



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, 4 November 2024

Nomor : 600.4.16.1 / 690 / 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Undangan Rapat Monev Pengaduan Bulan Oktober 2024

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

Mengharap dengan hormat kehadiran Bapak/Ibu pada:

hari/tanggal : Selasa, 5 November 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 : 05 November 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.	Bonley W.S.	Manajemen	1. [Signature]
2.	Haryanto.	Keb utkb	2. [Signature]
3.	Triana Cahyawati	Subkon IP	3. [Signature]
4.	Jusuf Mufto	ADB	4. [Signature]
5.	Fahmi Halif M	Opr SIATK	5. [Signature]
6.	Adam Prabowo	Opr SIATK	6. [Signature]
7.	Alisa R. Nabila	Opr SIATK	7. [Signature]
8.	SRI Sumarsih	Subkonor KREIP	8. [Signature]
9.	Alvan Eka Kurniawan	Opr. SIATK	9. [Signature]
10.			10.
11.			11.
12.			12.
13.			13.
14.			14.
15.			15.
16.			16.
17.			17.
18.			18.
19.			19.
20.			20.

Pimpinan Rapat

[Signature]
Bonley W.S.



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 / 05 November 2024
Waktu : 13.00 WIB
Tempat Rapat : Aula Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen (Lantai 2)
Pimpinan Rapat : Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
Pencatat : Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan
Peserta Rapat : 1. Para Subkoordinator Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data;
2. Subkoordinator Identitas Penduduk;
3. Staf Tim Pengelolaan Pengaduan;
4. 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 Oktober 2024.

2. Berdasarkan paparan rapat monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan pada bulan Oktober 2024 terdapat beberapa poin pembahasan sebagai berikut:

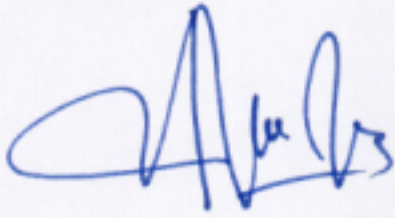
- a. Pada bulan Oktober 2024 terdapat aduan dengan rincian sebagai berikut.

No.	Media Pengaduan	Jumlah	Diselesaikan
1	Google Maps Review	1	1
Total			1

- b. Topik pengaduan yang diterima dari masyarakat pada bulan Oktober 2024 adalah terkait ketelitian petugas pelayanan.
- c. Tindak Lanjut aduan bulan Oktober 2024 yaitu pembinaan kepada petugas pelayanan agar lebih teliti dalam memproses pengajuan adminduk.

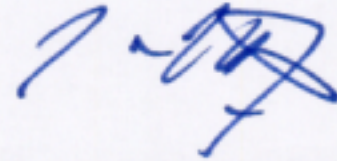
Keputusan : Secara berkala untuk mengingatkan petugas pelayanan baik online maupun offline untuk lebih teliti dalam memproses pengajuan administrasi kependudukan..

Pimpinan Rapat,
Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran
Penduduk



Bambang Wahyu Santoso, S.Sos.
Pembina (IV/a)
NIP. 19681013 199102 1 002

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



Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memimpin rapat



Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memimpin rapat



Peserta rapat menyimak arahan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk



Peserta rapat menyimak arahan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

**PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEBUMEN
BULAN OKTOBER 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 Maps		18 Oktober 2024	Pelayanan KTP	Selamat siang...untuk pelayanan loket sudah ok, tapi pas menyodorkan kertas di loket 1 untuk ambil kk,di kertas sudah jelas ada tulisan Ganti Foto untuk KTP tapi tidak diarahkan untuk foto dan saya disuruh ngecek kk nya sudah benar apa blm...kemudian saya disuruh nunggu lagi kirain buat antri foto dan ternyata saya salah..karena beberapa menit kemudian KTP sudah jadi. Tolong lebih teliti lagi..	Google Maps Review	Telah ditanggapi pada hari Minggu tanggal 20 Oktober 2024 Terima kasih telah memberikan ulasan pelayanan Disdukcapil Kebumen. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Masukan kak Kiki terkait ketelitian petugas sudah disampaikan kepada pimpinan Disdukcapil dan menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan kami. Terima kasih. (Minggu, 20 Oktober 2024)		3 hari

Lampiran Tindak Lanjut Pengaduan Agustus 2024

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

 Kiki Rere
1 review

★★★★☆ 2 weeks ago **NEW**

Selamat siang...untuk pelayanan loket sudah ok, tapi pas menyodorkan kertas di loket 1 untuk ambil kk,di kertas sudah jelas ada tulisan Ganti Foto untuk KTP tapi tidak diarahkan untuk foto dan saya disuruh ngecek kk nya sudah benar apa blm...kemudian saya disuruh nunggu lagi kirain buat antri foto dan ternyata saya salah..karena beberapa menit kemudian KTP sudah jadi. Tolong lebih teliti lagi..

Tindak Lanjut

Response from the owner 2 weeks ago

Terima kasih telah memberikan ulasan pelayanan Disdukcapil Kebumen.

Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Masukan kak Kiki terkait ketelitian petugas sudah disampaikan kepada pimpinan Disdukcapil dan menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan kami.

Terima kasih.
(Minggu, 20 Oktober 2024)

Kebumen, 05 November 2024



Monitoring dan Evaluasi

PENGADUAN PELAYANAN PADA BULAN OKTOBER 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 OKTOBER 2024



KANAL ADUAN	JML	KANAL ADUAN	JML
1. Google Review	1	8. Lapor Cepat Bupati	0
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



Kiki Rere
1 review



2 weeks ago

NEW

Selamat siang...untuk pelayanan loket sudah ok, tapi pas menyodorkan kertas di loket 1 untuk ambil kk,di kertas sudah jelas ada tulisan Ganti Foto untuk KTP tapi tidak diarahkan untuk foto dan saya disuruh ngecek kk nya sudah benar apa blm...kemudian saya disuruh nunggu lagi kirain buat antri foto dan ternyata saya salah..karena beberapa menit kemudian KTP sudah jadi. Tolong lebih teliti lagi..

Google Maps Review, pada hari Jumat, 18 Oktober 2024

Selamat siang...untuk pelayanan loket sudah ok, tapi pas menyodorkan kertas di loket 1 untuk ambil kk,di kertas sudah jelas ada tulisan Ganti Foto untuk KTP tapi tidak diarahkan untuk foto dan saya disuruh ngecek kk nya sudah benar apa blm...kemudian saya disuruh nunggu lagi kirain buat antri foto dan ternyata saya salah..karena beberapa menit kemudian KTP sudah jadi. Tolong lebih teliti lagi..

Aduan (tindak lanjut)

Response from the owner 2 weeks ago

Terima kasih telah memberikan ulasan pelayanan Disdukcapil Kebumen.

Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Masukan kak Kiki terkait ketelitian petugas sudah disampaikan kepada pimpinan Disdukcapil dan menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan kami.

Terima kasih.

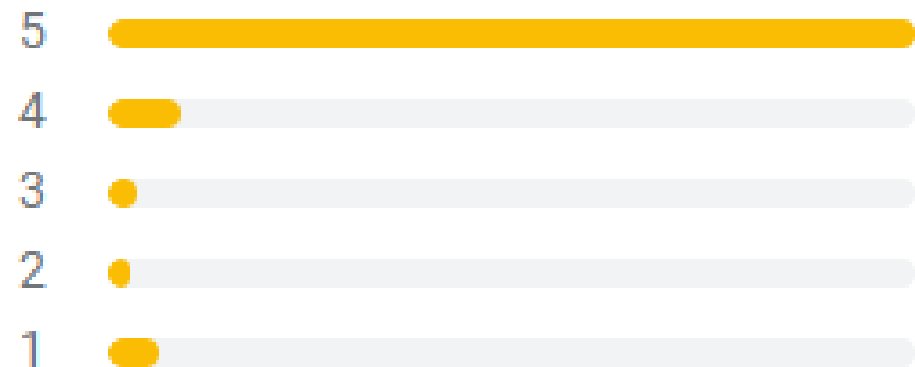
(Minggu, 20 Oktober 2024)

Telah ditindaklanjuti pada tanggal 20 Oktober 2024

Terima kasih telah memberikan ulasan pelayanan Disdukcapil Kebumen. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Masukan kak Kiki terkait ketelitian petugas sudah disampaikan kepada pimpinan Disdukcapil dan menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan kami. Terima kasih. (Minggu, 20 Oktober 2024)

RANGKUMAN

REVIEW GOOGLE OKTOBER 2024



4.7



1.765 reviews



Pelayanan Ramah dan Baik



Pelayanan Online Memuaskan



Pelayanan Sempel, Cepat dan Sehari Jadi



RANGKUMAN

REVIEW GOOGLE MAPS OKTOBER 2024



Zoeya M.A
1 review

★★★★★ 5 days ago **NEW**

Gil4 is really satisfied with the services of the Kebumen Dukcapil Office, just imagine printing a lost ID card in just 2 minutes. 😊

What's more, there's a drive thru, so you don't need to queue, just hand in a lost letter from the police station + FC, you're done in 2 minutes... The service is also friendly from the police. first time coming.. 👍👍



Juni Setiawati
1 review · 1 photo

★★★★★ a week ago **NEW**

Sangat d permudah saat membuat dokumen lewat online



M. Sayogi
2 reviews

★★★★★ 3 weeks ago **NEW**

Pelayanan sangat ramah dan baik 👍 ...



Mokhammad Haryadi
2 reviews

★★★★★ 2 weeks ago **NEW**

Pelayanan dari Desa sampai Kabupaten GRATIS. Semoga menular ke seluruh Indonesia.



Dedy Junaedi
1 review

★★★★★ 2 weeks ago **NEW**

Saya menggunakan Drive thru,sangat puas,mudah gak ngantri, minta di pasang kanopi biar gak panas, Terimakasih Drive thru



Ndoloe Kebumen
1 review

★★★★★ 2 weeks ago **NEW**

Pelayanan sangat ramah ,dan bagus



Eko Yunianto
3 reviews

★★★★★ 3 weeks ago **NEW**

proses nya cepat trima kasih sudah di bantu proses pindah nya



Bambang Tetolet
1 review

★★★★★ 3 weeks ago **NEW**

Pelayanan sangat memuaskan terimakasih ktpku ada fotonya lagi 😊 ...



Titiwj kebumen
1 review

★★★★★ 3 weeks ago **NEW**

Terima kasih banyak buat seluruh staff capil kebumen...Alkhamdulillah urusan Akte Kelahiran Anak saya siap sudah...Insyaa Allah klu kita ikutan tata cara dan undang2 yg berlaku walaupun agak susah akhirnya Berhasil terima kasih 🙏🙏🙏 ...

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENGATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN



TERIMA KASIH