

LAPORAN EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN TAHUN 2025



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-lengkapnnya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan.
2. Pengaduan Penyimpangan
- Pengaduan penyimpangan adalah setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya 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 2025 melalui beberapa kanal pengaduan dan telah ditindaklanjuti dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

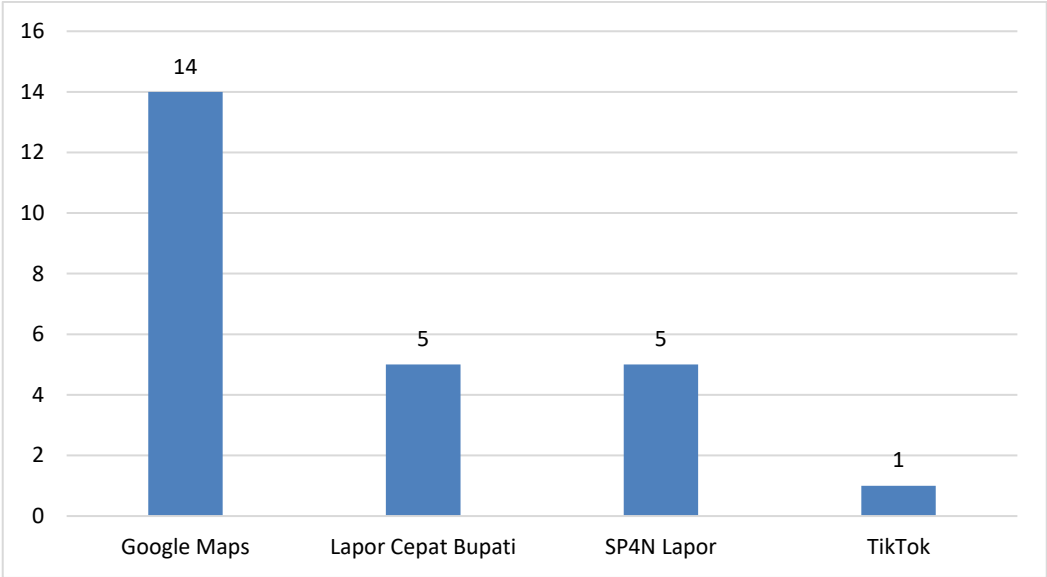
Tabel 1. Jumlah Pengaduan Masuk dan Telah Ditindaklanjuti pada Tahun 2025

No	Bulan	Jumlah Pengaduan Masuk	Kanal Pengaduan	Jumlah Pengaduan Ditindaklanjuti
1	Januari	1	1 LCB	1
2	Februari	0		0
3	Maret	4	2 Google Maps 2 LCB	4
4	April	3	1 Lapor SP4N 2 Google Maps	3
5	Mei	1	1 Google Maps	1
6	Juni	2	2 Google Maps	2
7	Juli	1	1 Google Maps	1
8	Agustus	1	1 Google Maps	1
9	September	4	3 Google Maps 1 LCB	4
10	Oktober	2	1 Google Maps 1 Lapor SP4N	2
11	November	4	1 Google Maps 3 Lapor SP4N	4
12	Desember	2	1 TikTok 1 LCB	2
Total		25		25

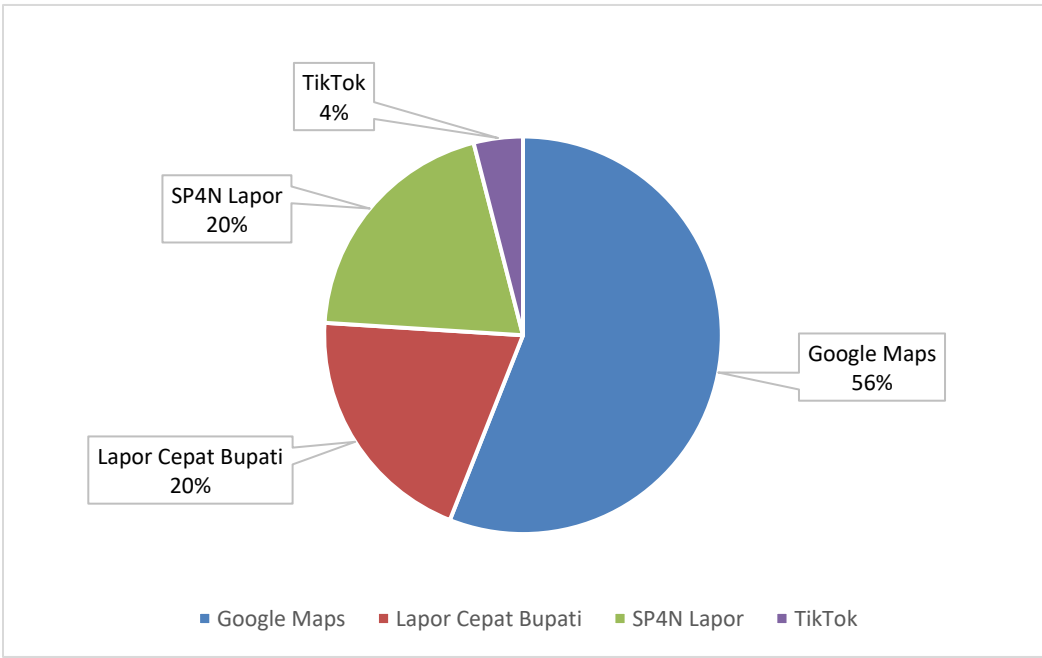
Keterangan:

LCB : Lapor Cepat Bupati

Berdasarkan data pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa pada tahun 2025 terdapat 25 pengaduan yang telah diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen melalui berbagai kanal pengaduan dan 100% telah ditindaklanjuti.

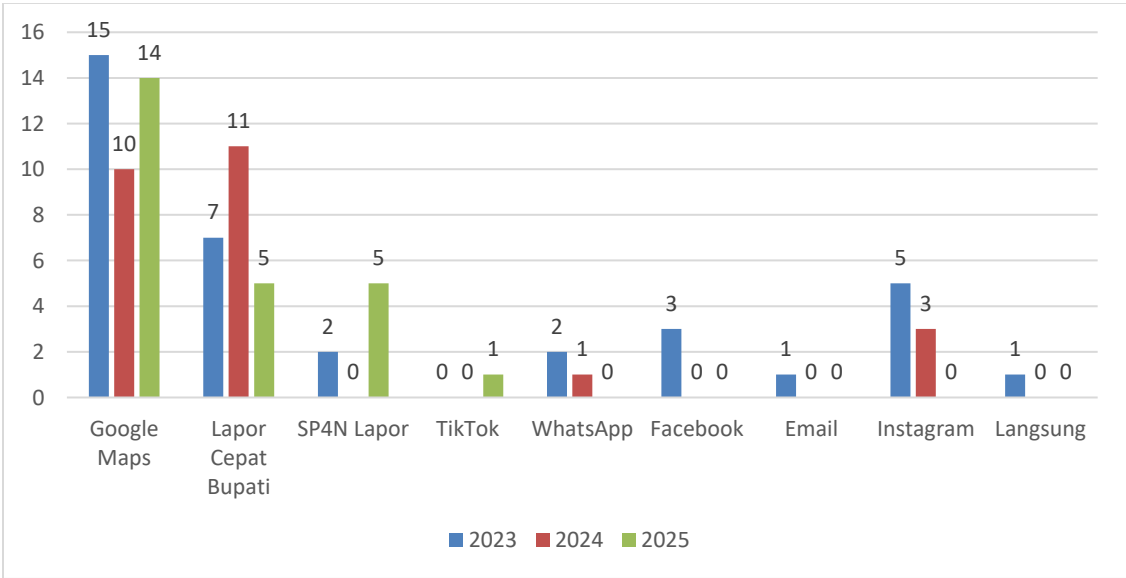


Gambar 1. Jumlah Pengaduan Tahun 2025 Berdasarkan Kanal Pengaduan



Gambar 2. Persentase Pengaduan Tahun 2024 Berdasarkan Kanal Pengaduan

Berdasarkan Gambar 1 dan 2 dapat diketahui bahwa kanal pengaduan paling banyak menerima pengaduan adalah Google Maps dengan jumlah pengaduan sebanyak 14 pengaduan dan selanjutnya diikuti oleh Lapor Cepat Bupati dengan jumlah pengaduan sebanyak 11 pengaduan. Kanal pengaduan lain yang menerima pengaduan yaitu Lapor SP4N dan nomor TikTok.

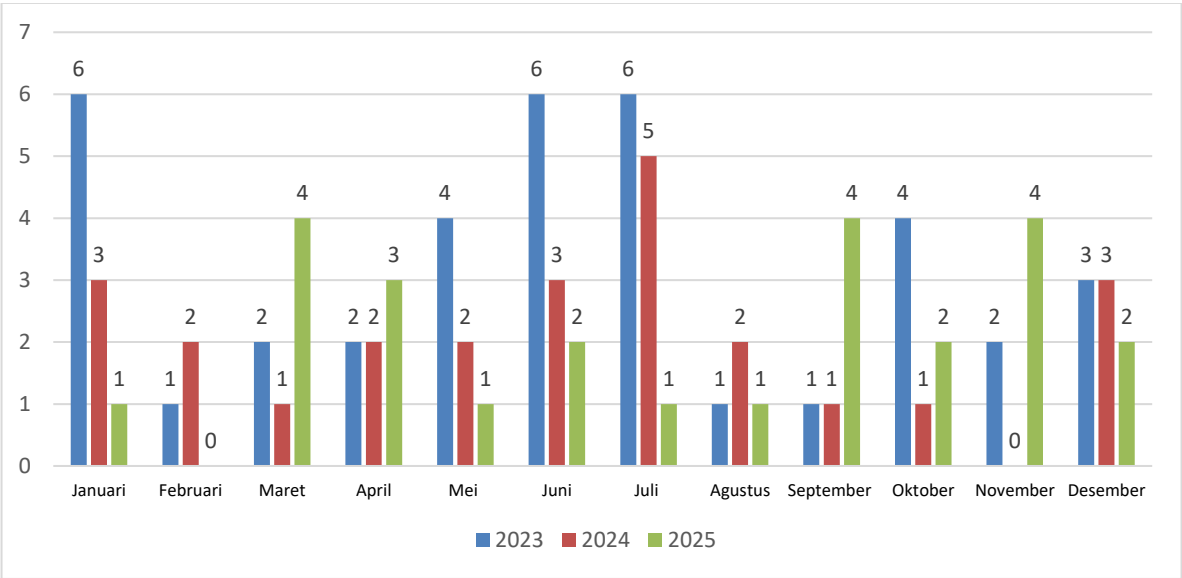


Gambar 3. Perbandingan Pengaduan Tahun 2023-2025 Berdasarkan Kanal Pengaduan

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	2025
1	Januari	6	3	1
2	Februari	1	2	0
3	Maret	2	1	4
4	April	2	2	3
5	Mei	4	2	1
6	Juni	6	3	2
7	Juli	6	5	1
8	Agustus	1	2	1
9	September	1	1	4
10	Oktober	4	1	2
11	November	2	0	4
12	Desember	3	3	2
Jumlah		37	25	25



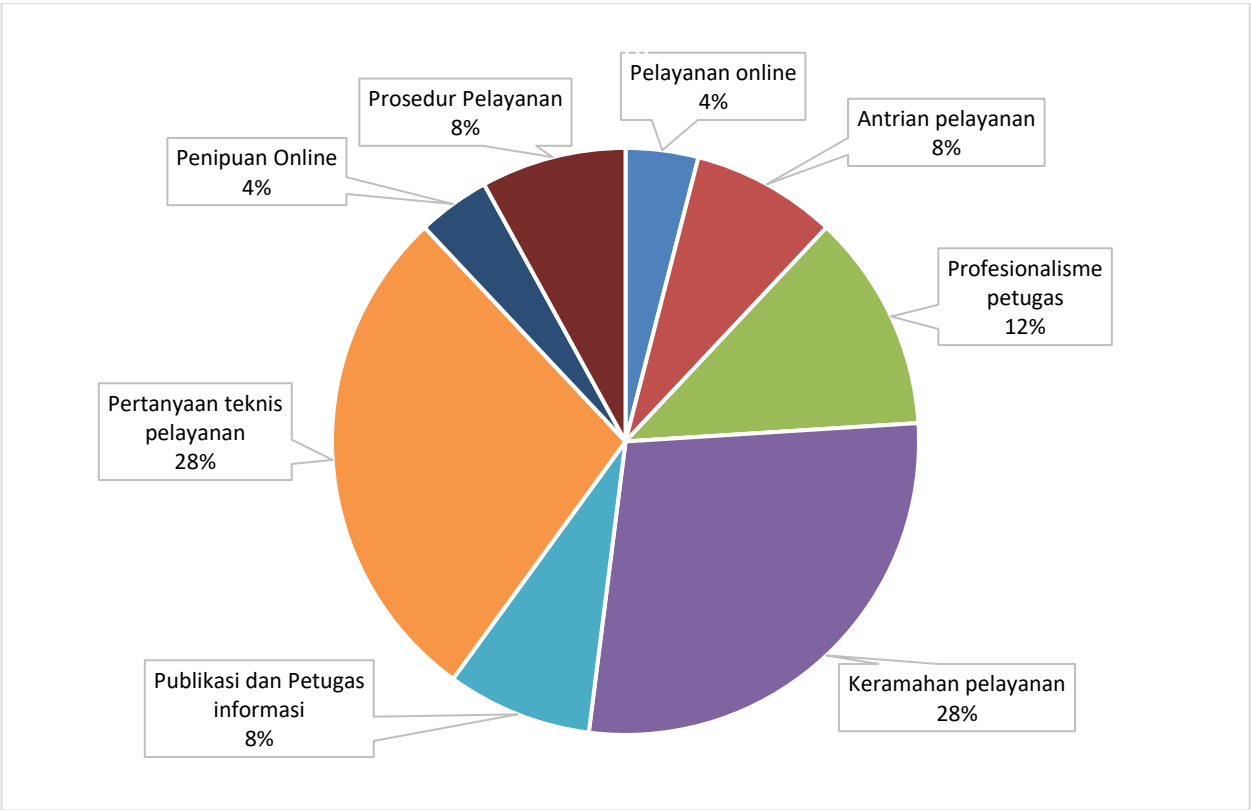
Gambar 4. Grafik Perbandingan Jumlah Pengaduan Tahun 2023-2025 per Bulan

Berdasarkan Tabel 2 dan Gambar 4 dapat dilihat bahwa pada terjadi perubahan tren jumlah pengaduan yang masuk berdasarkan bulan. Pada tahun 2023-2024 bulan Juli selalu mendapatkan banyak aduan, namun pada tahun 2025 hanya terdapat 1 aduan. Jumlah aduan pada tahun 2025 yang tinggi pada bulan Maret, September, dan November namun pada tahun 2023-2024 pada bulan-bulan tersebut termasuk yang minim aduan.

B. Tema Pengaduan

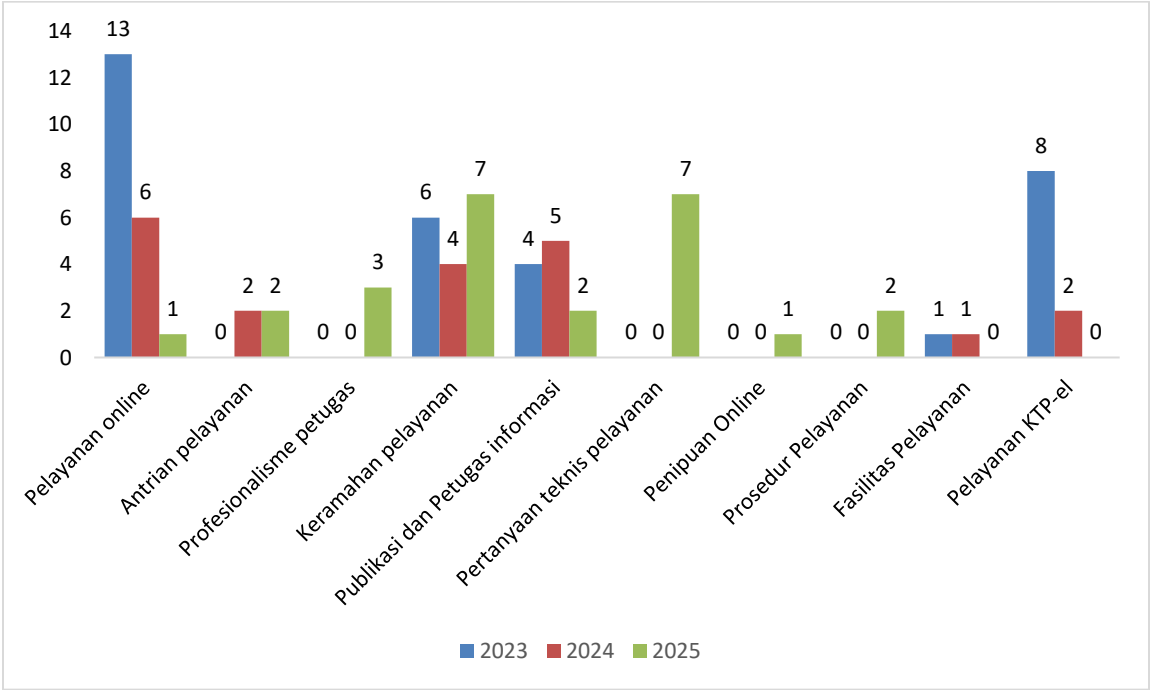
Tabel 3. Jumlah Pengaduan Masuk Tahun 2025 Berdasarkan Tema Pengaduan per Bulan

No	Tema Pengaduan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Jml
1	Pelayanan online												1	1
2	Antrian pelayanan				1		1							2
3	Profesionalisme petugas			1					1	1				3
4	Keramahan pelayanan			1	1					2	1	1	1	7
5	Publikasi dan Petugas informasi					1	1							2
6	Pertanyaan teknis pelayanan	1		2	1						1	2		7
7	Penipuan Online											1		1
8	Prosedur Pelayanan							1		1				2
Jumlah		1		4	3	1	2	1	1	4	2	4	2	25



Gambar 5. Jumlah Pengaduan Tahun 2025 Berdasarkan Tema Pengaduan

Berdasarkan Tabel 3 dan Gambar 5 dapat disimpulkan bahwa pengaduan terbanyak pada tahun 2025 adalah dengan tema keramahan pelayanan, pertanyaan teknis dan profesionalisme petugas.



Gambar 6. Perbandingan Jumlah Pengaduan Tahun 2023-2025 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 2025 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 tentang 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 SP4N adalah berupa pertanyaan dan bukan merupakan keluhan atas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Kebumen. Oleh karena itu, telah dibuat 1 kategori tema pengaduan yaitu pertanyaan.

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 2024

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 : **Telah dilaksanakan baik melalui media sosial, spanduk, banner, pelatihan petugas Geladi Desa dan acara kedinasan lainnya.**
2. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan *online* : **Telah dilaksanakan perbaikan sistem informasi pelayanan online, penyediaan gadget dan nomor khusus yang lebih mudah diingat serta tanpa masa tenggang.**
3. Peningkatan kapasitas petugas loket pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dalam profesionalisme dan keramahan : **Telah direncanakan kegiatan peningkatan kapasitas tentang Pelayanan Prima dan Public Communication pada tahun 2026.**
4. Optimalisasi pelayanan *offline* dengan sistem antrian yang efektif dan efisien : **Telah dilaksanakan koordinasi dan SOP pemberian antrian baru dan ketika pemanggilan antrian.**
5. Mempromosikan inovasi pelayanan administrasi kependudukan : **Telah dilaksanakan melalui berbagai acara kedinasan dan bimbingan teknis petugas Geladi Desa.**
6. Membangun komunitas duta administrasi kependudukan di sekolah-sekolah dan desa/kelurahan : **Telah dilaksanakan dengan adanya grup WhatsApp Duta Adminduk yang terdiri atas siswa dan mahasiswa yang pernah magang di Disdukcapil Kabupaten Kebumen.**

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. Melanjutkan sosialisasi 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. Memprioritaskan penduduk untuk memanfaatkan pelayanan *online* dengan beberapa strategi seperti mengarahkan pemohon yang memiliki *smartphone* untuk menggunakan pelayanan *online* dan IKD daripada pelayanan *offline*.
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. Melanjutkan promosi 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).
5. Optimalisasi strategi untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas konten media sosial agar dapat memaksimalkan penyebaran informasi penduduk Kabupaten Kebumen.

B. Kesimpulan

Laporan Evaluasi Pengaduan tahun 2025 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 2026

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen



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

LAMPIRAN



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. HM. Sarbini Nomor 87 Kebumen, Telp (0287) 381567
Pos-el: dispendukcapil@kebumenkab.go.id,
Laman: kependudukan.kebumenkab.go.id Kode Pos 54316

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN
NOMOR : B/T/400.12/168/2025

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 2025
 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 30 Januari 2025

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKANDAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik

JAMAL DARWANTO

LAMPIRAN I : PENGELOLAAN
PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN
NOMOR : B/T/400.12/168/2025
TANGGAL : 30 Januari 2025

SUSUNAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3
1.	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Penanggung jawab
2.	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Ketua
3.	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Koordinator Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
4.	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	Koordinator Bidang Pelayanan Pelayanan Pencatatan Sipil
5.	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	Koordinator Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data
6.	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian	Anggota
7.	Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan	Anggota
8.	Ketua Tim Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen	Anggota
9.	Tim media sosial	Anggota

Ditetapkan di Kebumen
Pada tanggal 30 Januari 2025

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKANDAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik

JAMAL DARWANTO

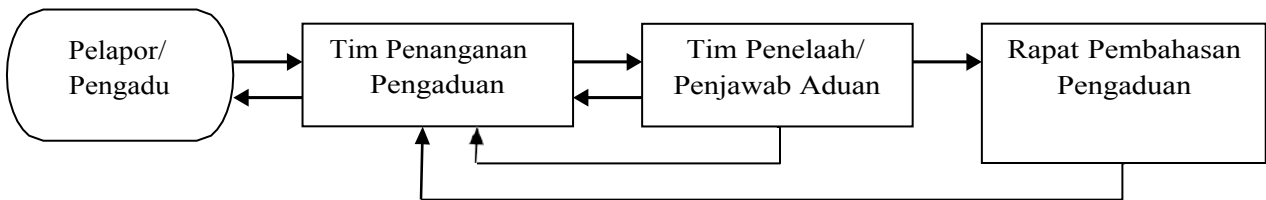
A. PROSEDUR DAN TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN

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
13	Nomor WhatsApp Pelayanan	1. Pusat Informasi dan Pengaduan (085198614445) 2. Urusan KK, KTP, Pindah (085165595551) 3. Urusan Akta Pencatatan Sipil (085165595552) 4. Urusan Data Bermasalah (085165595550)

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 30 Januari 2025

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKANDAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN



Dokumen ini ditandatangani
secara elektronik

JAMAL DARWANTO



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Alamat Jalan HM. Sarbini Nomor 87 Kebumen, Telp. (0287) 384942 , WA 085198614445

Pos-el : dispendukcapil@kebumenkab.go.id laman

laman: kependudukan.kebumenkab.go.id Kode Pos 54316

REKAP PENGADUAN TAHUN 2025
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 2025							
1	Akun Lapor Cepat Bupati	Lapor Cepat Bupati	Data NIK atas nama Prapti Siwi Wardani dengan no KK tidak terintegrasi dan tidak valid ketika digunakan untuk membuat NPWP	Selasa, 2025-01-28	Kami telah melakukan pengecekan data atas nama Prapti Siwi Wardani sesuai dengan lampiran KK menggunakan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan diperoleh hasil bahwa saat ini data an. Prapti Siwi Wardani di database kependudukan Ditjen Dukcapil Kemendagri memiliki status aktif.	Kamis, 2025- 01-30	3 hari kerja
Februari 2025							
-	-	-	-	-	-	-	-
Maret 2025							
1	Koko Gaming	Google Maps	Pelayanan burukkk mau ganti nama di KK aja ribet nya minta ampun	Kamis, 6 Maret 2025	Selamat siang Kak, apakah sudah menghubungi nomor pusat informasi dan pengaduan kami	Kamis, 6 Maret 2025	1 hari kerja

			seharusnya dibilangin yang kurang apa ² aja ehh malah dibilangin nya pas Dateng udah Dateng bawa persyaratan malah di bilang kurang ini besok nya udah bawa malah bilang gitu lagi pelayanan sangat buruk apa lagi sama ibu ² yang melayani data bermasalah ga lagi ² gw ke situ		085198614445? (Selasa, 11 Maret 2025) Terima kasih telah memberikan ulasan pelayanan kami. Boleh njenengan sampaikan detail persoalan dan pengajuan yang diinginkan ke nomor WA pengaduan kami 085198614445. Kami tunggu ya kak. 😊 (Kamis, 6 Maret 2025)		
2	Akun Lapor Cepat Bupati	Lapor Cepat Bupati	mau nanya pak klo saya mau cabut berkas dari kebumen ke kalimantan bisa pak...? mau minta surat pindah dari kebumen ke kalimantan bisa gag mba...	18 Maret 2025	Terkait kepindahan dari Kebumen ke Kalimantan, Bapak/Ibu dapat mengajukan permohonan surat pindah antar provinsi melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada menu pelayanan online Pindah (individu) atau mengirim chat ke nomor WhatsApp Pelayanan Pindah Disdukcapil Kabupaten Kebumen 081322322424. Terima kasih.	18 Maret 2025	1 hari kerja

3	Beseker Fiury	Google Maps	pelayanan jelek',pegawene pada arogant	18 Maret 2025	Selamat siang Kak. Demi perbaikan kualitas pelayanan, terkait ulasan bintang satu yang apakah dapat disampaikan kepada kami pengalaman mengurus adminduk kapan, di lokasi/loket mana, dan pelayanan apa yang dituju? Anda dapat juga menghubungi Pusat informasi dan aduan 085198614445. Terimakasih (18/03/2025)	18 Maret 2025	1 hari kerja
4	Akun Lapor Cepat Bupati	Lapor Cepat Bupati	Hallo selamat siang, perkenalkan saya Shofy. Mau tanya, akte kelahiran saya kan terbitan di Kebumen, namun sekarang hilang dan saya sendiri berdomisili di kota Sidoarjo. Cara buat surat keabsahannya gmn ya? apakah bisa online? atau harus dtg ke kantor disdukcapil kebumen?	25 Maret 2025	Selamat siang kak, untuk mengurus surat keabsahan akta kelahiran dapat dilayani secara online melalui nomor WhatsApp yang tercantum pada website Lawet Kebumen (https://lawet.kebumenkab.go.id) menu Akta Kelahiran dengan melampirkan foto KK asli, fotocopy akta kelahiran, surat keterangan kehilangan dari kepolisian.	25 Maret 2025	1 hari kerja

April 2025							
1	Fuad Wisnuadi	Lapor SP4N	Memastikan Nomor NIK sudah sesuai dengan database Dukcapil Nik : 3305xxxxxxxxxx Nama : Siti Nariyah Tempat lahir : Kebumen Tanggal lahir : 12 Januari 1968 Perbedaan data nik pada KK dengan data di verval ptk untuk memastikan kebenaran nik yang tertera pada KK kami. Kami mohon informasinya bahwa data pada KK sudah sesuai.	8 April 2024	Pastikan data yang dientri sesuai dengan dokumen KTP-el atau Kartu Keluarga. Bila masih terdapat kendala silakan menghubungi nomor WhatsApp Pelayanan Helpdesk Data Bermasalah 0822138605201. Terima kasih"	8 April 2025	1 hari kerja
2	Akun Google Andry Ningsih	Google Maps	Habis buat kk & ktp karna bru pindah 1 jam langsung jdi. Tp agak kesel karna nomor antrian tdk dipanggil2 saya antrian a010, dari nomr 09 langsung ke 011?? Saya coba tanya ke loket 2 yg kebetulan sdng kosong knp nomor saya tdk dipanggil	Sabtu, 26 April 2025	Terima kasih Kak atas ulasan dan masukannya. Kami sudah sampaikan kepada pimpinan dan menjadi bahan evaluasi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.	Senin, 28 April 2025	1 hari kerja

			tanggapan ny hanya "berarti kelewat bu tadi" sy jg tau maksud saya apa nnti sy dipanggil setelah ada loket yg kosong atau harus ambil nomr antrian baru sampai antrian 014 tdk ada panggilan,sy tanya lg ke loket 5 knp nomor sya tdk dipanggil2 karna awal rancu dr loket ini yg harus ny antrian saya malah antrian no11. Namun tanggapan ny kurang memuaskan hanya kelewat bu nnti klo ada yg kosong,tp dr td loket yg kosong hanya manggil nomor selanjutnya. sya sdh mulai kesal karna tdk ada kejelasannya lngsung keluar nanya ke bpk tempat ambil no antrian.sy jelaskan baik2 apa sya harus ambil no baru lg supaya bs				
--	--	--	--	--	--	--	--

			dipanggil & respon bpk nya bagus mau mengerti dan antar ke loket yg kebetulan kosong sedang nunggu antrian selanjutnya. Sedikit saran semoga kedepan ny kalo ada yg complain tolong direspon dilihat org didepan ny sya tahu bapk ibu sekalian sibuk tp paling tdk letakan dlu hp nya kan bisa.saya sdh antusias melihat komentar org2 disini tp giliran sya kok zonk?				
3	Akun Google Dwi Indarti	Google Maps	Katanya kalo Ganti foto bisa ulang beberapa kali ini baru sekali pto udah disuruh Ganti orang, mana asal jepret ga ada ngomong samsek. Nyebelin bgt judes juga yang moto, percuma jauh2 malah hasilnya zonkkk kecewa banget sama pelayanannya.	Minggu, 27 April 2025	Terima kasih atas masukannya kak Dwi, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Tim Disdukcapil sudah membahas masukan kak Dwi dan ditindaklanjuti dengan memberikan arahan kepada para petugas untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan. Bila ada masukan lainnya dapat langsung ke nomor WA 085198614445 🙏	Senin, 28 April 2025	1 hari kerja

Mei 2025							
1	Wadidaw Channel	Google Maps	Saran min untuk disdukcapil CFD kalo semisal tutup jam 8 ada infonya jam 8. Di maps jam 9 tapi pas kesana jam 8 lewat dah tutup pelayanan. Pelayanannya bisa diperhatikan lagi. Jauh jauh perjalanan sejam, pas sampe bilanganya ga menerima dah tutup. Siap melayani masyarakat tapi tidak dengan hati. Tingkat kecamatan blangko habis, di kabupaten ditutup sebelum jamnya	Minggu, 18 Mei 2025	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Kami sampaikan bahwa benar pelayanan adminduk pada saat CFD dibuka mulai pukul 07.00 WIB sampai dengan 09.00 WIB. dengan pertimbangan estimasi penyelesaian layanan akan berakhir pada saat selesainya jam sesuai jadwal. Selanjutnya kami informasikan, bagi pemohon yang punya keterbatasan waktu silakan dapat memanfaatkan layanan online Lawet Kebumen melalui situs www.lawet.kebumenkab.go.id Terima kasih atas masukannya dan akan kami jadikan bahan evaluasi kinerja kedepan	Senin, 19 Mei 2025	1 hari kerja
Juni 2025							
1	Akun Google Istiani	Google Maps	Saya ambil antrian karena masih lama tak tinggal kerumah sakit periksa in anak saya , pas balik lagi antrian sudah kelewat , saya cuma tanya nomer saya masih bisa ikut antrian gak mas , jawabnya berbelit belit , katanya suruh liat layar , saya tanya	Jumat, 13 Juni 2025	Ulasan Ibu Istiani sudah kami sampaikan kepada pimpinan Disdukcapil Kabupaten Kebumen. Standar pelayanan kami bila berkas permohonan sudah lengkap maka akan diberi nomor antrian. Ketika sudah mendapat nomor antrian maka dipastikan akan mendapat layanan pada jam kerja meski nomor antrian telah terlewat. Selain itu, bagi pemohon dengan kondisi tidak sehat,	Jumat, 13 Juni 2025	1 hari kerja

		begawai satu lagi katanya suruh tanya yg lain , tinggal di jawab aja susah bgt masih bisa atau gak ,, klo gak bisa kan saya pulang , mengingat saya bawa anak yg lagi sakit , jangan gitu lah kalian kan pelayanan masyarakat , kalian tidak tau kerepotan orang,, dan kesusahan orang lain , tinggal jawab aja masih bisa atau gak , jawabnya susah bgt , malah suruh nanya sana sini,, saya adalah pelaku perkawinan campuran , suami saya berwarga negara asing , saya urus dokumen gak cuma di Indonesia saja karena kebetulan anak saya berwarga negara ganda , ketika saya urus dokumen di kedubes negara lain mereka masih menghargai walupun	disabilitas, lansia, ibu hamil, Anak-anak kami siapkan loket prioritas (khusus). Namun, pada satu momen barangkali masih ditemukan ketidaksempurnaan dalam pelaksanaan standar pelayanan kami, oleh karena itu Disdukcapil Kabupaten Kebumen mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Bila berkenan, Ibu dapat memberikan saran dan aduan lebih detail melalui nomor WA resmi kami 085198614445. Masukan Ibu akan menjadi bahan evaluasi pelayanan kami ke depannya. Terima kasih. (13 Juni 2025)		
--	--	--	--	--	--

			beda negara , lah ini sama sama warga negara Indonesia , seperti menyepelkan ,, bisa kan di jawab dengan baik , misalnya ,maaf ya ibu , ibu nomer antrianya sudah kelewat jadi gak bisa di proses hari ini. ,, orang dengernya kan enak , saya tanya baik baik malah saya suruh liat layar , maksudnya apa , saya tanya pegawai satu lagi , masih gak mau jawab suruh tanya yg lain lagi ,, jadi kaya orang bodoh saya di buatnya ..				
2	Akun Google Joko Pray	Google Maps	bad service,,, Gak ada security buat tanya2, minimal ada yg jaga kek depan pintu. Banyak yg antri & tdk tahu apa2, gakada yg bisa ditanyain, infonya dr tukang kantin dibelakang lg istirahat buka lagi pkl 13:00 wib. Giliran udah ditungguin	Kamis, 19 Juni 2025	Yth. Bapak Jojo Pray, Terima kasih telah menyampaikan ulasan dan masukan kepada kami. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak alami saat mengakses layanan dan akan kami jadikan bahan evaluasi perbaikan pelayanan. Perlu kami sampaikan bahwa sejak tahun 2022 informasi jam pendaftaran pelayanan kami sudah ada di lokasi front office dan juga di	Jumat, 20 Juni 2025	2 hari kerja

			katanya no.antrian abis udah tutup,, masa pkl 13:00 wib udh tutup,, bner2 minim informasi. Kasian yg datang jauh2 pak/bu,, bingung mau tanya siapa gakda yg bisa ditanyain.		akun media sosial serta website kami. Informasi akun medsos dan nomor WA resmi pusat pengaduan juga telah dipasang di front office dekat pintu masuk. Bapak juga dapat mengurus dokumen kependudukan melalui layanan online Lawet Kebumen (lawet.kebumenkab.go.id), layanan adminduk di kecamatan atau layanan adminduk di mal pelayanan publik. Apabila Bapak memiliki saran lebih lanjut, dapat menghubungi kami melalui nomor WA resmi Disdukcapil Kabupaten Kebumen 085198614445. Terima kasih atas pengertiannya. Hormat kami, Disdukcapil Kabupaten Kebumen		
Juli 2025							
1	Akun Google Lili Indriani	Google Maps	Saya baru pertama kali datang ke Capil buat ambil KIA anak saya... Sebelumnya saya sudah ke kecamatan membawa berkas katanya KIA anak saya sudah di cetak tahun 2023, saya	Selasa, 1 Juli 2025	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya Ibu Lili. Terimakasih telah memberikan ulasan dan saran secara lengkap. Mohon izin, masukan Ibu sudah kami sampaikan kepada pimpinan dan akan menjadi bahan evaluasi perbaikan pelayanan dalam rapat	Rabu, 2 Juli 2025	2 hari kerja

		diarahkan untuk mengambil ke Capil oleh petugas di kecamatan.. di kertas berkas saya juga sudah ditulis bahwa KIA ana saya sudah dicetak tahun 2023... Hari ini saya datang ke Capil ke gedung yg di depan saya sudah jelaskan mau ambil KIA katanya harus ada bukti chat dengan pihak dukcapil... Lalu saya bilang kalau KIA anak saya sudah di cetak tahun 2023.. lalu saya di arahkan untuk ke gedung B, setelah saya ke gedung B saya ketemu sama ibu² yg duduk di sebelah pintu yg ngasih nomor antrian... Saya jelaskan disitu bahwa saya mau ambil KIA anak saya yg sudah di cetak dari tahun 2023 saya juga menjelaskan bahwa saya dari kecamatan	evaluasi pengaduan setiap bulannya. Bila ada masukan atau pertanyaan lainnya terkait pelayanan Disdukcapil Kabupaten Kebumen Ibu dapat menyampaikan melalui nomor WA resmi kami 085198614445. Terima kasih. (Rabu, 02 Juli 2025)		
--	--	--	--	--	--

			diarahkan untuk mengambil ke Capil... Tapi ibu² itu ngeyel bahwa saya harus daftar online dulu sampai selesai baru bisa ambil KIA,,, saya dengan sabar menjelaskan lagi bahwa kata orang kecamatan KIA anak saya sudah dicetak dari tahun 2023... Tapi ibu² itu malah nyolot dan bilang "kan itu kata orang kecamatan kalo disini harus daftar online dulu lewat WA" saya yg sudah agak jengkel bertanya "berati harus daftar online lagi walaupun sudah dicetak dari tahun 2023?" Dan ibu itupun menjawab dengan nada yg kurang enak di dengar sebagai seorang petugas pelayanan masyarakat" ya sudah kalau tidak percaya silahkan ditanyakan sendiri ke				
--	--	--	--	--	--	--	--

			petugas yg ada didepan sana" Dan saya pun menanyakan kepada mbak² PKL (soalnya pakai seragam sekolah) bahwa saya mau mengambil KIA anak saya yg sudah dicetak dari tahun 2023.. sama mbak² tersebut lalu dicarikan dan saya disuruh menunggu... Dan ternyata benar emang KIA anak saya sudah di cetak dan sudah jadi saya tinggal mengambil Tanpa harus daftar online dulu.... Sebenarnya untuk pengalaman pertama saya datang ke Capil kurang memuaskan dengan bertemunya saya dengan ibu² petugas tadi... Sepertinya ibu² itu kurang ramah dan kurang informatif jika di taruh dibagian tempat pengambilan				
--	--	--	---	--	--	--	--

			nomor antrian dan penjelasan.... Mohon ditindak lanjuti untuk petugas² yg kurang ramah,,, Sekian dan terimakasih...				
Agustus 2025							
1	Akun Google Klip Ndeso	Google Maps	Yg salah ketik siapa, yg repot siapa ?? Tolonglah pak dukcapil jeli lah dalam bekerja, yg salah ketik kan dukcapil, tapi yg harus benerin kita lagi, mana perlu uang lagi kesana kemari .. giliran ke tempat baru aja jam 1 udah tutup antrian Tolonglah kerja yg bener	Senin, 11 Agustus 2025	Terima kasih atas ulasannya Bapak/Ibu, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Ulasan Bapak/Ibu yang dipublikasikan pada hari Senin tanggal 11 Agustus 2025 telah kami sampaikan kepada pimpinan dan tim pengelola pengaduan telah diinstruksikan untuk menindaklanjuti masukan Bapak/Ibu. Petugas akan lebih teliti dan mempersilakan pemohon untuk mengecek kembali dokumen kependudukan yang diterima sebelum meninggalkan tempat layanan. Kemudiann masukan terkait jam pendaftaran pelayanan, untuk hari Senin-Kamis saat ini telah kami perpanjang hingga pukul 14.00 WIB, sedangkan Jumat sampai pukul 10.00	Selasa, 12 Agustus 2025	2 hari kerja

					WIB sebagaimana telah kami pasang di dekat pintu masuk. Bila Bapak/Ibu masih ada pertanyaan atau saran terkait pelayanan kami silakan lebih lanjut ke nomor WA resmi kami 085198614445. Terima kasih. 🙏😊		
September 2025							
1	Akun Google Dwiludhi Anto	Google Maps	tidak ramahhhhhhhhh !! dari awal datang sampai pulang, tidak ada satupun karyawan yang senyum !!	Kamis, 4 September 2025	Terima kasih atas ulasannya Bapak Anto, kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Ulasan Bapak Anto yang dipublikasikan pada hari Kamis tanggal 04 September 2025 telah dibahas oleh tim pengelola pengaduan. Tindak lanjut atas aduan Bapak Anto antara lain Pimpinan telah memberikan arahan kepada seluruh pegawai Disdukcapil Kabupaten Kebumen pada apel hari ini (Senin, 08 September 2025) untuk selalu meningkatkan keramahan dalam pelayanan dan menguatkan kembali budaya senyum.	Senin, 08 September 2025	3 hari kerja

					Demikian laporan kami Bapak Anto. Bila Bapak Anto masih ada pertanyaan atau saran terkait pelayanan kami silakan lebih lanjut ke nomor WA resmi kami 085198614445. Terima kasih. 🙏😊		
2	Akun Lapor Cepat Bupati	Lapor Cepat Bupati	Saya warga Kebumen ingin menyampaikan keluhan terkait prosedur di Dukcapil Kebumen. Untuk mengganti KK atau akta lama ke versi QR Code, warga tetap diminta banyak dokumen meski tidak ada perubahan data. Ini membebani dan tidak efisien. Mohon evaluasi kebijakan ini agar lebih logis dan ramah warga.	Sabtu, 27 September 2025	Terima kasih atas aduan Bapak/Ibu terkait penggantian KK atau Akta lama ke versi ber QRCode bahwa penduduk merasa diminta banyak dokumen meski tidak ada perubahan. Terkait Kartu Keluarga lama menjadi KK ber QR code: Bila tidak ada perubahan data maka Penduduk hanya diminta melengkapi formulir F-1.02 dan Kartu Keluarga lama. Namun, bila ada anggota keluarga yang mengalami perubahan data (misalkan pendidikan, status perkawinan, atau pekerjaan) maka perlu melengkapi formulir F-1.06 bermeterai dan dokumen pendukung lainnya (ijazah, buku nikah, atau surat keterangan lainnya).	Sabtu, 27 September 2025	1 hari kerja

					Terkait Penggantian Akta Kelahiran lama ke versi ber QR Code sebagai berikut. 1. Berdasarkan Pasal 66 ayat (2) UU 23 Tahun 2006 diatur bahwa akta pencatatan sipil berlaku selamanya. 2. ketentuan Pasal 92 Permendagri Nomor 108 Tahun 2019, diatur bahwa kutipan akta pencatatan sipil dapat diterbitkan kembali karena rusak, hilang atau berada dalam penguasaan salah satu pihak yang bersengketa. 3. Kutipan akta kelahiran format lama yang ditandatangani secara manual tanpa QR Code/TTE tetap berlaku, sehingga pada prinsipnya tidak perlu diganti atau diterbitkan kembali menggunakan QR code /TTE 4. Apabila lembaga atau perusahaan penerima Pekerja Migran Indonesia (PMI) di luar negeri tetap mensyaratkan kutipan akta kelahiran yang menggunakan QR Code/TTE, maka untuk kepentingan penduduk tersebut kutipan akta kelahirannya dapat diterbitkan kembali menggunakan QR Code/TTE, dengan melampirkan surat dari perusahaan yang mensyaratkan akta barcode serta membuat surat pernyataan 2		
--	--	--	--	--	--	--	--

					(dua) orang saksi serta kutipan akta asli ditarik oleh disdukcapil 5. Adapun apabila pemohon diminta persyaratan surat lahir dan buku nikah dikarenakan diupload dalam siak sebagai bahan verifikasi dan validasi. Demikian jawaban dari kami, semoga dapat memberikan pemahaman. Terima kasih.		
3	Akun Google Satria Wajan Ireng	Google Maps	Masa cetak KIA aja harus nunggu 1x24 jam? Trus petugas yg melayani semuanya anak2 pkl smk/sma Alangkah baiknya tetep di dampingi petugas yg bertugas..Sudah ada layanan IKD tapi nyetak KIA/KTP masih manual via WA/CHAT.. mohon diperbaiki lagi pelayanannya Terima kasih	Senin, 29 September 2025	Terkait aduan Bapak atas pelayanan KIA, kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya Bapak. Kami akan menindaklanjuti masukan Bapak. Untuk Cetak KIA juga bisa diproses di Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Mal Pelayanan Publik. Sekali lagi terima kasih atas masukannya. 🙏😊	Senin, 29 September 2025	1 hari kerja

4	Akun Google Azizah Hanafi	Google Maps	Pegawai gak oke, ditanya ketus banget. Ya maklum bukan siapa-siapa. Ditanya si di jawab tapi mata tidak menghiraukan si penanya. Info juga gak jelas	Selasa, 30 September 2025	Boleh informasi lebih detail di loket mana dan mengurus dokumen apa Kak Azizah? Terkait aduan Kak Azizah atas petugas pelayanan , kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Melalui apel pagi hari ini pimpinan telah memberikan arahan kepada seluruh petugas untuk meningkatkan profesionalisme dan keramahan dalam pelayanan. Bila ada masukan lainnya, silakan Kak Azizah dapat mengirimkan melalui nomor WA Pusat Informasi dan Aduan 085198614445. Sekali lagi terima kasih atas masukannya. 🙏😊	Selasa, 30 September 2025	1 hari kerja
Oktober							
1	Akun Google Siti Bastiah	Google Maps	Mau buat KK sama update ktp pelayanan dari loket 4 sama mas nya ramah pol dan menyambut masyarakat, proses pengambilan data di loket 1 dilayani perempuan super judes,muka judes	Kamis, 2 Oktober 2025	Terkait aduan Kak Siti Bastiah atas petugas pelayanan , kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Pimpinan telah memberikan teguran kepada petugas terkait untuk menjaga profesionalisme dalam bekerja dan memberikan edukasi peningkatan keramahan pelayanan.	Sabtu, 4 Oktober 2025	2 hari kerja

			dan malah lagi nulis seperti surat lamaran kerja entah untuk apa bukannya masyarakat dilayani dahulu atau disuruh menunggu sebentar malah dikasih muka judes. Padahal dia digaji untuk melayani masyarakat tapi pelayanan 🙄 semoga segera ditindaki karna kita bukan setiap hari minta bantuan beliau baru 1x langsung dikasih perilaku buruk		Bila ada masukan lainnya, silakan Kak Siti dapat mengirimkan melalui nomor WA Pusat Informasi dan Aduan 085198614445. Sekali lagi terima kasih atas masukannya. 🙏😊 (Sabtu, 04 Oktober 2025)		
2	Muhammad Nurin	Lapor SP4N	Ingin Tahu Foto Ktp Saya Pengin tau foto ktp saya karna sudah rusak di bagian fotonya	Selasa, 28 Oktober 2025	Yth. Saudara Muhamad Nurin Terkait keperluan Anda ingin mengetahui foto pada KTP-el yang rusak, kami rekomendasikan Anda mengunjungi kantor kecamatan terdekat, Mal Pelayanan Publik, atau kantor Disdukcapil untuk melakukan cetak ulang KTP-el dengan membawa KTP-el fisik yang rusak. Petugas akan mencetak ulang KTP-el yang baru dan menarik KTP-el yang lama. Anda juga dapat melihat foto KTP-el melalui	Kamis, 30 Oktober 2025	3 hari kerja

					aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Demikian jawaban dari kami. Bila ada pertanyaan lain dapat menghubungi nomor WhatsApp Pusat Informasi dan Pengaduan 085198614445. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih. Salam, Tim Disdukcapil Kabupaten Kebumen		
November							
1	Akun Google Chen Aul	Google Maps	orang yang bertugas di bagian rekam ktp sangat julid, cuek banget, senyum aja ngga tidak ramah bintang 1	Selasa, 18 November 2025	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya Kak. Aduan Kakak telah dibahas dan ditindaklanjuti oleh bidang terkait untuk peningkatan keramahan pelayanan. Bila ada masukan lainnya dapat menghubungi nomor WA kami 085198614445	Selasa, 25 November 2025	6 hari kerja
2	Fajrin Maheba	Lapor SP4N	Cek Kartu Keluarga	Selasa, 4 November 2025	Yth. Saudara Fajrin Maheba. Terkait keperluan Saudara untuk mengetahui nomor kartu keluarga dapat melalui beberapa cara. 1. Saudara dapat menemui petugas Dukcapil secara langsung dengan	Rabu, 5 November 2025	2 hari kerja

					membawa dokumen KTP-el atau identitas lain yang sah. 2. Saudara dapat mengetahui nomor KK dan melihat versi digitalnya melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Demikian informasi kami. Terima kasih atas perhatiannya. Hormat kami, Tim Disdukcapil Kabupaten Kebumen		
3	Riska Andri Rahayu	Lapor SP4N	Saya yang bertanda tangan di bawah ini: nama: riska andri rahayu nik: 33050761xxxxxx alamat sesuai ktp: gandekan, rt02/rw05, desa dukuhrejosari, kec. ambal, kab. kebumen, jawa Tengah no. hp aktif: 088200xxxxxx	Senin, 10 November 2025	Yth. Riska Andri Rahayu Mohon izin kami sampaikan bahwa Dukcapil Kebumen tidak memiliki fitur memantau dan menandai penggunaan nik. Pinjaman online atau aktifitas yang tidak legal tidak menggunakan akses sistem pemanfaatan database Dukcapil karena butuh prosedur yang ketat. Langkah pertama jika terindikasi digunakan untuk pinjol adalah menghubungi perusahaan pinjol terkait. Beri laporan jika data Anda disalahgunakan dan meminta untuk membatalkan serta memastikan tidak akan ada tagihan yang dilakukan nantinya.	Senin, 10 November 2025	1 hari kerja

			dengan ini ingin melaporkan dan memohon perlindungan atas data pribadi saya (ktp dan kk) karena telah dikirimkan kepada pihak yang diduga melakukan penipuan rekrutmen kerja online. awalnya, pihak tersebut mengatasnamakan karita moslem square dan menawarkan posisi admin data entry. saya sempat diminta mengirimkan cv, ktp, dan kk, sebelum akhirnya mengetahui bahwa lowongan tersebut tidak benar dan berindikasi penipuan. saya khawatir data pribadi saya disalahgunakan untuk:		Langkah berikutnya adalah melaporkan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Hubungi ke kanal yang disediakan seperti nomor telepon 157, WhatsApp 081157157157, atau email konsumen@ojk.go.id. Jangan lupa sertakan bukti pendukung kasus yang dialami, misalnya notifikasi pinjaman atau pesan intimidasi yang diterima. Anda juga harus melaporkan ke kepolisian setempat. Tunjukkan juga bukti yang ada, seperti screenshot aplikasi pinjol ilegal atau bukti tagihan yang tidak sah. Salam, Tim Disdukcapil Kabupaten Kebumen		
--	--	--	--	--	---	--	--

			1. registrasi pinjaman online (pinjol) ilegal, 2. pembukaan rekening atau akun digital tanpa izin, 3. keperluan penipuan atas nama saya. sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon bantuan dukcapil untuk: 1. memantau dan menandai penggunaan nik saya agar tidak digunakan oleh pihak lain tanpa izin. 2. memberikan informasi atau langkah tambahan yang perlu saya lakukan untuk melindungi data saya.				
--	--	--	---	--	--	--	--

			sebagai bukti, saya lampirkan tangkapan layar (screenshot) percakapan dengan pihak penipu. demikian laporan ini saya sampaikan dengan sebenar-benarnya. atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.				
4	Gracia Ayu Pujiningsih	Lapor SP4N	Cek Nik Cek nik karena tidak bisa untuk mendaftar keperluan	Senin, 10 November 2025	Yth. Gracia Ayu Pujiningsih Terkait permasalahan NIK yang tidak dapat digunakan, kami memerlukan dokumen kependudukan yang Anda miliki untuk dilakukan verifikasi dengan database Dukcapil. Anda juga dapat melakukan verifikasi mandiri melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) menggunakan KTP-el atau Kartu Keluarga yang dimiliki. Demikian jawaban dari kami. Apabila terdapat pertanyaan lain, Ibu dapat menghubungi nomor WhatsApp Pusat Informasi dan Pengaduan di 085198614445.	Senin, 10 November 2025	1 hari kerja

					Atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih. Salam, Tim Disdukcapil Kabupaten Kebumen		
Desember							
1	Akun tanpanama	TikTok	Bagian verifikasi ada petugas ibu-ibu namanya saya lupa, mohon untuk bisa ramah ke masyarakat jangan ngebentak bentak, kami datang tidak untuk dimarahi	Kamis, 18 Desember 2025	Terima kasih sudah mengingatkan Kak 🙏 . Kami mohon maaf kalau sempat merasa dimarahi. Kami terus evaluasi agar petugas bisa melayani masyarakat dengan lebih sabar dan ramah.	Jumat, 19 Desember 2025	
2	Anonim	Lapor Cepat Bupati	apakah memang persyaratannya hanya seperti ini? kenapa saat saya menghubungi nomor wanya malah persyaratannya banyak sekali seperti saya ingin buat akte lahir baru, padahal harusnya dengan NIK sudah terintegrasi semua datanya, tapi ini persyaratannya dari wa admin dukcapilnya malah harus sampai bawa	Senin, 22 Desember 2025	Terima kasih atas penyampaian masukan yang Bapak/Ibu sampaikan. Kami memahami ketidaknyamanan yang dirasakan terkait persyaratan yang diinformasikan melalui nomor pelayanan Disdukcapil Kabupaten Kebumen. Perlu kami jelaskan bahwa prosedur dan persyaratan yang kami sampaikan menyesuaikan dengan kondisi dokumen akta kelahiran lama yang saat itu belum menggunakan tanda tangan elektronik (TTE). Dalam kondisi tersebut, verifikasi data belum sepenuhnya dapat dilakukan secara otomatis melalui integrasi NIK, sehingga masih diperlukan dokumen pendukung, termasuk surat keterangan kelahiran, untuk memastikan keabsahan dan	Rabu, 24 Desember 2025	3 hari kerja

			surat keterangan kelahiran dari rs. padahal saya baca baca di dukcapil lain, rasanya tidak serepot ribet ini.		kesesuaian data. Adapun perbedaan prosedur dengan daerah lain dimungkinkan karena penyesuaian sistem, kebijakan teknis, serta kondisi arsip dokumen masing-masing daerah. Kami berupaya menjalankan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar dokumen kependudukan yang diterbitkan valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Kami mengucapkan terima kasih atas pengertian Bapak/Ibu. Apabila masih terdapat hal yang kurang jelas, kami dengan senang hati siap memberikan penjelasan lebih lanjut.		
Total Pengaduan Masuk Tahun 2025 : 25 Pengaduan Total Pengaduan Selesai Tahun 2025 : 25 Pengaduan							