



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, 1 Oktober 2024

Nomor : 600.4.16.1 / 552 / 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, 1 Oktober 2024

waktu : 13.00 WIB s.d. selesai.

tempat : 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 untuk menjadikan maklum, atas kehadirannya diucapkan terimakasih.

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil  
Kabupaten Kebumen



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik

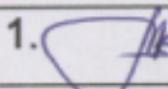
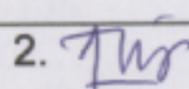
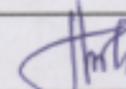
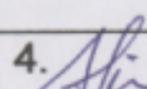
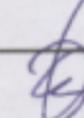
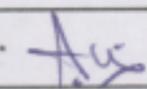
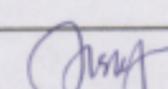
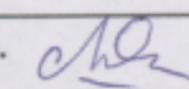
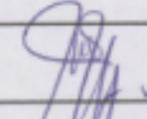
Mukhsinul Mubarak, S.Pd, M.Si  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 197201191997021001

## TUJUAN SURAT

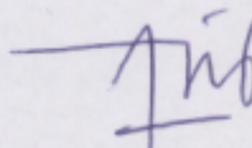
No.	Tujuan
1.	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen
2.	Para Kepala Bidang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen
3.	Para Subkoordinator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen
4.	Tim Pengelolaan Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan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

## DAFTAR HADIR RAPAT

Hari : Selasa  
Tanggal : 01 Oktober 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.	Yusuf Mufo	Tim Pengaduan	1. 	
2.	Aris Y	Sekr		2. 
3.	Sri Sumarnih	Subkoor kea & IP	3. 	
4.	Alisa R - Nabila	Opr SIAK		4. 
5.	Alvian Eka Kurniawan	operator SIAK	5. 	
6.	Triana Cahyawati	Subkoor IP		6. 
7.	Dian Astari N	Analisis Perencanaan	7. 	
8.	Adam Prabowo	Opr SIAK		8. 
9.	Gracee Dungsio	K. Pencapil	9. 	
10.	Yatimah	Subkoor PPDk		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](mailto:dispendukcapil@kebumenkab.go.id)

website: [kependudukan.kebumenkab.go.id](http://kependudukan.kebumenkab.go.id), Kode Pos 54316

**NOTULA**

- Rapat : Rapat Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan
- Hari/tanggal : Selasa / 01 Oktober 2024
- Waktu : 13.00 WIB
- Tempat Rapat : Aula Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen (Lantai 2)
- 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. Subkoordinator Inovasi dan Kerjasama;  
3. Subkoordinator Pengelolaan dan Penyajian 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 September 2024.  
2. Berdasarkan paparan rapat monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan pada bulan September 2024 terdapat beberapa poin pembahasan sebagai berikut:  
a. Pada bulan Agustus 2024 terdapat aduan dengan rincian sebagai berikut.

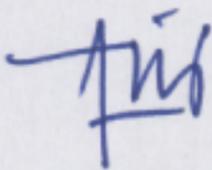
No.	Media Pengaduan	Jumlah	Diselesaikan
1	Lapor Cepat Bupati	1	1
Total			1

- b. Topik pengaduan yang diterima dari masyarakat pada bulan Agustus 2024 adalah etika petugas pelayanan dan beberapa siswa praktek kerja lapangan (PKL) yang terlihat makan di ruang pelayanan dan terlalu bercanda berlebihan.
- c. Tindak Lanjut aduan bulan September 2024 yaitu pembinaan kepada petugas pelayanan dan para siswa PKL untuk lebih profesional.

Keputusan :

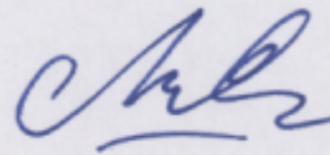
- 1. Petugas pelayanan dan siswa PKL untuk selalu memastikan tidak makan ataupun bercanda selama melayani pemohon;
- 2. Para pejabat struktural merumuskan pola sanksi terbaik bagi pegawai yang sering tidak mengikuti apel pagi;
- 3. Melanjutkan analisa kesiapan alat antrian di Gedung Pelayanan B dalam rangka penilaian Zona Integritas.

Pimpinan Rapat,



Aris Yunanto, S.IP., M.Si.  
NIP. 19690927 198911 1 001

Pencatat,



Adam Prabowo, A.Md  
NIP.19940428 202203 1 004

## Dokumentasi Rapat Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan





**PENGELOLAAN PENGADUAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEBUMEN  
BULAN SEPTEMBER 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		Rabu, 25 September 2024	Pelayanan	Jam bekerja. Sepatutnya bekerja.  Bukan selfie2 dan makan di loket penyerahan berkas walaupun hanya petugas pkL  Operator siak pun ada yg lagi makan di jam kerja.	Lapor Cepat Bupati	Telah ditindaklanjuti pada tanggal 26 September 2024  Pimpinan Disdukcapil telah memberikan arahan kepada para petugas pelayanan dan para siswa PKL pada apel Kamis pagi (26 September 2024) agar dalam bekerja lebih profesional dan menjaga sikap.		2 hari

## Lampiran Tindak Lanjut Pengaduan September 2024

### Aduan Laporan Cepat Bupati

<b>Tracking No</b>	2400000520
<b>Tanggal Aduan</b>	2024-09-25 14:17:05
<b>Kategori</b>	Kependudukan
<b>Subjek</b>	Pelayanan Publik
<b>OPD Pengampu</b>	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
<b>Judul Aduan</b>	Judul Aduan
<b>Isi Aduan</b>	Jam bekerja. Sepatutnya bekerja. Bukan selfie2 dan makan di loket penyerahan berkas Wipun hanya petugas pkl
<b>Sumber</b>	WhatsApp
<b>Keterangan</b>	6425
<b>Create at</b>	

Foto



### Tindak lanjut

No	Oleh	Isi Tindaklanjut	Foto	Tanggal	Status
1	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Terima kasih atas masukannya. Kami sampaikan kepada pimpinan untuk proses tindak lanjut.		2024-09-25 15:19:09	Proses
2	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Pimpinan Disdukcapil telah memberikan arahan kepada para petugas pelayanan dan para siswa PKL pada apel Kamis pagi (26 September 2024) agar dalam bekerja lebih profesional dan menjaga sikap.		2024-09-26 14:48:09	Selesai

Kebumen, 01 Oktober 2024



# *Monitoring dan Evaluasi*

PENGADUAN PELAYANAN PADA BULAN SEPTEMBER 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 SEPTEMBER 2024



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

# Aduan (1)

Tracking No	2400000520
Tanggal Aduan	2024-09-25 14:17:05
Kategori	Kependudukan
Subjek	Pelayanan Publik
OPD Pengampu	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Judul Aduan	Judul Aduan
Isi Aduan	Jam bekerja. Sepatutnya bekerja. Bukan selfie2 dan makan di loket penyerahan berkas Wipun hanya petugas pkl
Sumber	WhatsApp
Keterangan	6425
Create at	



## Lapor Cepat Bupati, pada hari Rabu, 25 September 2024

Jam bekerja. Sepatutnya bekerja. Bukan selfie2 dan makan di loket penyerahan berkas walaupun hanya petugas PKL. Operator siak pun ada yg lagi makan di jam kerja.

# Aduan (tindak lanjut)

No	Oleh	Isi Tindaklanjut	Foto	Tanggal	Status
1	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Terima kasih atas masukannya. Kami sampaikan kepada pimpinan untuk proses tindak lanjut.		2024-09-25 15:19:09	Proses
2	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Pimpinan Disdukcapil telah memberikan arahan kepada para petugas pelayanan dan para siswa PKL pada apel Kamis pagi (26 September 2024) agar dalam bekerja lebih profesional dan menjaga sikap.		2024-09-26 14:48:09	Selesai

Telah ditindaklanjuti pada tanggal 26 September 2024

Pimpinan Disdukcapil telah memberikan arahan kepada para petugas pelayanan dan para siswa PKL pada apel Kamis pagi (26 September 2024) agar dalam bekerja lebih profesional dan menjaga sikap.

# RANGKUMAN

## REVIEW GOOGLE SEPTEMBER 2024



4.7



1.734 reviews



Pelayanan Ramah dan Baik



Pelayanan Online Memuaskan



Pelayanan Sempel, Cepat dan Sehari Jadi



# RANGKUMAN

## REVIEW GOOGLE MAPS SEPTEMBER 2024



Wisang Geni  
2 reviews

★★★★★ a day ago **NEW**

Alhamdulillah bgt akhirnya setelah bertahun-tahun tanpa identitas aku udah punya kk dan KTP. Puas bgt pelayanan nya. Rama. Pokoknya jgn sungkan untk bertanya. Krn petugas nya ga bakal gigit. Ramah dan terarah maksh banyak



Shoza Shoza  
1 review

★★★★★ 3 days ago **NEW**

Pelayanan online baik dan cepat



Eky Kuswara  
4 reviews

★★★★★ 4 days ago **NEW**

Pelayanan yang diberikan terbaik dan memuaskan



Seri Setiawan  
5 reviews · 1 photo

★★★★★ 3 days ago **NEW**

Pelayanan sangat memuaskan, meskipun Secara online/ atau tidak datang secara langsung.



Chori Joko Prihyanto  
1 review

★★★★★ 4 days ago **NEW**

Disduk Capil Kebumen Jos Gandos  
Pelayanan Mudah ,Akurat, Cepat



Ana Widya  
2 reviews

★★★★★ 4 days ago **NEW**

sangat membantu, pelayanan by WA sangat cepat dan dipermudah. terima kasih sekali 🙏 ...



Fajarf Fitrianto  
1 review

★★★★★ a week ago **NEW**

Fast Respon.. 1day servis = Selesai... Jos gandos... Mantap...



amunt official  
Local Guide · 13 reviews · 12 photos

★★★★★ a week ago **NEW**

Pelayanan di Alun2 kebumen sangat mempermudah masyarakat, sambil jalan2 sekalian urus perubahan data.. terimakasih Disdukcapil



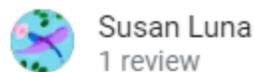
Teti Anjar  
14 reviews · 15 photos

★★★★★ 2 weeks ago **NEW**

Alhamdulillah proses pisah KK dan pembaruan KK lama berjalan lancar. Semakin mudah dengan pelayanan online lewat WA tanpa perlu datang ke Disdukcapil. Masyarakat yg bekerja sangat terbantu.

# RANGKUMAN

## REVIEW GOOGLE MAPS SEPTEMBER 2024



Susan Luna  
1 review



★★★★★ 2 weeks ago **NEW**

Terus tingkatkan pelayanan terbaiknya  
Terima kasih banyak telah membantu saya, respon cepat dari admin dan admin ramah.....ayoooo warga kebumen ngurus KK, KTP dan data kependudukan lain tidak harus datang ke kantor....  
Bisa sambil nonton tv di rumah ya..... Yang penting ada akses internet....



noer affandy  
1 review

★★★★★ 2 weeks ago **NEW**

sangat membatu keluarga kami



Alike Putri  
1 review

★★★★★ a week ago **NEW**

Pelayanamnya cepat dan baik



Sari Trisanti  
9 reviews



★★★★★ 3 weeks ago **NEW**

sangat mudah dan cepat mengurus kependudukan via online. admin pelayanan sangat membantu dan responsif. bagi yang sibuk bekerja dan sedang di luar kota bisa mengurus kependudukan lewat online saja. jadi hemat biaya. semuanya serba gratis, no calo calo club guys. kirim data senin untuk membuat KK baru selasa sudah jadi dong tinggal cetak aja. terima kasih



kiandra kevinaldianovputra  
1 review

★★★★★ a week ago **NEW**

Bagus..cepat pelayanannya



Raz 15  
1 review



★★★★★ a week ago **NEW**

Datang kedua kali untuk pembaruan data KK,, selalu memuaskan pelayanannya tak perlu ribet antri lama 🙌 ...



Mr Iccus Channel  
Local Guide · 5 reviews · 19 photos



★★★★★ a week ago **NEW**

Pelayanan Cepat dan Ramah

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





**TERIMA KASIH**