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 menunggu antrian penyerahan berkas. Terimakasih

[See translation \(English\)](#)

Response from the owner 3 weeks ago
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.

3. Aduan LapoBup

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

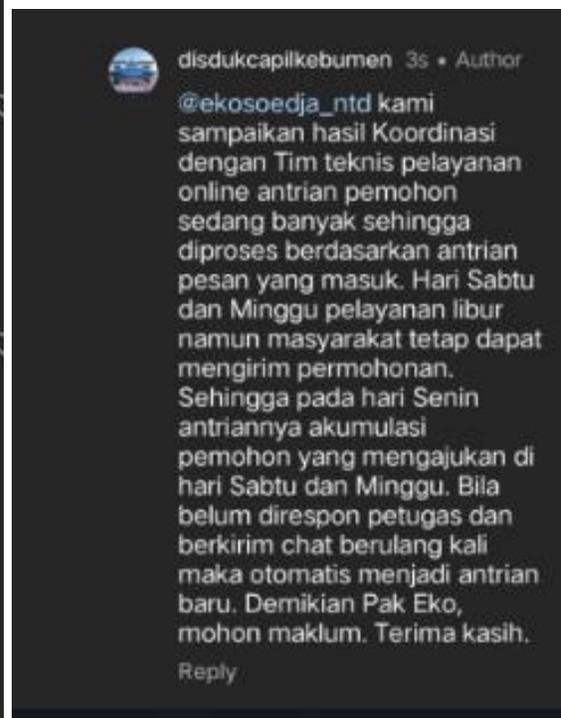
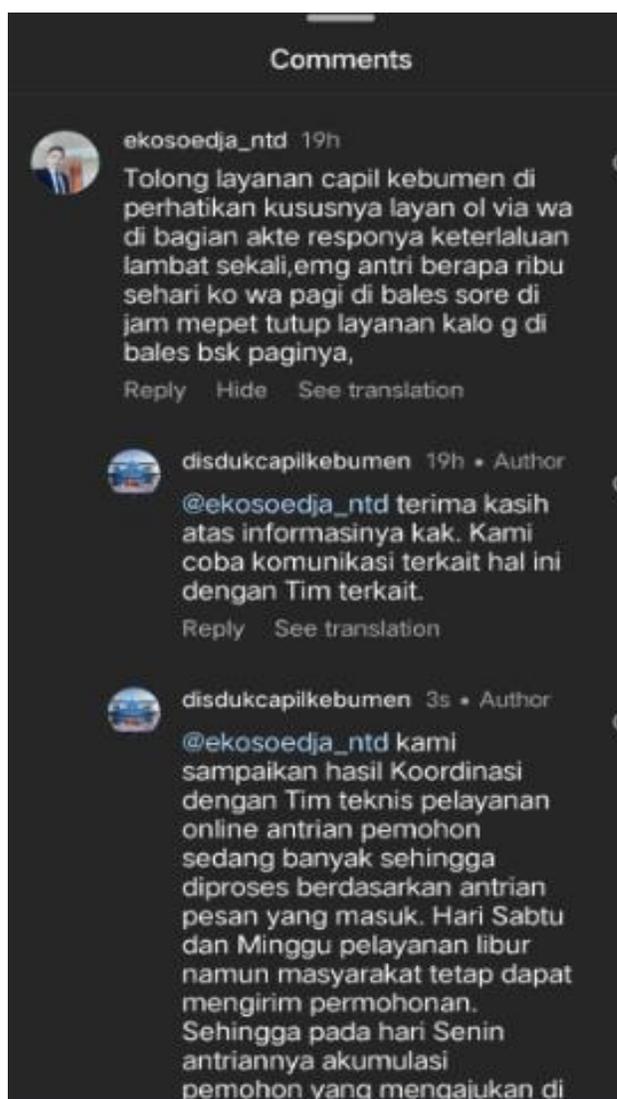
Tindak Lanjut

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 mengaktifkan IKD 30% dari wajib KTP. Terkait ketersediaan blanko 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)

 **Disdukcapil Kabupaten Kebumen Sosialisasikan Kebijakan Administra...**
52 likes · 3 comments · Jul 25

 **djokos300571** 
1w Reply Message ...

 **ucimkanza_ibuasih** Tolong ya pak itu bagian rekam e-ktip nya yg di gedung B kon mandan SOPAN sm masyarakat yg niat baik mau bikin e-ktip. Nyuruhnya yg sopan ga usah sok galak2 gt juga kali. Mohon maaf sbelmnnya. Yg di counter lain udh bagus eeeee dia doang tengil. MaturSuwun yth pak Muhsinul 🙏

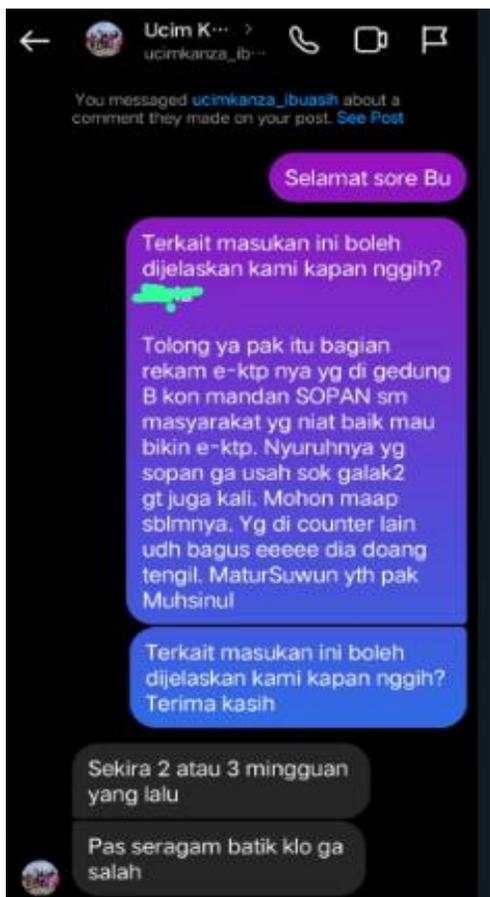
1w Reply Message ...

 **disdukcapilkebumen** @ucimkanza_ibuasih Terima kasih ibu atas laporan dan masukannya. Sudah kami sampaikan kepada pimpinan dan menjadi bahan evaluasi perbaikan pelayanan kami.

1w Reply ...



Tindak Lanjut



←  Ucim K... >   
ucimkanza_ib...

You messaged ucimkanza_ibuasih about a comment they made on your post. [See Post](#)

Selamat sore Bu

Terkait masukan ini boleh dijelaskan kami kapan nggih?

Tolong ya pak itu bagian rekam e-ktip nya yg di gedung B kon mandan SOPAN sm masyarakat yg niat baik mau bikin e-ktip. Nyuruhnya yg sopan ga usah sok galak2 gt juga kali. Mohon maaf sbelmnnya. Yg di counter lain udh bagus eeeee dia doang tengil. MaturSuwun yth pak Muhsinul

Terkait masukan ini boleh dijelaskan kami kapan nggih?
Terima kasih

Sekira 2 atau 3 mingguan yang lalu

Pas seragam batik klo ga salah

DOKUMENTASI RAPAT MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN (03 Agustus 2024)



Plt Kepala Disdukcapil Kebumen membuka agenda rapat monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan



Peserta rapat menyimak arahan Plt Kepala Disdukcapil Kebumen



Plt Kepala Disdukcapil Kebumen memandu diskusi



Plt Kepala Disdukcapil Kebumen memandu diskusi

Kebumen, 6 Agustus 2024



Monitoring dan Evaluasi

PENGADUAN PELAYANAN PADA BULAN JULI 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 JUNI 2024



KANAL ADUAN	JML	KANAL ADUAN	JML
1. Google Review	2	8. Lapor Cepat Bupati	1
2. Facebook	0	9. LaporGub	0
3. Instagram	2	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	0	14. WA Pelayanan	0

Aduan (1)

←  firdausi crisna prasasti
6 reviews

★★★★★ 2 hours ago

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

See translation

Google Maps Review, pada hari Minggu 11 Juli 2024

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

Aduan (1) (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.

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.

NB. 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.

Aduan (2)



Sri Hartati

Local Guide · 17 reviews · 6 photos

★★★★☆ 31 minutes ago **NEW**

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 menunggu antrian penyerahan berkas. Terimakasih

Google Maps Review, pada hari Senin 15 Juli 2024

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 menunggu antrian penyerahan berkas. Terimakasih

Aduan (2) (tindak lanjut)



1 Like Share

Response from the owner 3 weeks ago
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.

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 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.

NB. Pemohon menggunakan nama asli dan memberikan aduan saat masih di lokasi Disdukcapil Kabupaten sehingga dapat ditemui.

Aduan (3)

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 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 ????	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Aplikasi	2024-07-17 14:42:45

Lapor Cepat Bupati, pada hari Rabu 17 Juli 2024

"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 ?????"

Aduan (3) (tindak lanjut)

No	Oleh	Isi Tindakanjnut	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 mengaktifasikan 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

Telah direspon pada hari Rabu (17 Juli 2024) dan diselesaikan pada hari Kamis (18 Juli 2024)

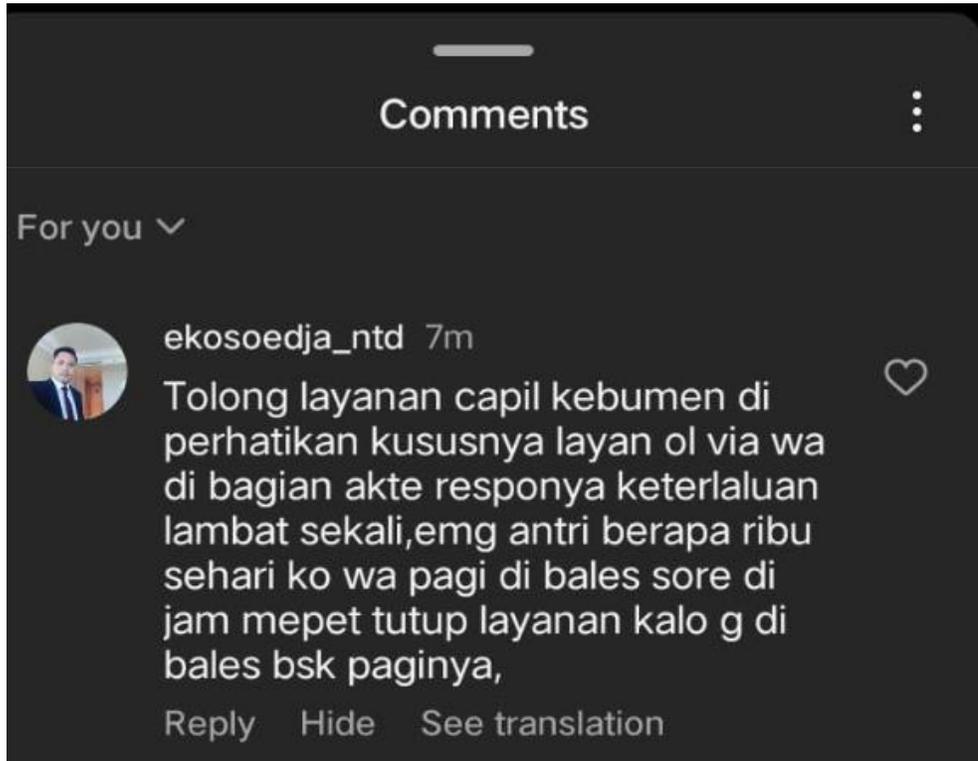
Menjawab aduan di Lapor Cepat Bupati, kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut

Terkait aduan bahwa aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) sebagai syarat pencetakan KTP-el adalah sebagai upaya mensukseskan program nasional untuk setiap Kabupaten/Kota telah mengaktifasikan IKD 30% dari wajib KTP.

Terkait ketersediaan blangko KTP-el di Kabupaten Kebumen merupakan kewenangan dari pusat dan pendistribusian ke kecamatan dilakukan secara selektif berdasarkan kebutuhan dan kesiapan sarana prasarana yang ada.

Demikian semoga dapat menjadi maklum. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

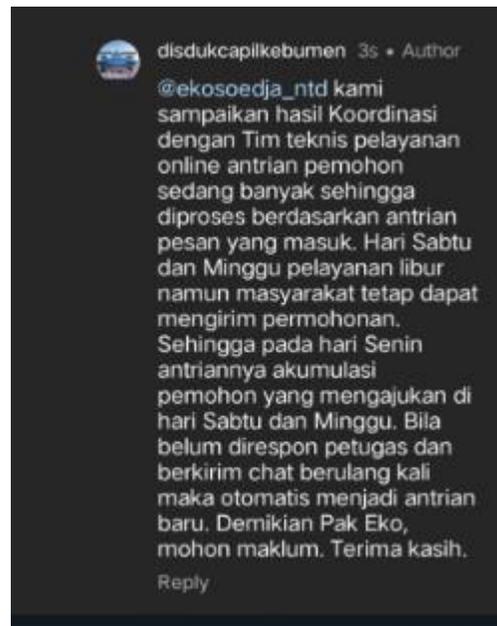
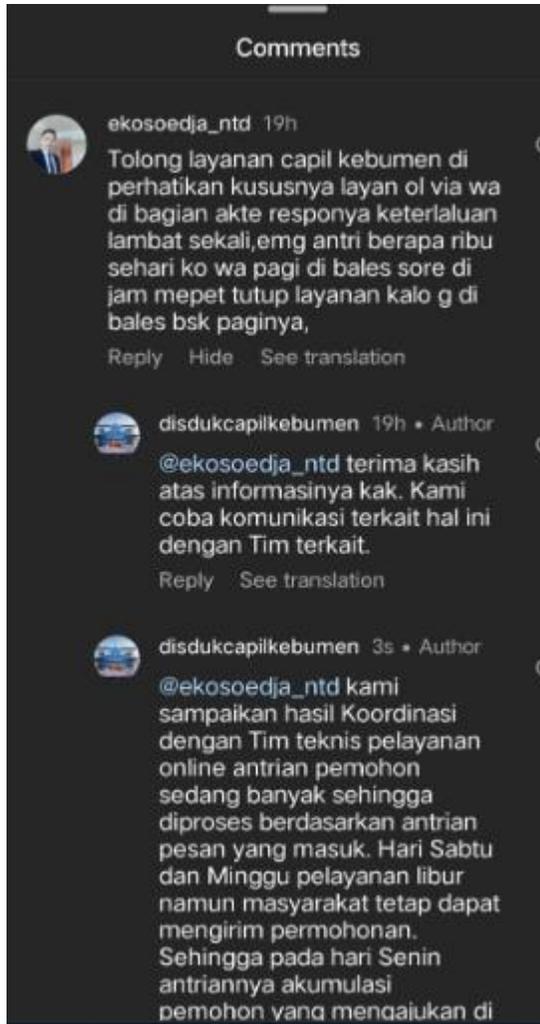
Aduan (4)



Instagram, pada hari **Senin 22 Juli 2024**

Tolong layanan capil kebumen diperhatikan khususnya layan ol via wa di bagian akte responya keterlaluun lambat sekali,emang antri berapa ribu sehari ko WA pagi di bales sore di jam mepet tutup layanan kalo g di bales bsk paginya,

Aduan (4) (tindak lanjut)



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.

Bila belum direspon petugas dan berkirim chat berulang kali maka otomatis menjadi antrian baru.

Demikian Pak Eko, mohon maklum.
Terima kasih.

NB. Pada hari tersebut ada 3 pegawai bidang Capil tidak berangkat karena tidak sehat.

Aduan (5)



Disdukcapil Kabupaten Kebumen Sosialisasikan Kebijakan Administra...

52 likes · 3 comments · Jul 25

Boost



djokos300571

1w Reply Message ...



ucimkanza_ibuasih

Tolong ya pak itu bagian rekam e-ktip nya yg di gedung B kon mandan SOPAN sm masyarakat yg niat baik mau bikin e-ktip. Nyuruhnya yg sopan ga usah sok galak2 gt juga kali. Mohon maaf sbelmnnya. Yg di counter lain udh bagus eeeee dia doang tengil. MaturSuwun yth pak Muhsinul 🙏

1w Reply Message ...

Hide replies



disdukcapilkebumen

@ucimkanza_ibuasih Terima kasih ibu atas laporan dan masukannya. Sudah kami sampaikan kepada pimpinan dan menjadi bahan evaluasi perbaikan pelayanan kami.

1w Reply ...



Tolong ya pak itu bagian rekam e-ktip nya yg di gedung B kon mandan SOPAN sm masyarakat yg niat baik mau bikin e-ktip.

Nyuruhnya yg sopan ga usah sok galak2 gt juga kali. Mohon maaf sbelmnnya. Yg di counter lain udh bagus eeeee dia doang tengil.

MaturSuwun yth pak Muhsinul 🙏

Aduan (5) (tindak lanjut)



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.

NB.

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.

RANGKUMAN

REVIEW GOOGLE JULI 2024



4.6



1.685 reviews



Pelayanan Ramah dan Baik



Pelayanan Online Memuaskan



Pelayanan Sempel, Cepat dan Sehari Jadi



RANGKUMAN

REVIEW GOOGLE MAPS JULI 2024



 eka yuliana
Local Guide · 45 reviews · 124 photos

★★★★★ a week ago **NEW**

Proses cepat ngurus pindah kota dan ikd terima kasih banyak

 yudiar agus pratomo
3 reviews

★★★★★ 2 weeks ago **NEW**

Layanan Luar biasa dari Disdukcapil Kabupaten Kebumen memudahkan masyarakat Terimakasih setulusnya

 Sonny Sanjaya
6 reviews · 7 photos

★★★★★ 2 weeks ago **NEW**

Service yang cepat dan petugasnya ramah

 Korri
4 reviews

★★★★★ 2 weeks ago **NEW**

Saya sangat terbantu sekali dg adanya disdukcapil online. Terimakasih banyak disdukcapil kebumen 🙏🙏

 Agung Widiyatmaka
1 review · 1 photo

★★★★★ 3 weeks ago **NEW**

pelayanan adminduk terbaik, tercepat mantaap. Lanjutkan layanan dukcapil kebumen yang sat set tanpa ribet.

 mahfud munajad
2 reviews

★★★★★ 3 weeks ago **NEW**

Pelayanan yang sangat cepat.. Maju terus Disdukcapil kebumen..

 dhanis ardian
2 reviews

★★★★★ 3 weeks ago **NEW**

Pengurus sangat cepat simple memudahkan bagi karyawan

 nanda naafila
1 review

★★★★★ 4 weeks ago

untuk pelayanan di DISDUKCAPIL ramah dan fasilitas nya memadai 😊👍 ...

 Ismaila Ismaila
2 reviews · 1 photo

★★★★★ a week ago **NEW**

Pelayanan memuaskan, cepat dan mudah



PEMERINTAH KABUPATEN KEMUMEN

3305

TERIMA KASIH