



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, 2 September 2024

Nomor : 600.4.16.1 / 457 / 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, 3 September 2024  
waktu : 13.00 WIB s.d. selesai.  
tempat : Ruang Aula Adminduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen Lantai II  
acara : 1. Rapat Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan; 2. Pembinaan Petugas Pengelola Pengaduan.  
keterangan : Mohon hadir tepat waktu.

Demikian atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terimakasih.

Plt. Kepala Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil  
Kabupaten Kebumen



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik

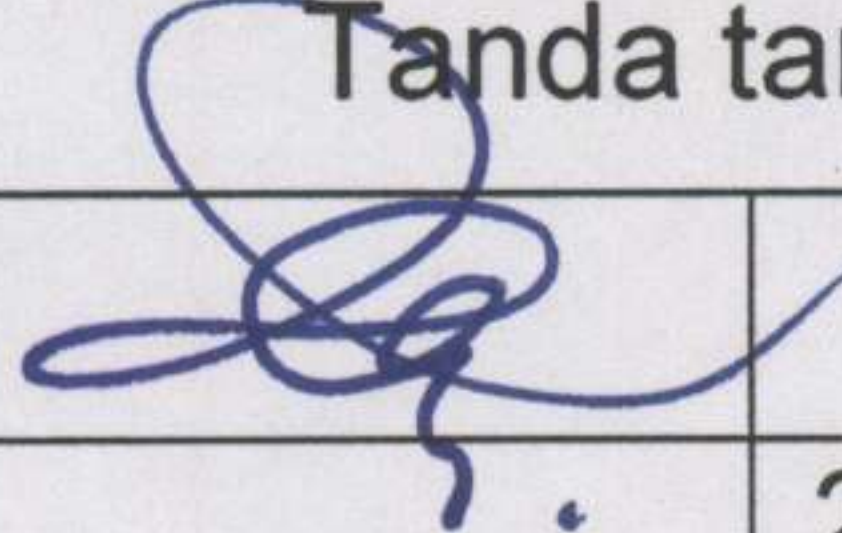
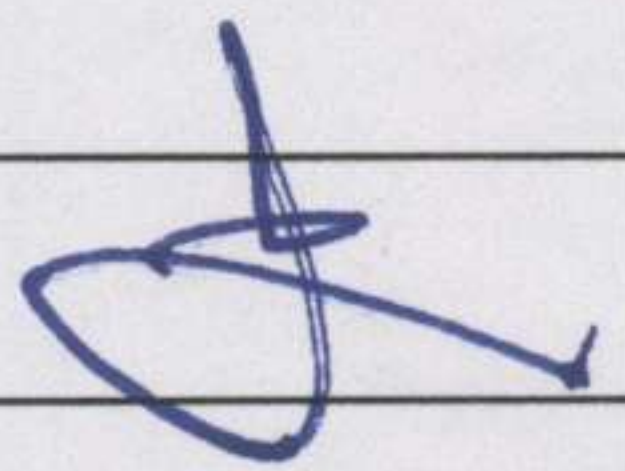
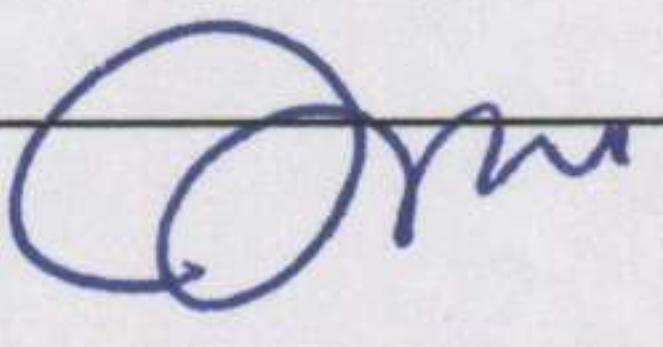
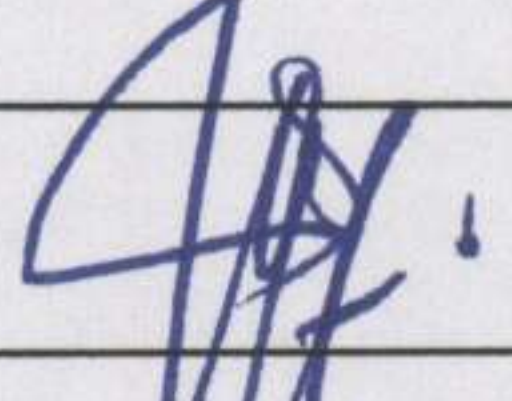
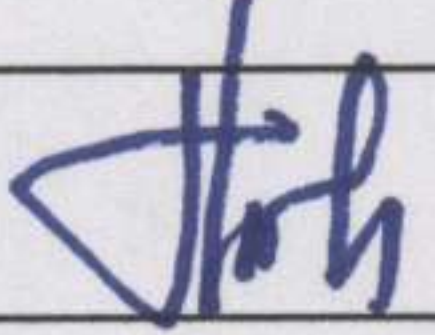
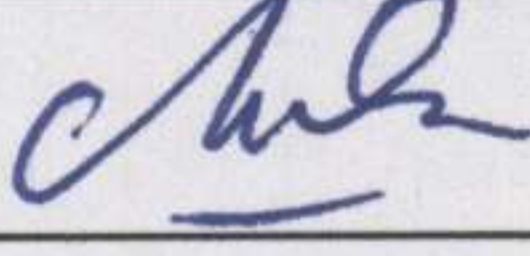
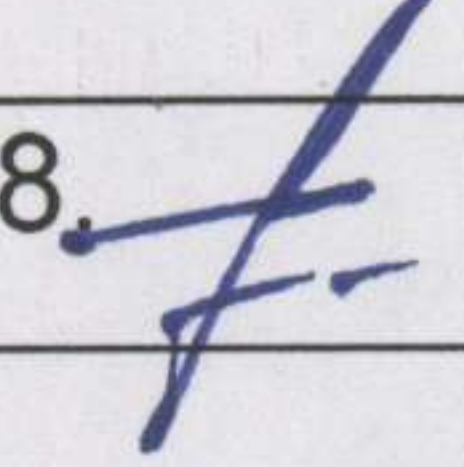
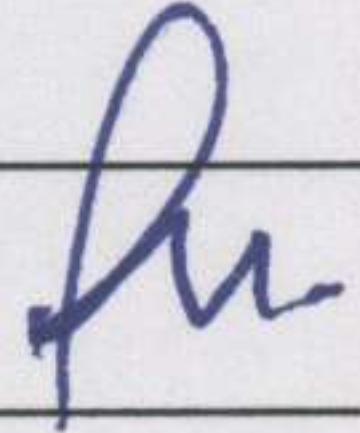
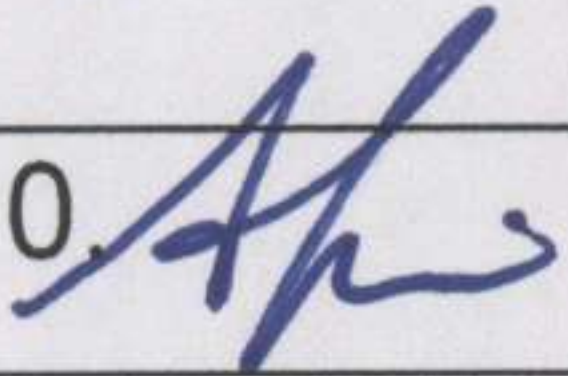
Mukhsinul Mubarak, S.Pd, M.Si  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 197201191997021001

## TUJUAN SURAT

<b>No.</b>	<b>Tujuan</b>
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 : 03 September 2024  
Pukul : 13.00 WIB  
Tempat : Aula Adminduk Disdukcapil Kebumen Lantai II  
Acara : 1. Rapat Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan  
2. Pembinaan Petugas Pengelola Pengaduan

No.	Nama	Jabatan	Tanda tangan	
1.	Jati Purnomo	Kep. Bid. PIARKM	1. 	
2.	M. Nurba	Mt. Dmu		2. 
3.	Grace D	K. Pencahpe	3. 	
4.				4.
5.	Yatimah	Subkors PPDIK	5. 	
6.	SRI Sumarsih	Sublekor KES & IP		6. 
7.	Adam Prabowo	Oprr. SIARK	7. 	
8.	M. Haryanto	Kasubag Umpeg		8. 
9.	Fahmi Halis M	Oprr SIARK	9. 	
10.	Alisa R. Nabila	Oprr SIARK		10. 
11.			11.	
12.				12.
13.			13.	
14.				14.
15.			15.	
16.				16.
17.			17.	
18.				18.
19.			19.	
20.				20.

Pimpinan Rapat



---



**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jl. HM Sarbini No.87 Kebumen, Telp (0287) 381567  
email: dispendukcapil@kebumenkab.go.id  
website: kependudukan.kebumenkab.go.id, Kode Pos 54316

**NOTULA**

- Rapat : Rapat Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan
- Hari/tanggal : Selasa / 03 September 2024
- Waktu : 13.00 WIB
- Tempat Rapat : Rapat dilaksanakan di Ruang Rapat Aula Lantai II Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen
- Pimpinan Rapat : Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kebumen
- Pencatat : Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan
- Peserta Rapat : 1. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;  
2. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data  
3. Para Subkoordinator Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data;  
4. Subkoordinator Identitas Penduduk;  
5. Staf Tim Pengelolaan Pengaduan;  
6. Staf Tim Media Sosial.
- Kegiatan Rapat : 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 Agustus 2024.  
2. Berdasarkan paparan rapat monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan pada bulan Agustus 2024 terdapat beberapa poin pembahasan sebagai berikut:  
a. Pada bulan Agustus 2024 terdapat aduan dengan rincian sebagai berikut.

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

- b. Topik pengaduan yang diterima dari masyarakat pada bulan Agustus 2024 keduanya mengenai keramahan pelayanan loket cetak KTP-el dalam berbicara yang menyela saat pemohon hendak menjawab dan tidak minta maaf ketika pemohon merasa tidak diperlakukan dengan profesional dalam antrian.
- c. Tindak Lanjut aduan bulan Agustus 2024 yaitu dari bidang terkait pengaduan yaitu bidang Dafduk telah melakukan Pembinaan kepada Petugas Pelayanan.

Keputusan : 1. Arahan dari Plt. Kepala Disdukcapil Kebumen kepada petugas pelayanan untuk selalu mengucapkan kata-kata Tolong, Terimakasih dan Maaf dalam Pelayanan.

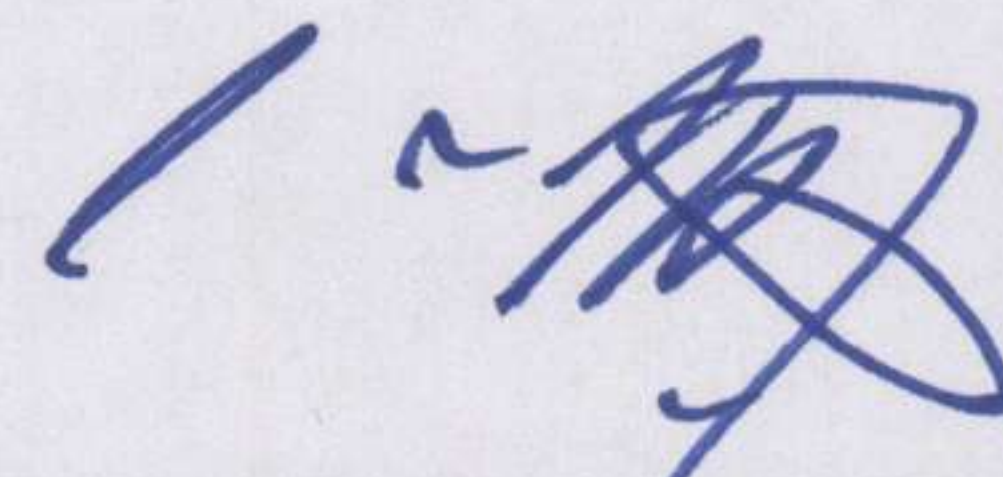
2. Agar dicarikan informasi terkait harga mesin antrian pelayanan untuk di Gedung B.

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,  
Kepala Subbagian Perencanaan dan  
Keuangan



Muhamad Haryanto, S.AP.  
Penata Tingkat I/III-b  
NIP. 19790713 201001 1 005

**Dokumentasi Rapat Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan**





**PENANGANAN PENGADUAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEBUMEN  
BULAN AGUSTUS 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	Pengguna Laporan Cepat Bupati		Jumat, 9 Agustus 2024	Keramahan Pelayanan	Staff pelayanan divisi pencetakan KTP el agar bisa lebih ramah dan tidak menyela orang berbicara... Bagaimanapun Pelayanan dukcapil adalah Public service bersikap Ramahlah meskipun kami orang kecil Terima kasih	Lapor Cepat Bupati	Direspon hari Senin, 12 Agustus 2024  Terima kasih atas perhatian, masukan dan kritik yang membangun terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tindak lanjut atas laporan aduan yaitu kepada petugas yang bersangkutan dan seluruh petugas Disdukcapil Kebumen telah diberikan pembinaan tentang pelayanan yang	Selesai	2 hari



							profesional secara berjenjang dan akan berkelanjutan dengan harapan ke depannya menjadi semakin baik..		
2	Pengguna Google Maps		Senin, 19 Agustus 2024	Keramahan Pelayanan	<p>Sebelum ke sini sudah daftar IKD biar ga nunggu lama, pas nunggu tinggal cetak ktp baru sangat lama.</p> <p>Ternyata dilewati antriannya. Pas komplain, cuma jawab ketus suruh nunggu sebentar, tanpa minta maaf. Petugas pria loket C lebih niat lagi kalau melayani.</p> <p>Senin, 19 Agustus 2024.</p>	Google Maps Review	<p>Telah direspon pada hari Senin, 19 Agustus 2024</p> <p>Terima kasih kak Rizky telah memberikan ulasan pelayanan kami. Kami juga apresiasi kak Rizky telah aktif untuk menginstal aplikasi IKD.</p> <p>Terkait masukan kak Rizky telah kami sampaikan kepada pimpinan dan dalam proses tindak lanjut</p>		1 hari

## Lampiran Tindak Lanjut Pengaduan Agustus 2024

### 1. Aduan Laport Cepat Bupati (Jumat, 9 Agustus 2024)

Staff pelayanan divisi pencetakan KTP el agar bisa lebih ramah dan tidak menyela orang berbicara... Bagaimanapun Pelayanan dukcapil adalah Public service bersikap Ramahlah meskipun kami orang kecil Terima kasih	09/08/2024	DISDUKCAPIL
--	------------	-------------

### Tindak Lanjut

No	Oleh	Isi Tindaklanjut	Foto	Tanggal	Status
1	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Terima kasih atas perhatian, masukan dan kritik yang membangun terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tindak lanjut atas laporan aduan yaitu kepada petugas yang bersangkutan dan seluruh petugas Disdukcapil Kebumen telah diberikan pembinaan tentang pelayanan yang profesional secara berjenjang dan akan berkelanjutan dengan harapan ke depannya menjadi semakin baik.		2024-08-12 12:37:08	Selesai

### 2. Review Google Maps (Senin, 19 Agustus 2024)



Rizky Febri  
6 reviews · 2 photos



★★★☆☆ 2 weeks ago **NEW**

Sebelum kesini sdh daftar IKD biar ga nunggu lama, pas nunggu tinggal cetak ktp baru sangat lama. Ternyata dilewati antriannya. Pas komplain, cuma jawab ketus suruh nunggu sebentar, tanpa minta maaf. Petugas pria loket C lebih niat lg klau melayani.  
Senin, 19 Agustus 2024.

## Tindak lanjut



Rizky Febri

6 reviews · 2 photos



★ ★ ★ ★ ★ 2 weeks ago **NEW**

Sebelum kesini sdh daftar IKD biar ga nunggu lama, pas nunggu tinggal cetak ktp baru sangat lama. Ternyata dilewati antriannya. Pas komplain, cuma jawab ketus suruh nunggu sebentar, tanpa minta maaf. Petugas pria loket C lebih niat lg klau melayani.  
Senin, 19 Agustus 2024.

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



3



Share

**Response from the owner** 2 weeks ago

(Senin, 19 Agustus 2024)

Terima kasih kak Rizky telah memberikan ulasan pelayanan kami. Kami juga apresiasi kak Rizky telah aktif untuk menginstal aplikasi IKD.

Terkait masukan kak Rizky telah kami sampaikan kepada pimpinan dan dalam proses tindak lanjut.

Kebumen, 3 September 2024



# *Monitoring dan Evaluasi*

PENGADUAN PELAYANAN PADA BULAN AGUSTUS 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 AGUSTUS 2024



<b>KANAL ADUAN</b>	<b>JML</b>	<b>KANAL ADUAN</b>	<b>JML</b>
1. Google Review	1	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	0	14. WA Pelayanan	0

# Aduan (1)

Staff pelayanan divisi pencetakan KTP el agar bisa lebih ramah dan tidak menyela orang berbicara... Bagaimanapun Pelayanan dukcapil adalah Public service bersikap Ramahlah meskipun kami orang kecil Terima kasih

09/08/2024

DISDUKCAPIL

## Lapor Cepat Bupati, pada hari Jumat 9 Agustus 2024

Staff pelayanan divisi pencetakan KTP el agar bisa lebih ramah dan tidak menyela orang berbicara... Bagaimanapun Pelayanan dukcapil adalah Public service bersikap Ramahlah meskipun kami orang kecil Terima kasih

# Aduan (1) (tindak lanjut)

No	Oleh	Isi Tindaklanjut	Foto	Tanggal	Status
1	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Terima kasih atas perhatian, masukan dan kritik yang membangun terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tindak lanjut atas laporan aduan yaitu kepada petugas yang bersangkutan dan seluruh petugas Disdukcapil Kebumen telah diberikan pembinaan tentang pelayanan yang profesional secara berjenjang dan akan berkelanjutan dengan harapan ke depannya menjadi semakin baik.		2024-08-12 12:37:08	Selesai

Telah direspon pada hari Senin (12 Agustus 2024)

Terima kasih atas perhatian, masukan dan kritik yang membangun terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tindak lanjut atas laporan aduan yaitu kepada petugas yang bersangkutan dan seluruh petugas Disdukcapil Kebumen telah diberikan pembinaan tentang pelayanan yang profesional secara berjenjang dan akan berkelanjutan dengan harapan ke depannya menjadi semakin baik..



# Aduan (2)



Rizky Febri

6 reviews · 2 photos



2 weeks ago

NEW

Sebelum kesini sdh daftar IKD biar ga nunggu lama, pas nunggu tinggal cetak ktp baru sangat lama. Ternyata dilewati antriannya. Pas komplain, cuma jawab ketus suruh nunggu sebentar, tanpa minta maaf. Petugas pria loket C lebih niat lg klau melayani.

Senin, 19 Agustus 2024.

Review Google Maps, pada hari **Senin, 19 Agustus 2024**

Sebelum ke sini sdh daftar IKD biar ga nunggu lama, pas nunggu tinggal cetak ktp baru sangat lama.

Ternyata dilewati antriannya. Pas komplain, cuma jawab ketus suruh nunggu sebentar, tanpa minta maaf. Petugas pria loket C lebih niat lagi kalau melayani.

Senin, 19 Agustus 2024.

<https://maps.app.goo.gl/phYjPw5hZcZQc1pJ9>

# Aduan (2) (tindak lanjut)



Rizky Febri  
6 reviews · 2 photos



★ ★ ★ ★ ★ 2 weeks ago **NEW**

Sebelum kesini sdh daftar IKD biar ga nunggu lama, pas nunggu tinggal cetak ktp baru sangat lama. Ternyata dilewati antriannya. Pas komplain, cuma jawab ketus suruh nunggu sebentar, tanpa minta maaf. Petugas pria loket C lebih niat lg klau melayani.  
Senin, 19 Agustus 2024.

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



3



Share

**Response from the owner** 2 weeks ago

(Senin, 19 Agustus 2024)

Terima kasih kak Rizky telah memberikan ulasan pelayanan kami. Kami juga apresiasi kak Rizky telah aktif untuk menginstal aplikasi IKD.

Terkait masukan kak Rizky telah kami sampaikan kepada pimpinan dan dalam proses tindak lanjut.

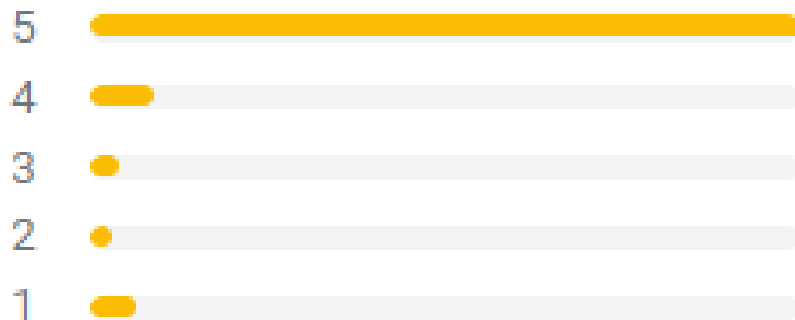
Telah direspon pada hari Senin, 19 Agustus 2024

Terima kasih kak Rizky telah memberikan ulasan pelayanan kami. Kami juga apresiasi kak Rizky telah aktif untuk menginstal aplikasi IKD.

Terkait masukan kak Rizky telah kami sampaikan kepada pimpinan dan dalam proses tindak lanjut.

# RANGKUMAN

## REVIEW GOOGLE AGUSTUS 2024



4.7<sup>®</sup>  
★★★★★  
1.703 reviews



Pelayanan Ramah dan Baik



Pelayanan Online Memuaskan



Pelayanan Sempel, Cepat dan Sehari Jadi



# RANGKUMAN

## REVIEW GOOGLE MAPS AGUSTUS 2024



S Sephtine  
1 review

★★★★★ 4 days ago **NEW**

Pelayanan ramah, informatif, cepat, mudah dan memuaskan. Terima kasih para petugas Disdukcapil Kebumen.



Maimunah  
5 reviews

★★★★★ 6 days ago **NEW**

Pelayanannya the best



Nawa Nugraha  
Local Guide · 318 reviews · 133 photos

★★★★★ a week ago **NEW**

Teratur kami lihat tak ada calo



shellsya bunga aulia  
2 reviews · 1 photo

★★★★★ a week ago **NEW**

pelayanan sangat bagus, saya mengurus akta kelahiran saya yang hilang dan saya sudah berdomisili jauh dari kabupaten kebumen. dibantu oleh admin wa mengurus surat keabsahan secara online, prosesnya juga cepat dalam jangka 1-2 jam saja. seharusnya memang pelayanan seperti ini dicontoh oleh dindukcapil wilayah lain, bisa online, fast respon. jika memang ini terjadi, pastilah masyarakat senang.

informatif, cepat tanggap. good job, semoga pelayanan dapat terus bertahan baik & ditingkatkan 😊



ikbal kulyubi  
3 reviews

★★★★★ a week ago **NEW**

ngurus KTP ternyata mudah dan cepat, bisa online, ke kantor tinggal ambil ktp nya, proses nya cepat, terima kasih disdukcapil kebumen, selalu memberikan pelayanan terbaik 😊 ...



yanuar hidayat  
5 reviews · 28 photos

★★★★★ a week ago **NEW**

sangat cepat dan baik

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



kedaleman wetan  
2 reviews

★★★★★ a week ago **NEW**

Pelayanan Disdukcapil kebumen online sangat bagus, memuaskan. Saya urus pindah KK & KTP dari luar provinsi sehari jadi hanya lewat online. Kalau sudah jadi dikabari tinggal ambil. Mantap bintang lima

★★★★★



**TERIMA KASIH**

