LAPORAN EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN TAHUN 2024

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Alamat: Jl. HM. Sarbini Nomor 87 Kebumen, Telp (0287) 381567, HP 085198614445
Pos-mail:dispendukcapil@kebumenkab.go.id,
Laman: kependudukan.kebumenkab.go.id Kode Pos 54316

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii
BAB I PENDAHULUAN 1
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN 4
BAB III PENUTUP 11
LAMPIRAN 13

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengaduan masyarakat atas pelayanan publik dapat terjadi ketika masyarakat selaku penerima layanan merasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan, terjadi pengabaian kewajiban, dan/atau terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan. Pengelolaan pengaduan perlu dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka mendorong masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi secara aktif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen adalah perangkat daerah Kabupaten Kebumen yang melaksanakan tugas pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) kepada masyarakat. Adminduk bukan pelayanan dasar tetapi merupakan dasar bagi semua pelayanan karena setiap pelayanan harus didukung dengan data kependudukan yang akurat, update berbasis NIK. Tujuan adminduk sendiri yaitu memberikan identitas penduduk, memberikan kepastian hukum, menyediakan satu data kependudukan dan integrasi data.

Menurut Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala. Melalui hasil kegiatan pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan maka akan terkumpul informasi berbagai masukan dari masyarakat yang dapat digunakan sebagai landasan dalam mengambil keputusan tindakan selanjutnya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

B. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 46 tahun 2013 tentang Fasilitasi Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Evaluasi Pengaduan adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen kepada masyarakat sebagai penyelenggara pelayanan publik. Tujuan penyusunan Laporan Evaluasi Pengaduan adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan serta pencapaian penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

D. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Ada 2 macam bentuk pengaduan yang merupakan cara atau metode yang dilakukan pengadu dalam menyampaikan pengaduan yaitu pengaduan secara langsung dan pengaduan secara tidak langsung.

1. Pengaduan secara langsung

   Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja petugas pengaduan dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan tentang keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Pengaduan secara tidak langsung

   Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan melalui kotak saran, kanal akun media sosial (Facebook, Instagram, X, TikTok, dan YouTube), E-mail, Telepon, WhatsApp, dan beberapa aplikasi pelaporan pengaduan (Lapor Cepat Bupati, Lapor Gubernur, dan SP4N Lapor).

E. Klasifikasi Pengaduan

Klasifikasi pengaduan merupakan pengelompokkan dari substansi pengaduan tersebut. Terdapat dua jenis klasifikasi pengaduan yakni sebagai berikut:

1. Pengaduan Informatif

   Pengaduan informatif adalah pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan.

2. Pengaduan Penyimpangan

   Pengaduan penyimpangan adalah setiap pengaduan yang dalam penyelesainnya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

F. Mekanisme Pengaduan

Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Flowchart Terlampir

G. Tim Pengelola Pengaduan

Terlampir

H. Sarana Pengaduan

No	Nama Sarana Pengaduan	Keterangan
1	Ruang Petugas Pengaduan	Pengaduan secara langsung dengan mengisi formulir pengaduan
2	Kotak saran	Tersedia di ruang pelayanan
3	Telepon	Nomor (0287) 381567
4	Email	Alamat dispendukcapil@kebumenkab.go.id
5	Google Maps Review	Melalui aplikasi Google Maps
6	Facebook	Melalui akun Disdukcapil Kebumen
7	Instagram	Melalui akun Disdukcapil Kebumen
8	X	Melalui akun @capilkebumen
9	YouTube	Melalui kanal Disdukcapil Kebumen
10	TikTok	Melalui kanal Disdukcapil Kebumen
11	Lapor Cepat Bupati	Alamat https://laporbup.kebumenkab.go.id
12	Lapor Gubernur	Alamat https://laporgub.jatengprov.go.id
13	SP4N Lapor	Alamat https://lapor.go.id
14	Nomor WhatsApp	0895417580425, 082226221010, 085226591674

BAB II
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Jumlah Pengaduan

Pengaduan yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen pada tahun 2024 melalui beberapa kanal pengaduan dan telah ditindaklanjuti dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Masuk dan Telah Ditindaklanjuti pada Tahun 2024

No	Bulan	Jumlah Pengaduan Masuk	Kanal Pengaduan	Jumlah Pengaduan Ditindaklanjuti
1	Januari	3	2 LCB, 1 GMR	3
2	Februari	2	1 LCB, 1 GMR	2
3	Maret	1	1 GMR	1
4	April	2	2 GMR	2
5	Mei	2	1 WhatsApp, 1 LCB	2
6	Juni	3	2 GMR, 1 IG	3
7	Juli	5	2 GMR, 1 LCB, 2 IG	5
8	Agustus	2	1 LCB, 1 GMR	2
9	September	1	1 LCB	1
10	Oktober	1	1 GMR	1
11	November	0	-	0
12	Desember	3	1 LCB, 2 GMR	3
Total		25		25

Keterangan:

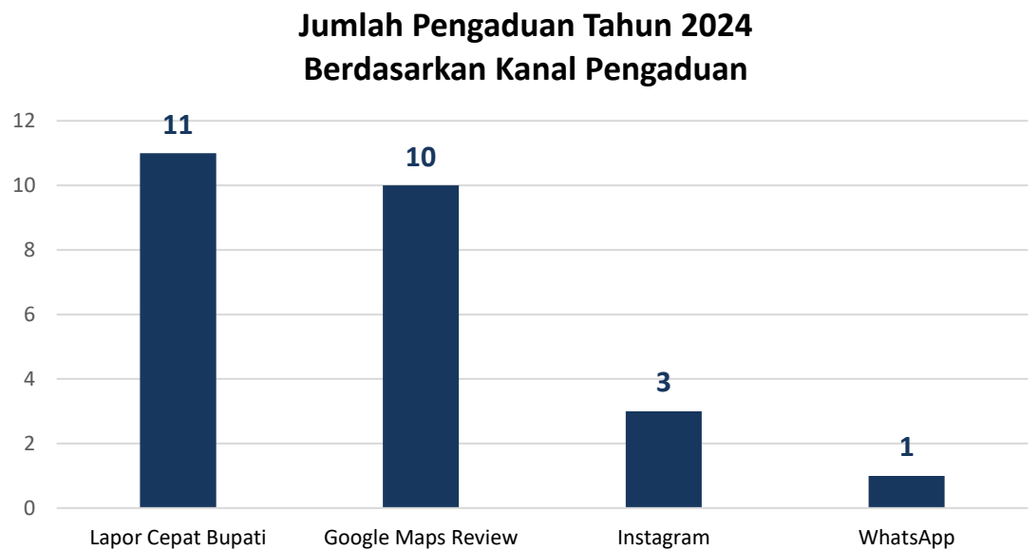
LCB : Lapor Cepat Bupati

GMR : Google Maps Review

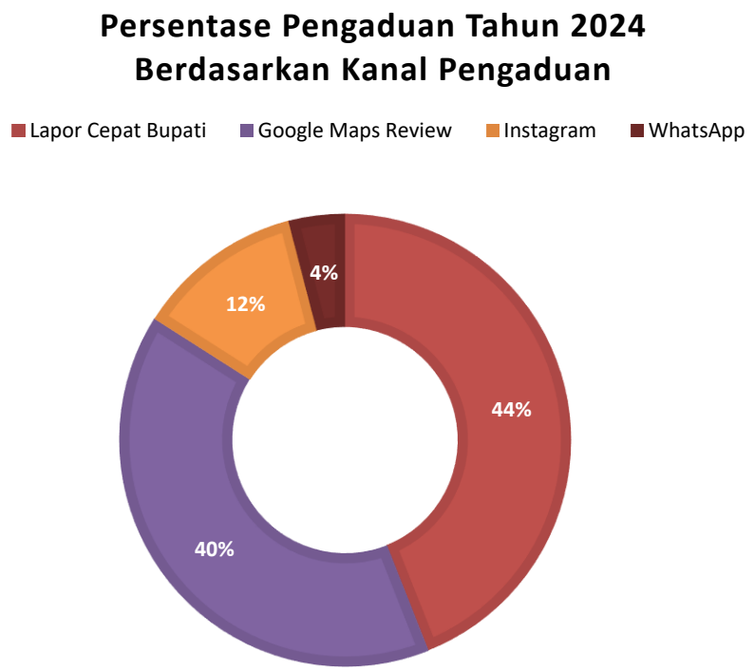
IG : Instagram

WA : WhatsApp

Berdasarkan data pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa pada tahun 2024 terdapat 25 pengaduan yang telah diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen melalui berbagai kanal pengaduan dan 100% telah ditindaklanjuti.

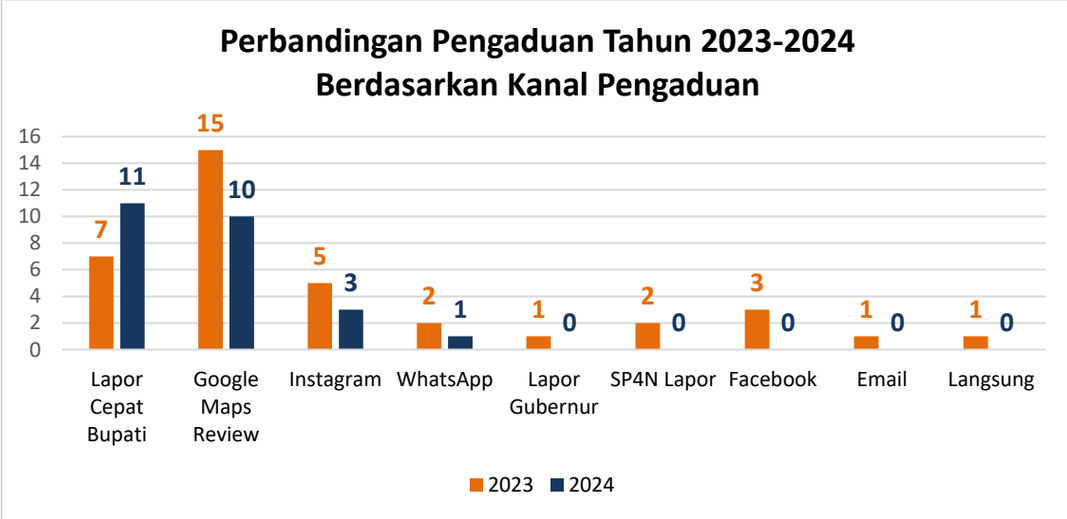


Gambar 1. Jumlah Pengaduan Tahun 2024 Berdasarkan Kanal Pengaduan



Gambar 2. Persentase Pengaduan Tahun 2024 Berdasarkan Kanal Pengaduan

Berdasarkan Gambar 1 dan 2 dapat diketahui bahwa kanal pengaduan paling banyak menerima pengaduan adalah Lapor Cepat Bupati dengan jumlah pengaduan sebanyak 11 pengaduan dan selanjutnya diikuti oleh Google Maps Review dengan jumlah pengaduan sebanyak 10 pengaduan. Kanal pengaduan lain yang menerima pengaduan yaitu Instagram dan nomor WhatsApp.

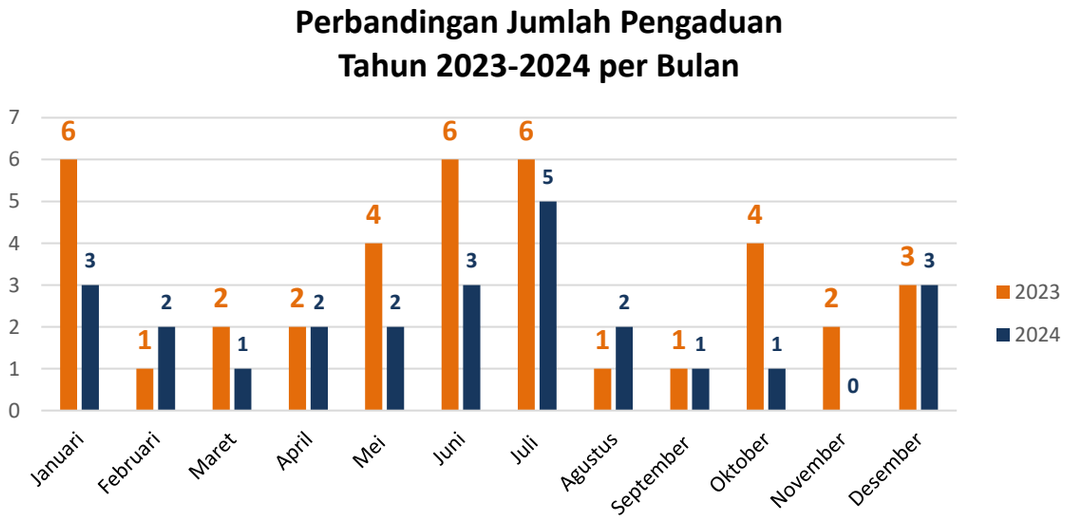


Gambar 3. Perbandingan Pengaduan Tahun 2023-2024 Berdasarkan Kanal Pengaduan

Berdasarkan Gambar 3 dapat dilihat bahwa terdapat perubahan tren kanal pengaduan yang paling aktif. Kanal pengaduan Lapor Cepat Bupati mengalami kenaikan dalam menerima pengaduan yang sebelumnya adalah 7 pengaduan menjadi 11 pengaduan. Sebaliknya, kanal pengaduan lainnya mengalami penurunan dalam menerima pengaduan seperti Google Maps Review sebelumnya 15 pengaduan menjadi 10 pengaduan, Instagram sebelumnya 5 pengaduan menjadi 3 pengaduan, dan sebagian kanal pengaduan tidak memperoleh pengaduan dari masyarakat.

Tabel 2. Perbandingan Jumlah Pengaduan Masuk Tahun 2023-2024 per Bulan

No	Bulan	Tahun	
		2023	2024
1	Januari	6	3
2	Februari	1	2
3	Maret	2	1
4	April	2	2
5	Mei	4	2
6	Juni	6	3
7	Juli	6	5
8	Agustus	1	2
9	September	1	1
10	Oktober	4	1
11	November	2	0
12	Desember	3	3
Jumlah		37	25



Gambar 4. Grafik Perbandingan Jumlah Pengaduan Tahun 2023-2024 per Bulan

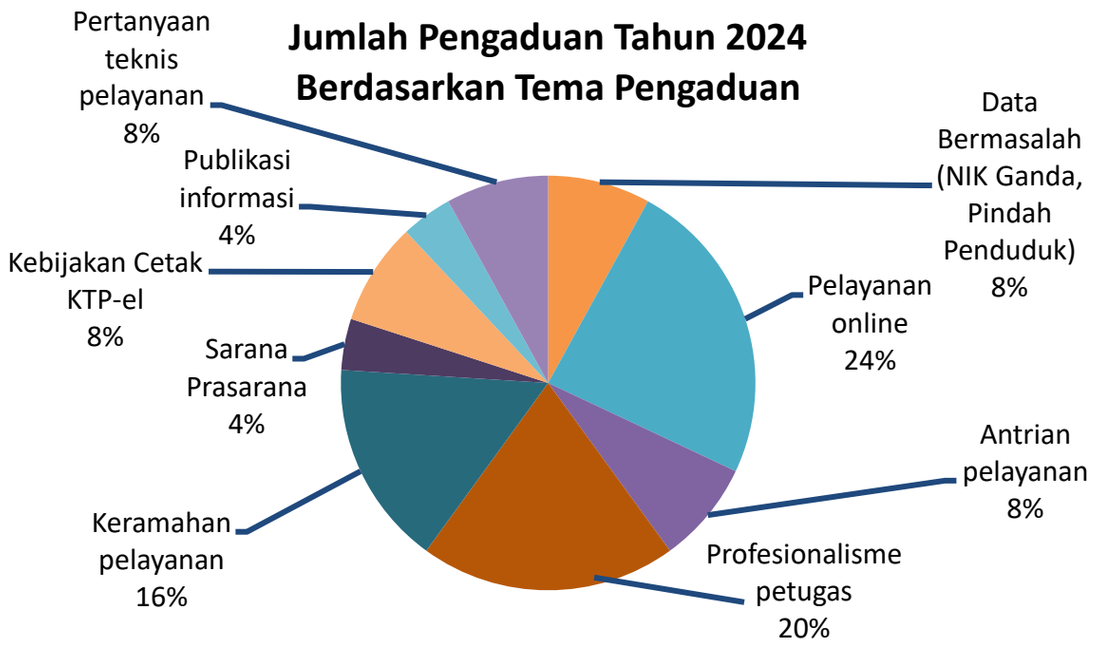
Berdasarkan Tabel 2 dan Gambar 4 dapat dilihat bahwa pada bulan Januari, Juni, dan Juli adalah bulan yang aktif menerima pengaduan baik pada tahun 2023 maupun tahun 2024. Secara umum jumlah pengaduan per bulan pada tahun 2023 di bawah angka 7, sedangkan pada tahun 2024 per bulan di bawah angka 6 pengaduan.

Tahun 2024 yang merupakan tahun dilaksanakannya pemilihan umum presiden wakil presiden dan pemilihan umum kepala daerah kabupaten/kota dan provinisi memiliki potensi besar bertambahnya pengaduan yang masuk. Namun, pada bulan Februari 2024 (pemilihan Presiden Wakil Presiden) jumlah pengaduan yang masuk sebanyak 2 pengaduan dengan tema keramahan pelayanan dan pertanyaan teknis pelayanan (lihat Tabel 3). Kemudian pada bulan November 2024 (pemilihan kepala daerah) tidak ada pengaduan yang masuk.

B. Tema Pengaduan

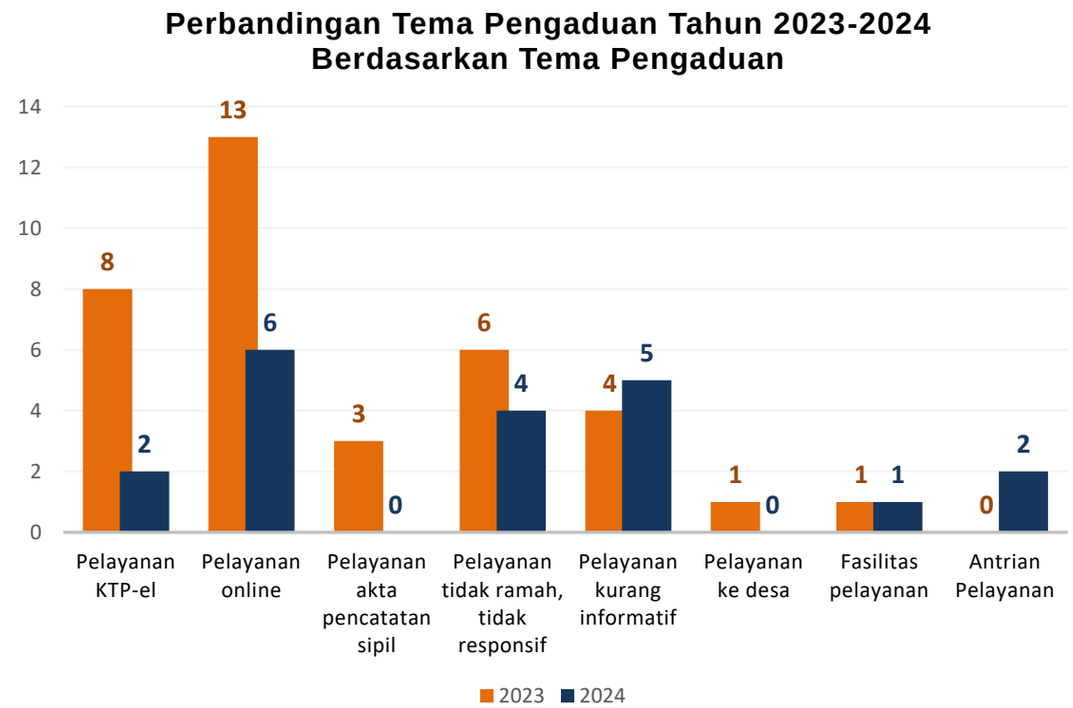
Tabel 3. Jumlah Pengaduan Masuk Tahun 2024 Berdasarkan Tema Pengaduan per Bulan

No	Tema Pengaduan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Jml
1	Data Bermasalah (NIK Ganda, Pindah Penduduk)					1							1	2
2	Pelayanan online	1		1	1	1		1					1	6
3	Antrian pelayanan				1								1	2
4	Profesionalisme petugas	1					1	1		1	1			5
5	Keramahan pelayanan		1					1	2					4
6	Sarana Prasarana							1						1
7	Kebijakan Cetak KTP-el						1	1						2
8	Publikasi informasi						1							1
9	Pertanyaan teknis pelayanan	1	1											2
Jumlah		3	2	1	2	2	3	5	2	1	1	0	3	25



Gambar 5. Jumlah Pengaduan Tahun 2024 Berdasarkan Tema Pengaduan

Berdasarkan Tabel 3 dan Gambar 5 dapat disimpulkan bahwa pengaduan terbanyak pada tahun 2024 adalah dengan tema pelayanan online, profesionalisme petugas, dan keramahan pelayanan.



Gambar 6. Perbandingan Jumlah Pengaduan Tahun 2023-2024 Berdasarkan Tema Pengaduan

C. Daftar Aduan

Terlampir

D. Hambatan dan Solusi

Dalam pemantauan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat terdapat beberapa hambatan yang dihadapi pada tahun 2024 antara lain sebagai berikut.

1. **Identitas pengadu dan kronologi aduan yang tidak detail**

   Persoalan identitas pengadu yang tidak detail menjadikan tidak mudah dalam pelaksanaan verifikasi persoalan dan perencanaan tindak lanjut. Sebagai contoh pada saluran pengaduan Google Maps Review ada beberapa pengaduan tidak menyebutkan secara jelas kronologi yang dikeluhkan.

   Langkah yang dilakukan Tim Pengelola Pengaduan adalah dengan memberi respon agar mengarahkan pengadu menjelaskan secara detail keluhan yang ditulis melalui nomor WhatsApp pejabat pengaduan.

2. **Sebagian pengaduan yang masuk adalah pertanyaan**

   Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Pasal 1 angka 8 memberikan penjelasan tentan pengaduan dimaknai sebagai penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

   Beberapa pengaduan yang masuk melalui kanal Lapor Cepat Bupati adalah berupa pertanyaan dan bukan merupakan keluhan atas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Kebumen. Oleh karena itu, perlu diklasifikasikan yang termasuk pertanyaan dan pengaduan.

3. **Platform asal pengaduan tidak sesuai kebutuhan pengelolaan pengaduan.**

   Sebagai contoh pada platform Google Maps Review tidak memungkinkan menghubungi secara langsung pengadu dan tidak dapat berinteraksi langsung menjadikan tindak lanjut pengaduan tidak dapat dipastikan.

   Langkah yang dilakukan Tim Pengelola Pengaduan adalah dengan memberi respon agar mengarahkan pengadu menjelaskan secara detail keluhan yang ditulis melalui nomor WhatsApp pejabat pengaduan.

E. Tindak Lanjut Rekomendasi Laporan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Tahun 2023

1. Memberikan pelatihan dan instruksi kepada petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang ramah dan solutif : **telah dilaksanakan pada apel pagi oleh pembina apel.**
2. Menyediakan sarana gadget khusus kepada tim pengelola media sosial untuk memantau dan menginventarisir pengaduan : **Telah dicukupi kebutuhan 1 buah smartphone untuk tim media sosial dan 1 buah smartphone untuk tim pengelola pengaduan. Nomor khusus juga telah disediakan yaitu 085198614445**.
3. Memberikan dukungan kepada petugas pelayanan online agar dapat melaksanakan tugas dengan efektif : **telah dibuatkan pembagian tugas dan jumlah staf pelayanan online yang mencukupi oleh masing-masing bidang.**
4. Meminta pemohon pelayanan untuk memberikan evaluasi dan ulasan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten baik offline maupun online melalui aplikasi Google Maps Review : **telah dilaksanakan secara berkala kepada penerima manfaat oleh petugas pengambilan dokumen.**
5. Melaksanakan pelatihan, bimbingan, dan evaluasi pengelolaan pengaduan setiap bulan : **telah dilaksanakan rapat bulanan yang memberikan edukasi dan evaluasi kepada pengelola pengaduan.**

BAB III
PENUTUP

A. Rekomendasi

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diseminasi informasi pelayanan dan pengelolaan pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen adalah sebagai berikut.

1. Mensosialisasikan akun media sosial dan nomor WhatsApp resmi pusat informasi dan pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen (0851-9861-4445) melalui berbagai media dan acara secara berkelanjutan oleh seluruh pegawai serta melibatkan berbagai pihak mulai dari perangkat daerah pemerintah Kabupaten Kebumen, televisi, fasilitas kesehatan hingga pemerintah desa sebagai media konsultasi bagi masyarakat tentang persoalan administrasi kependudukan.
2. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan *online* dengan beberapa strategi seperti penambahan personel, mengarahkan pemohon yang memiliki *smartphone* untuk menggunakan pelayanan *online* daripada pelayanan *offline*, memberikan peningkatan kapasitas bagi petugas pelayanan *online*, dan meningkatkan mitigasi persoalan aplikasi yang salah satunya diakibatkan oleh ketidakstabilan listrik di kantor.
3. Peningkatan kapasitas petugas loket pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dan kantor kecamatan dalam hal pengetahuan administrasi kependudukan dan kemampuan berkomunikasi yang ramah dan efektif sehingga terbentuk keselarasan prosedur pelayanan administrasi kependudukan.
4. Optimalisasi pelayanan *offline* dengan sistem antrian yang efektif dan efisien.
5. Mempromosikan inovasi pelayanan administrasi kependudukan seperti pelayanan adminduk di desa (Geladi Desa), pelayanan online (Lawet Kebumen), pelayanan menggunakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital, pelayanan pada hari Minggu di alun-alun Pancasila (Pesona Sunday Morning), pelayanan untuk bayi yang baru lahir di fasilitas kesehatan (Balada PAK-KIS), pelayanan pelaporan akta kematian oleh pemerintah desa (Peti Megatruh), pelayanan adminduk bagi pasangan baru menikah (Layak Menikah Ijabah), dan pelayanan Drive Thru (Laveru Ekspres).
6. Membangun komunitas duta administrasi kependudukan di sekolah-sekolah dan desa/kelurahan.

B. Kesimpulan

Laporan Evaluasi Pengaduan tahun 2024 ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diseminasi informasi, dan pengelolaan pengaduan di masa mendatang.

Kebumen, 31 Januari 2025

Mengetahui,
Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen

Jamal Darwanto, SE,M.M.
Pembina (IV/a) NIP.
197803012010011017

Ketua Tim Pengelola Pengaduan

Aris Yunanto, S.IP., M.Si.
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19690927 198911 1 001

LAMPIRAN

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Alamat Jalan HM. Sarbini Nomor 87 Kebumen, Telp. (0287) 384942
Pos-el : dispendukcapil@kebumenkab.go.id laman
laman: kependudukan.kebumenkab.go.id Kode Pos 54316

REKAP PENGADUAN TAHUN 2024
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEBUMEN

No	Nama Pengadu (dapat dirahasiakan)	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau lama Penyelesaian Pengaduan
Januari 2024							
1	Elfrida XXXX XXXXXXX	Lapor Cepat Bupati (Whatsapp)	Selamat pagi, saya elfrida XXXXXXX Ingin menyampaikan keluh kesah saya terhadap pelayananan Dafduk Kebumen Online dikarenakan saya minta pengajuan pindah domisili dari selasa minggu lalu sampai hari ini belum ada respon, walaupun saya kirimkan salinan data berulang di setiap	8-01-2024 (Senin)	Terima kasih atas laporannya kak Elfrida XXXXXXX. Perlu kami sampaikan bahwa antrian pelayanan online saat ini sedang cukup banyak. Bila Anda mengirim chat berulang kali maka akan menjadi antrian baru lagi. Petugas kami berusaha untuk menyelesaikan permohonan sesegera mungkin, oleh karena itu mohon tidak mengirim chat berulang kali agar tidak mendapatkan antrian baru (mundur) lagi. Kami pantau chat terakhir Anda pada pukul 07.30 hari ini dan per pukul 11.59 (8 Januari 2024) Anda perlu menunggu 11 antrian lagi. Terima kasih.	8-01-2024 (Senin)	1 hari kerja

			harinya pada jam kerja Dafduk Kebumen (pada keterangan jam 07:30-15:00). Sama sekali belum ada respon. Saya sebagai masyarakat kebumen dengan tujuan memanfaatkan fasilitas dafduk online yang ada sangat senang apabila permasalahan yang saya hadapi saat ini di bantu, agar fasilitas online tersebut bisa dirasakan masyarakat kebumen dengan baik ???? terimakasih		**8 Januari 2024 pukul 14:06:01** Sdri. Elfrida XXXXX pukul 07.30 WIB sudah mulai ditangani oleh petugas kami pada pukul 14.08 WIB. Pelapor sudah diarahkan untuk melengkapi persyaratan-persyaratan yang diperlukan agar permohonan administrasi kependudukan dapat diproses.		

2	Syifa XXXXX	Google Maps Review	KK asli pemberian dukcapil sama print sndiri apa bedanya ? Kenapa harus yg dari dukcapil kan yang print sendiri juga klo barcode nya di scan munculnya sama. Kenapa syarat update kk harus begitu ? Kalau tidak ada kk yg dari dukcapil harus bikin surat kehilangan. Jadi apa fungsi ada scanan barcodenya ?	09-01-2024 (Selasa)	Telah direspon. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya kak Syifa. Update KK dapat diproses dengan melampirkan KK terbaru. Oleh karena itu, kami persilakan untuk permohonan update KK dapat diajukan kembali melalui nomor WA pelayanan online KK 081322322424. Bila terkait permohonan akta Pencatatan Sipil, kak Syifa dapat mengirim pesan ke nomor WA 082226221010. Silakan pastikan mengirimkan foto dokumen persyaratan sesuai ketentuan yang utuh dan dapat terbaca . Demikian kak Syifa. Semoga informasi ini dapat membantu. 🙏	10-01-2024 (Rabu**)**	2 hari kerja
3	Anonim	Lapor Cepat Bupati	Assalamualaikum pak..kami sebagai warga kebumen ya hanya sekedar bertanya dan ingin tahu pak..bbrpa hari lalu kami nitip di bikinin akte+KK baru, berhubung	27-01-2024 (Sabtu)	Telah direspon. Bupati Kebumen telah mempublikasikan aduan beserta poster bahwa pelayanan adminduk Rp 0 (gratis).	28-01-2024 (Minggu)	1 hari kerja

			kami di perantauan jd kami titipkan ke salah satu perangkat desa kami, singkat kata setelah bbrp hari KK tersebut jadi cuma dia bilang kami kena denda 110rb Krn sudah lbih dr 2bulan.. apakah benar pak buat KK +akte sekarang itu ada denda nya..?		Bupati Kebumen menegaskan bahwa dalam pelayanan adminduk Tidak ada denda, tidak ada biaya, semua gratis Pada tanggal 30 Januari 2024 telah dibuatkan dan diedarkan Surat Edaran Nomor 470/8994 Tentang Larangan Memungut Biaya Pengurusan Dan Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan		
Februari 2024							
1	Indah	Lapor Cepat Bupati (Whatsapp)	Hallo selamat siang, perkenalkan saya Indah. Mau tanya min, akte kelahiran saya kan terbitan di kebumen, namun sekarang hilang dan saya sendiri sudah berdomisili di kota tangerang. cara buat surat keabsahannya gmn ya? apakah bisa online? atau harus dtg ke kantor	03-02-2024 (Sabtu)	Disdukcapil Kabupaten Kebumen dapat membantu pembuatan keabsahan akta kelahiran yang terbit sebelum implementasi SIAK Terpusat dengan menyertakan fotokopi akta kelahiran untuk mencari arsipnya, fotokopi Kartu Keluarga, fotokopi akta kelahiran. Untuk konsultasi pelayanan Adminduk melalui nomor WA silakan hubungi nomor pelayanan kami. Layanan KK, KTP, Pindah, KIA 081322322424	05-02-2024 (Senin)	1 hari

			disdukcapil kebumen?		Layanan Akta Lahir, Akta Kematian 081325168203 Help Desk Data Bermasalah 082138605201 Demikian jawaban kami. Terima kasih.		
2	Zahratusita	Google Maps Review	Pelayanannya tidak ramah kalau bicara dengan muka sinis ngegas	12-02-2024 (Senin)	Selamat siang kak Zahra, Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Sebagai bahan perbaikan pelayanan kami, mohon kak Zahra bersedia memberikan detail terkait pelayanan apa, di loket berapa, dan waktunya melalui kontak berikut ini. - 082226221010 (Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil), - 0895417580425 (Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk), - 085226591674 (Kabid PIAK), atau - email dispendukcapil@kebumenkab.go.id	13-02-2024 (Selasa)	2 hari

Maret 2024							
1	Anonim	Google Maps Review	“Pelayanan online wa atau aplikasinya gk jls..gk ada respon.wa 3 hari gk ada respon”	11-03-2024 (Senin)	Sudah direspon. Selamat pagi kak. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Perlu kami informasikan pelayanan online akan direspon pada hari dan jam kerja. Hari Sabtu-Minggu (libur), Senin-Selasa (11-12 Maret 2024) libur karena libur nasional dan cuti bersama Hari Nyepi. Untuk menindaklanjuti aduan Anda, mohon informasikan nomor WA pelayanan dan layanan apa yang Anda keluhkan serta waktu pengajuannya kepada pejabat pelayanan kami di nomor - 082226221010 (Urusan Akta Kelahiran, Akta Kematian), - 0895417580425 (Urusan KK, KTP, Pindah, KIA), - 085226591674 (Urusan Data Bermasalah) Terima kasih.	13-03-2024 (Rabu)	3 hari

April 2024							
1	Ade XXXXX	Google Maps Review	“Masih banyak antrian padahal jaman maju.mengingatkan kita kembali ke masa lampau yang penuh dgn apa² antri”	27-04-2024 (Sabtu)	Sudah direspon. Selamat pagi kak Ade XXXXX. Untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat agar tidak perlu mengambil nomor antrian di kantor kami informasikan bahwa kami menyediakan pelayanan online melalui nomor WA sebagaimana tercantum pada alamat s.id/disdukcapilkebumen, pelayanan online melalui IKD, dan pelayanan adminduk di beberapa desa (Kios Pelanduk). Kami juga sangat senang mendapat masukan dari kak Ade. Oleh karena itu boleh Kak Ade ceritakan lebih detail terkait kondisi banyak antrian tersebut melalui fitur Chat/Pesan di profil Disdukcapil Kebumen pada aplikasi Google Maps? Terima kasih.	30-04-2024 (Selasa)	2 hari
2	erlang_aw (Erwin)	Instagram, Google Maps Review	Pelayanan online masih kurang karena masih harus dating langsung ke kantor. Cukup merepotkan untuk yang domisili	24-04-2024 (Rabu)	**Sudah dijawab melalui Google Review dan Chat Review** Hasil klarifikasi melalui fitur chat Google Review yaitu pemohon ingin mengajukan pembuatan surat keabsahan akta kelahiran namun	24-04-2024 (Rabu)	1 hari

			sudah di luar Kebumen. Semoga ke depannya bisa full online tanpa harus tanpa harus datang ke kantor. Semoga bisa seperti dukcapil lain yang sudah menerapkan full online dengan cukup upload scan dokumen via aplikasi atau email atau whatsapp		melihat tata cara pengurusan akta kelahiran karena hilang di aplikasi lawet kebumen. Hasil tindak lanjut review Google pemohon mengganti review bintang 2 dengan Bintang 5 dan berkomentar “Pelayanan online sangat baik. Untuk surat tertentu bisa dilayani full online tanpa harus datang kekantor. Respon admin sangat baik, cepat, dan informatif. Terima kasih disdukcapil kebumen :) “		
Mei 2024							
1	Petugas Kios Pelanduk Desa Tanggulangin	WhatsApp	Mohon petunjuk pengajuan KK dr jam 10 pagi sampai sekarang tidak ada kabar berita bagaimana.	22-05-2024 (Rabu)	Sudah diinvestigasi pada tanggal 22-05-2024 (Rabu) Hasil tindaklanjut 1. Pelayanan tertunda karena menunggu antrian chat pemohon lainnya; Permohonan dokumen kependudukan sudah diproses.	22-05-2024 (Rabu)	1 hari
2	SARINO	Lapor Cepat Bupati	Selamat pagi saya mau tanya apakah kepala desa berhak menahan surat pindah Saya mau pindah ke jkrta tetapi sama	31-05-2024 (Jumat)	Diselesaikan pada tanggal 31-05-2024 (Jumat) 1. Kepala desa tidak berhak menahan pengajuan proses pelayanan surat pindah bagi seorang penduduk;	31-05-2024 (Jumat)	1 hari

			kades tidak di perbolehkan dan kartu keluarga saya di pecah menjadi 2 itu pun saya blm bercerai tapi knp kok pihak desa bisa memecahkan kartu keluarga saya untuk sarannya mohon petunjuk terimakasih Saya masih berkeluarga tapi kk saya sama istri berbeda kalau kk dan KTP saya masih kebumen tapi kalau istri sudah di pindah ke jkrta sama pak kades mohon bantuan dan petunjuk terimakasih Ini ada persoalan apa dengan aturan pak kadesnya Mohon petunjuk dan bantuanya terimakasih		2. Terkait aduan bahwa terjadi pisah KK antara suami dan istri yang diproses oleh pihak Pemerintah Desa, mohon dikirimkan foto KK, KTPel Suami dan Istri untuk penelusuran persoalan yang diadukan. Untuk informasi dan tindak lanjut selanjutnya dapat datang ke kantor Disdukcapil Kabupaten Kebumen dan berkonsultasi dengan pimpinan atau pejabat terkait.		

Juni 2024							
1	Nindya XXXXX	Google Maps Review	mau ganti foto ktp malah di suruh lain kali. Via online sebelumnya juga sudah di tanya, mau sekalian di cetak atau tidak, saya sudah bilang *tidak* karena mau ganti fotonya sekalian. sudah jauh" sampai kantor, bilang mau ganti foto kenapa malah di cetak tanpa konfirmasi. harusnya kan di konfirmasi ulang dong !	11-06-2024 (Selasa)	Telah direspon. Selamat siang kak Nindya, Berdasarkan konfirmasi kepada petugas pelayanan kami, kak Nindya mengajukan ganti foto KTP setelah selesai pengajuan cetak KTP. Mohon maaf karena keterbatasan blangko KTP, kak Nindya dapat mengajukan ganti foto KTP lain waktu. Pengajuan ganti foto KTP dapat diproses oleh petugas Disdukcapil ketika 1. Sebelumnya tidak berhijab Kemudian sekarang sudah berhijab atau sebaliknya; 2. ada pembaruan elemen data kependudukan 3. kondisi KTP sudah rusak/tidak jelas Untuk selengkapnya silakan menghubungi pejabat kami nomor WA 0895-4175-80425. Terima kasih.	11-06-2024 (Selasa)	1 hari

2	Dhempis Unyu	Google Maps Chat	Kenapa ktp saya di cetak di kebumen Padahal saya bikin ktp belum ada blangkonya jadi saya cuma di kasih biodata kenapa tadi saya ke kantor kecamatan malah katanya sudah di cetak di kebumen	19-06-2024 (Rabu)	Selamat sore kak. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Boleh disampaikan untuk NIK dan Nama kakak. KTP akan kami kirimkan ke Kantor kecamatan. Terima kasih === Semakin cepat data NIK dan Nama dikirimkan akan cepat dikirimkan ke kecamatan karena kami perlu cari di kotak penyimpanan KTP yang sudah dicetak. Selain itu kami boleh konfirmasi KTP akan diambil di kantor kecamatan mana nggih? Kami juga infokan terkait KTP dicetak di kantor Disdukcapil merupakan upaya kami demi menjaga agar pencetakan KTP tidak *tertunda berlarut,* kami mencetak KTP begitu status perekamanpada sistem kami sudah "SIAP CETAK" & blangko telah tersedia. Kami informasikan untuk pencetakan KTP yg demikian (tertunda) maka pengambilannya di kantor Disdukcapil. Apakah penjelasan kami bisa dipahami nggih?	19-06-2024 (Rabu)	1 hari

3	Dita	Instagram chat	DISINI BISA LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT KAN? Kenapa informasi sepenting ini *(Pelayanan hari Minggu di kantor ditiadakan karena ada transisi pimpinan Disdukcapil)* di infoin dadakan? Kita di kantor udah pada terlanjur datang, dan baru diinfokan semalam? Apa kabar yang datang udah jauh jauh, harus pulang lagi? Kalian kan sabtu libur, kenapa ngga diinfokan dari jumat?	30-06-2024 (Minggu)	Direspon pada hari Minggu, 30 Juni 2024 pukul 14.09 Baik kak. Terima kasih kak atas masukannya. Kami sampaikan kepada pimpinan sebagai bahan perbaikan. Semoga besok Senin kak Dita bisa memproses aktivasi IKD nya nggih agar proses pindah datang dapat dituntaskan. Ada lagi yang ingin disampaikan lagi kak Dita? Kalau tidak ada kami cukupkan. Terima kasih sekali lagi atas saran Dan masukkan kak Dita. Semoga urusan kak Dita dilancarkan dan sehat selalu. === Update 2 Juli 2024. Pemohon sudah dilayani via pelayanan online	30-06-2024 (Minggu)	1 hari

			Kenapa tidak diinfokan jauh hari atau hari jumat nya? Banyak loh yang terlanjur datang tadi, bahkan ada yang hari jumat diinfokan petugas diminta datang lagi hari minggu karna infonya buka, sementara beliau dari rowokele. Tolonglah diperbaiki, bukan 1 2 orang yang tadi datang terpaksa pulang lagi, dan wilayah kebumen seluas apa, bisa aja beliau dari mana saja, dan belum tentu punya sosial media. Saya mau mengurus surat pindah datang, saya dari Cilacap dan sedang ada				

			pekerjaan luar kota. Berharap hari minggu tadi buka, ternyata tutup. Hari kamis saya ajukan online via WA dan baru di balas 10.30 hari jumat diminta aktivasi IKD dulu, sementara pelayanan IKD hari itu hanya sampai jam 10. Saya datang hari ini dengan harapan bisa ONE DAY SERVICE sesuai yang tertera, ternyata tutup dengan info yang sangat last minutes				
Juli 2024							
1	Akun Instagram	Google Maps Review	saya sebagai warga kebumen merasa sedih sih banyak pelayanan pemerintah daerah seperti dukcapil tapi kurang	14-07-2024 (Minggu)	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	14-07-2024 (Minggu)	1 hari

			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		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. **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	Google Maps Review	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	15-07-2024, 13.00 Minggu	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.	15-07-2024, Minggu	1 hari

3	Pengguna Lapor Cepat Bupati	Lapor Cepat Bupati	"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	17-07-2024 (Rabu)	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 secara selektif berdasarkan kebutuhan dan kesiapan sarana prasarana yang ada. Demikian semoga dapat menjadi maklum. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih .	18-07-2024 (Kamis)	2 hari

			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 ????"				
4	Akun Instagram	Instagram	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	22-07-2024 15.10 WIB Minggu	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	22-07-2024	1 hari kerja

			layanan kalo g di bales bsk paginya,		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.		
5	Akun Google	Instagram	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 🙏	28-07-2024 (Minggu)	Terima kasih ibu atas laporan dan masukannya sudah kami sampaikan kepada pimpinan dan menjadi bahan evaluasi perbaikan pelayanan kami. **Catatan internal**. Pengadu menambahkan informasi bahwa kejadian yang dimaksud adalah pada hari Kamis, 4 Juli 2024; Kepala Dinas, Sekretaris, dan Para Kepala Bidang telah memberikan arahan kepada seluruh pegawai Disdukcapil untuk meningkatkan sopan santun dalam pelayanan.	29-07-2024 (Senin)	1 hari kerja

Agustus 2024							
1	Pengguna Lapor Cepat Bupati	Lapor Cepat Bupati	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 Jumat	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.	12-08-2024 Senin	2 hari kerja
2	Pengguna Google Maps	Google Maps Review	Sebelum ke sini sudah 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.	19-08-2024 Senin	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	19-08-2024 Senin	1 hari kerja

September 2024							
1	Pengguna Lapor Cepat Bupati	Lapor Cepat Bupati	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.	25-09-2024 Rabu	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) aga dalam bekerja lebih profesional dan menjaga sikap	26-09-2024 Kamis	2 hari kerja
Oktober 2024							
1	Akun Google Maps	Google Maps Review	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	18-10-2024 (Jumat)	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)	20-10-2024 (Minggu)	3 hari

			dan ternyata saya salah.. karena beberapa menit kemudian KTP sudah jadi. Tolong lebih teliti lagi..				
November 2024							
-	-	-	-	-	-	-	-
Desember 2024							
1	Dewi khotijah	Lapor Cepat Bupati	Sebelumnya perkenalkan nama sy Dewi khotijah Asal desa sidomoro aren RT.02 RW.02 buluspesantren Begini pak sy memiliki permasalahan perbedaan nik Nik KTP lama sy berbeda dgn nik KTP El sy, nah selama ini sy kurang ngeh perihal nik yg berbeda itu sampai sy dapat bansos sembako yg	27-12-2024 (Jumat)	Melihat data foto KTP-el yang dilampirkan pada aduan diperoleh hasil pengecekan di sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) bahwa an. Dewi Khotijah memiliki NIK yang sudah KTP-el dan NIK yang bukan KTP-el. Berdasarkan PP Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 33 disebutkan "dalam hal NIK yang tercantum pada KTP-el berbeda dengan NIK yang tercantum pada	27-12-2024 (Jumat)	1 hari kerja

			melalui kantor pos, dlm surat undangan dr kantor pos tertera nama dan nik KTP sy ternyata nik nya berbeda, dan sy cek di KK lama orang tua sya bahwa benar nik yg tertera dlm undangan tersebut adalah nik sy, berawal dr situ sy baru tau bahwa nik lama dgn nik KTP El sy berbeda, sudah 2 x sy ambil bantuan tersebut menggunakan surat keterangan dari kelurahan bahwa kedua nik tersebut adalah benar 1 orang yg sama, tetapi untuk pengambilan bantuan yg sekarang malah di		dokumen Kependudukan dan/atau dokumen identitas lainnya yang diterbitkan oleh kementerian/lembaga atau badan hukum Indonesia, berlaku NIK yang tercantum pada KTP-el". Untuk penyelesaian persoalan tersebut yaitu: 1. Datang ke Dinas Dukcapil untuk menyelesaikan datanya yg lebih dari satu dengan mendasarkan NIK KTP-el; 2. Melakukan konsolidasi atau sinkronisasi data dengan instansi penyelenggara layanan publik lainnya, misal dengan Dinsos utk Bansos, BPJS utk Jaminan Kesehatan, atau lainnya.		

			persulit padahal sy sudah memberikan surat keterangan nik ganda dari kelurahan. Sementara sy sudah di suruh menunggu keputusan pihak kantor pos pusat sejak hari Selasa dan sampai hari ini masih di persulit dan pegawai pos buluspesantren atas nama ibu Harini seperti mengintimidasi sy perihal perbedaan nik yg beda jauh itu,.. sy sebagai warga biasa tentunya tidak bisa membuat KTP tanpa dokumen lengkap dan tidak mungkin sy bisa request no nik kan, dan sy				

			harus riwa riwi kebumen-kendal hanya untuk keperluan itu, sementara jarak kebumen-kendal itu jauh, memakan waktu, tenaga dan juga biaya yg tidak sedikit, karena memang sy bekerja di daerah kendal. Untuk persoalan perbedaan nik br akan sy urus k Capil Januari nanti Krn saat ini Capil pasti libur... Mohon bantuan nya sesegera mungkin... Terima kasih				

2	Uu Samsudin	Google Maps Review	Sayang nya gak bisa melakukan proses kependudukan secara online Kedepannya saya berharap bisa melakukan proses secara online	30-12-2024 (Senin)	Terima kasih telah memberikan apresiasi dan ulasan kak Samsudin. Kami telah menyediakan nomor WA pelayanan online (cek s.id/disdukcapilkebumen) dan akan diproses satu hari jadi bila persyaratan lengkap. Terima kasih. 🙏	31-12-2024 (Selasa)	2 hari kerja
3	Niki	Google Maps Review	Pelayanan di pintu luar tidak ada nomor antrian jd saling serobot, atau dibikin saja sistem antrian.. pelayanan di dalam petugasnya krng ramah dan senyum.. Mngkn bisa ditingkatkan lg..	30-12-2024 (Senin)	Terima kasih telah memberikan ulasan pelayanan kami pada tanggal 30 Desember 2024. Kami informasikan bahwa di pintu luar ada petugas yang membagikan nomor antrian bagi pemohon yang telah lengkap persyaratannya. Silakan minta nomor antrian ke petugas front office pada jam pendaftaran (Senin-Kamis 07.30-12.00, Jumat 07.30-10.00) Kami telah sampaikan masukan kak Niki kepada pimpinan dan akan telah ditindaklanjuti dengan arahan kepada petugas pelayanan saat apel pagi. Kami juga menyediakan pelayanan online melalui nomor WA agar tidak perlu menunggu antrian di kantor (cek s.id/disdukcapilkebumen)	31-12-2024 (Selasa)	2 hari kerja

					Sekali lagi Terima kasih atas kepedulian kak Niki untuk perbaikan pelayanan kami. Salam. 🙏☺ Selasa, 31 Desember 2024.		
Total Pengaduan Masuk Tahun 2024 : 25 Pengaduan Total Pengaduan Selesai Tahun 2024 : 25 Pengaduan							

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. HM. Sarbini Nomor 87 Kebumen, Telp (0287) 381567
email : dispendukcapil@kebumenkab.go.id,
website: kependudukan.kebumenkab.go.id Kode Pos 54316

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN
NOMOR : 060 / 389 TAHUN 2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan serta menyelesaikan dan menindaklanjuti aduan masyarakat;
b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, perlu ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

Mengingat :

1. Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
11. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 126 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

M E M U T U S K A N

Menetapkan :

KESATU : Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU memiliki tugas sebagai berikut.

1. Penanggung Jawab
   Bertanggung jawab secara umum atas pelaksanaan kegiatan dan menentukan kebijakan-kebijakan mengenai pelaksanaan kegiatan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen Tahun 2024

2. Ketua
   a) Merencanakan, mengorganisir dan mengontrol pelaksanaan kegiatan pengaduan masyarakat;
   b) Menerima laporan pengaduan dari masyarakat;
   c) Menanggapi pengaduan pelayanan dari masyarakat;

d) Menyampaikan laporan berkala kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen;
e) Bertanggung jawab atas pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

3. Sekretaris
a) Melakukan inventarisasi data informasi kepuasan masyarakat per semester;
b) Menyiapkan rekapitulasi pengaduan masyarakat per semester;
c) Menyiapkan Survei Kepuasan Masyarakat;
d) Menyiapkan komponen Standar Pelayanan Publik;
e) Menyiapkan administrasi pelayanan publik;
f) Menyiapkan SOP pengaduan pelayanan publik;
g) Menyiapkan laporan pelayanan publik per semester.

4. Koordinator Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
a) Melakukan kerja sama dan koordinasi dengan satuan kerja Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
b) Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan masyarakat Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
c) Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan masyarakat serta tindaklanjut pengaduan pelayanan publik dari semua satuan kerja lingkup Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
d) Melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan Masyarakat serta kerja lingkup Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

5. Koordinator Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
a) Melakukan kerja sama dan koordinasi dengan satuan kerja Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
b) Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan masyarakat Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
c) Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan masyarakat serta tindaklanjut pengaduan pelayanan publik dari semua satuan kerja lingkup Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
d) Melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan Masyarakat serta kerja lingkup Pelayanan Pencatatan Sipil.

6. Koordinator Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data (PIAK dan PD)
a) Melakukan kerja sama dan koordinasi dengan satuan kerja Bidang PIAK dan PD;
b) Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan masyarakat Bidang PIAK dan PD;

c) Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan masyarakat serta tindak lanjut pengaduan pelayanan publik dari semua satuan kerja lingkup Bidang PIAK dan PD;
d) Melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan Masyarakat serta kerja lingkup PIAK dan PD.

7. Anggota
a) Melaksanakan dan menyiapkan laporan perkembangan pelaksanaan program kegiatan pelayanan publik di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen;
b) Melaksanakan pengumpulan data serta penyiapan bahan dan dukungan, penyiapan kebijakan dan pelaksanaan program kegiatan pelayanan publik di Lingkungan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen

KETIGA : Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Prosedur dan Tata Cara Pengelolaan Pengaduan, Jangka Waktu Proses Pengaduan dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA angka 1, 2, 3, 4 dan 5 adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kebumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

KELIMA : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kebumen
Pada tanggal 15 Januari 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kebumen

ANNA RATNAWATI

LAMPIRAN : PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEBUMEN
NOMOR : 060/309 TAHUN 2024
TANGGAL : 15 Januari 2024

PROSEDUR DAN TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN

1. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi :
   1) Identitas pelapor/pengadu jelas,
   2) Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

2. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Tim Pengelola Pengaduan;

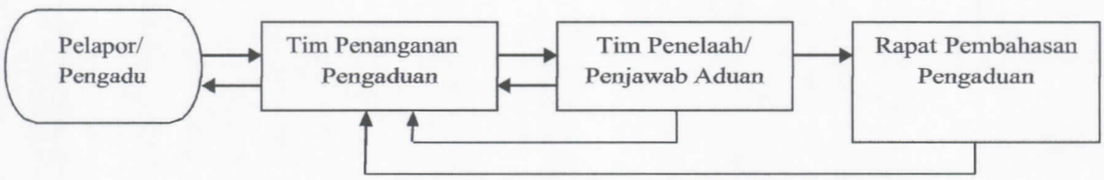
3. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
   1) Media Pengaduan Langsung yaitu Petugas Pengaduan/Front Office;
   2) Media Pengaduan Tidak Langsung sebagai berikut:

No	Platform	Alamat / Akun
1	Email	dispendukcapil@kebumenkab.go.id
2	X	@CapilKebumen
3	Facebook	Disdukcapil Kebumen
4	Instagram	disdukcapilkebumen
5	Youtube	Disdukcapil Kebumen
6	Google Maps Review	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen
7	TikTok	disdukcapil.kebumen
8	Lapor Cepat Bupati	https://laporbup.kebumenkab.go.id
9	Lapor Gub	https://laporgub.jatengprov.go.id
10	SP4N Lapor	https://www.lapor.go.id
11	Telepon	0287 381567
12	Nomor WhatsApp Pejabat	1. Urusan KK, KTP, Pindah (0895417580425) 2. Urusan Akta Pencatatan Sipil (082226221010) 3. Urusan Data Bermasalah (085226591674)
13	Nomor WhatsApp Pelayanan	1. Urusan KK, KTP, Pindah (081322322424) 2. Urusan Akta Pencatatan Sipil (081325168203) 3. Urusan Data Bermasalah (082138605201)

4. Tata Cara Pengelolaan Pengaduan:
   1) Semua pengaduan diterima oleh Tim Pengelolaan Pengaduan;
   2) Pejabat Pengelolaan Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media Whatsapp/email dan media sosial lainnya ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
   3) Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan;

4) Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
5) Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

5. Alur Pengelolaan Pengaduan



B. JANGKA WAKTU PROSES PENGADUAN
1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan
4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat- lambatnya 60 hari kerja.

C. FORMAT BUKU PENGADUAN

NO.	Hari/Tanggal	Nama (No.HP)	Alamat	Isi Pengaduan	Tindak Lanjut	TTD	
						Pelapor	Penerima
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							

Ditetapkan di Kebumen
Pada tanggal 15 Januari 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kebumen

ANNA RATNAWATI

LAMPIRAN : PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEBUMEN
NOMOR : 060/389 TAHUN 2024
TANGGAL : 15 Januari 2024

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	NAMA	NIP PANGKAT/GOL. RUANG	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3	4	5
1.	ANNA RATNAWATI S.KM., M.Si	196406291988032002 Pembina Utama Muda - IV/C	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Penanggung jawab
2.	ARIS YUNANTO, S.IP., M.Si.	196909271989111001 Pembina – IV/A	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Ketua
3.	BAMBANG WAHYU SANTOSO, S.Sos.	196810131991021002 Pembina - IV/A	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Koordinator Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
4.	GRACE ARISANDY DUNGGIO, SSTP., MPA	198403062002122001 Pembina - IV/A	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	Koordinator Bidang Pelayanan Pelayanan Pencatatan Sipil
5.	JATI PURNOMO, S.Si, MT.	197010031998031003 Pembina - IV/A	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	Koordinator Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data

6.	SRI SUMARSIH, S.AP.	197106011993032004 Penata Tingkat I - III/D	Analis Kebijakan	Anggota
7.	YATIMAH, S.E.	197305111995012001 Penata - III/C	Analis Kebijakan	Anggota
8.	PUPAK FAJARIAH, S.A.P.	197005131990092001 Penata Tingkat I - III/D	Analis Kebijakan	Anggota
9.	BERNARDINUS KUKUH KURNIADI, S.Pd.	198304222008011007 Penata Muda Tingkat I - III/B	Analis Kebijakan	Anggota
10.	ARIS EKOWATI, S.E.,M.M.	197210181992032006 Penata Tingkat I - III/D	Analis Kebijakan	Anggota
11.	TEGUH IRAWAN, S.Sos.	197507132008011021 Penata Tingkat I - III/D	Analis Kebijakan	Anggota
12.	MUHAMMAD HARYANTO, S.AP.	19790713201001005 Penata Tingkat I - III/B	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian	Sekretaris
13.	INDRA BUDI SANTOSO, S.E.,M.M.	198807272011011008 Penata – III/C	Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan	Anggota
14.	YUSUF MUFTI, S.Kom	198901152022031004 Penata Muda – III/A	Administrator Database Kependudukan	Anggota
15.	YULIANI KHAMIDAH, S.Kom	198211062022212012	Administrator Database Kependudukan	Anggota

16.	DEWI RATNASARI, S.KOM	199304092022212008	Administrator Database Kependudukan	Anggota
17.	ALISA RONA NABILA, S.Li.	-	Operator SIAK	Anggota
18.	FAHMI HALIF MAJID, S.Kom.	-	Operator SIAK	Anggota
19.	ALVIAN EKA KURNIAWAN, A.Md.	-	Operator SIAK	Anggota

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN

ANNA RATNAWATI