

**PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEBUMEN
BULAN DESEMBER 2024**

N o	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	Dewi khotijah		27-12-2024 (Jumat)	Helpdesk Data Bermasalah	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 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 saya 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,	Lapor Cepat Bupati	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	27-12-2024 (Jumat)	1 hari kerja

					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 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 kebun-kendal hanya untuk keperluan itu, sementara jarak kebun-kendal itu jauh, memakan waktu, tenaga dan juga		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 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		
--	--	--	--	--	---	--	---	--	--

					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		sinkronisasi data dengan instansi penyelenggara layanan publik lainnya, misal dengan Dinsos utk Bansos, BPJS utk Jaminan Kesehatan, atau lainnya.		
2	Uu Samsudin		30-12-2024 (Senin)	Pertanyaan teknis	Sayang nya gak bisa melakukan proses kependudukan secara online Kedepannya saya berharap bisa melakukan proses secara online	Google Maps Review	Terima kasih telah memberikan apresiasi dan ulasan kak Samsudin. Kami telah menyediakan nomor WA pelayanan online (cek s.id/disdukcakilkebumen) dan akan diproses satu hari jadi bila persyaratan lengkap. Terima kasih. 🙏	31-12-2024 (Selasa)	2 hari kerja
3	Niki		30-12-2024 (Senin)	Antrian dan keramahan pelayanan	Pelayanan di pintu luar tidak ada nomor antrian jd saling serobot, atau dibikin saja sistem antrian..	Google Maps Review	Terima kasih telah memberikan ulasan pelayanan kami pada tanggal 30 Desember 2024.	31-12-2024 (Selasa)	2 hari kerja

					pelayanan di dalam petugasnya krng ramah dan senyum.. Mngkn bisa ditingkatkan lg..		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/disdukcapilkebume) Sekali lagi Terima kasih atas kepedulian kak Niki untuk perbaikan pelayanan		
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

							kami. Salam. 🙏😊 Selasa, 31 Desember 2024.		
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

Lampiran Tindak Lanjut Pengaduan Desember 2024

1. Aduan

Belum DiprosesSedang DiprosesAduan Selesai						
+ Tambah Manual						
Menampilkan15data			Pencarian:			
No	No Tracking	Judul Aduan	Isi aduan	Sumber	Tanggal	Opsi
1	2400000648		Sebelumnya berkenalan nama sy Dewi khotjah 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 melaiul kantor pos, dim 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 dim 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 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 persolan perbedaan nik br akan sy urus k Capil Jenuari nanti Km saat ini Capil pasti libur... Mohon bantuan nya sesegera mungkin... Terima kasih..	WhatsApp	2024-12-27 07:53:19	  

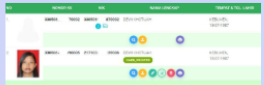
Menampilkan 1 hingga 1 dari 1 data

Tindak Lanjut

Tindak Lanjut

Menampilkan data

Pencarian:

No	Oleh	Isi Tindaklanjutan	Foto	Tanggal
1	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Melihat data foto KTP-el yang dilampirkan pada aduan diperoleh hasil pengecekan di sistem informasi administrasi kependudukan (SIAPK) bahwa an, Dewi Khotjah memiliki NIK yang sudah KTP-el		2024-12-28 19:01:12

2. Aduan

 **Uu Samsudin**
1 review · 1 photo

★★★★★

 a week ago **NEW**

Sayang nya gak bisa melakukan proses kependudukan secara online
Kedepannya saya berharap bisa melakukan proses secara online

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

 Like  Share

Response from the owner 6 days ago
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.
 ...

3. Aduan

 **Niki**
Local Guide · 280 reviews · 227 photos

★★★★☆

 a week ago **NEW**

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..

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

 Like  Share

Response from the owner 2 days ago
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)

Sekali lagi Terima kasih atas kepedulian kak Niki untuk perbaikan pelayanan kami.

Salam. 