

DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KENDAL

LAPORAN PENANGANAN ADUAN

TAHUN 2024
TRIWULAN I (JANUARI - MARET)



2024

Kompleks Perkantoran Jl Pramuka
www.dispendukcapil.kendalkab.go.id



BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Kendal tidak terlepas dari adanya komplain atau pengaduan. Komplain tersebut merupakan bagian yang wajar dan bahkan penting dalam proses pelayanan publik, karena dapat menjadi cerminan langsung dari harapan, kebutuhan, serta ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Oleh karena itu, keberadaan wadah aduan masyarakat menjadi hal yang sangat penting sebagai sarana untuk menyalurkan keluhan, aspirasi, maupun masukan secara terbuka dan terstruktur. Wadah ini tidak hanya berfungsi sebagai kanal komunikasi, tetapi juga sebagai instrumen kontrol sosial dalam rangka mendorong peningkatan kualitas pelayanan.

Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat selama tahun 2024 Triwulan I di lingkungan Dinas Dukcapil Kendal. Melalui laporan ini, akan dianalisis bagaimana sistem pengelolaan pengaduan dijalankan, tingkat responslitas petugas, efektivitas penyelesaian aduan, serta tantangan yang dihadapi. Dengan adanya evaluasi ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran menyeluruh tentang kinerja penanganan pengaduan sekaligus merumuskan langkah-langkah strategis untuk memperkuat mekanisme pengaduan yang transparan, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2. Tujuan

Laporan evaluasi penanganan pengaduan ini bertujuan untuk mendokumentasikan proses penanganan atas pengaduan masyarakat dan menilai efektivitas penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Kendal tahun 2024. Tujuan utama laporan ini adalah untuk mengevaluasi responslitas, penyelesaian, dan prosedur penanganan pengaduan, serta mengidentifikasi area yang perlu perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

BAB II GAMBARAN UMUM

1. Layanan Aduan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal memberikan layanan konsultasi dan penanganan aduan masyarakat baik secara langsung di kantor maupun melalui media daring. Salah satu kanal utama yang digunakan adalah layanan WhatsApp pengaduan yang aktif melayani masyarakat setiap hari kerja. Selain itu, untuk mendukung pelayanan tersebut, tersedia loket layanan aduan di kantor Dukcapil Kendal yang dilengkapi meja layanan, komputer, printer, serta formulir yang berkaitan dengan pengaduan dan konsultasi administrasi kependudukan.

2. Sumber Daya Manusia

Personil yang menangani pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal tercantum dalam Surat Keputusan Kepala Dinas nomor 470/074 Tahun 2024 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal yang terdiri dari :

- a. Satu orang Ketua dengan jabatan PLT Kepala Bidang di Dinas sebagai penanggung jawab pengaduan.
- b. Dua orang anggota dengan jabatan Sub Koordinator di Dinas untuk menangani pengaduan dan konsultasi permasalahan khusus secara tatap muka.
- c. Tiga orang anggota dengan jabatan fungsional di Dinas untuk menangani pengaduan dan konsultasi permasalahan umum secara daring dan tatap muka.

3. Sarana Pengaduan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal menyediakan layanan Pengaduan Masyarakat, diantaranya :

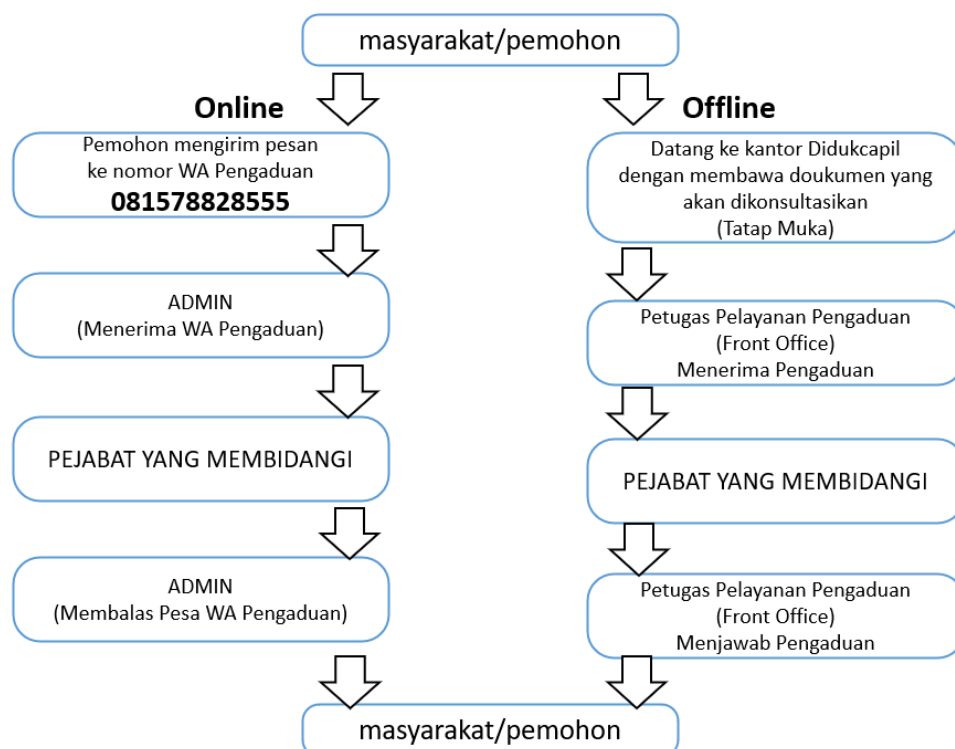
- 1) Surat : Jl.Pramuka (Komplek Perkantoran) Kendal Kode Pos 51314
- 2) Telepon : (0294) 381302
- 3) WhatsApp : 08157 8822 555
- 4) Email : dispendukcapil@kendalkab.go.id
- 5) Facebook : @Dispendukcapil Kendal

- 6) Instagram : @dispendukcapil.kendalkab
- 7) Twiter : @capilkendal
- 8) Youtube : Dispendukcapil Kendal

4. Alur Layanan Pengaduan

Pengaduan Masyarakat melalui Surat/Fax/E-mail/Web/Media Sosial (Twitter, Instagram, Facebook) / WhatsApp :

- a. Pengaduan dialamatkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal;
- b. Petugas menerima pengaduan tersebut kemudian diagenda;
- c. Surat/Pengaduan diajukan kepada Kepala Dinas;
- d. Kepala Dinas mendisposisi kepada Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang menangani komplain / pengaduan masyarakat;
- e. Bidang yang menangani komplain / pengaduan melakukan pengkajian permasalahan ;
- f. Hasil dari kajian diteruskan pada Bidang sesuai dengan tugasnya untuk ditindak lanjuti.
- g. Petugas yang menangani yaitu Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan untuk menjawab dan dikirim kepada yang bersangkutan /masyarakat;



Gambar 1. Alur layanan pengaduan

BAB III REKAPITULASI DAN ANALISA ADUAN

“Pada Triwulan I Tahun 2024, persentase penyelesaian pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal adalah 100%”

Selama periode triwulan I tahun 2024 terdapat total 1513 permintaan layanan informasi/konsultasi dan 2 aduan yang diterima Dukcapil Kendal melalui sarana aduan whatsapp (rekap terlampir). Adapun aduan yang masuk melalui media social (*Instagram, facebook*) secara otomatis dibalas (*by boot*) untuk diarahkan ke whatsapp pengaduan.

Tabel 1. Rekap aduan tahun 2024 triwulan I

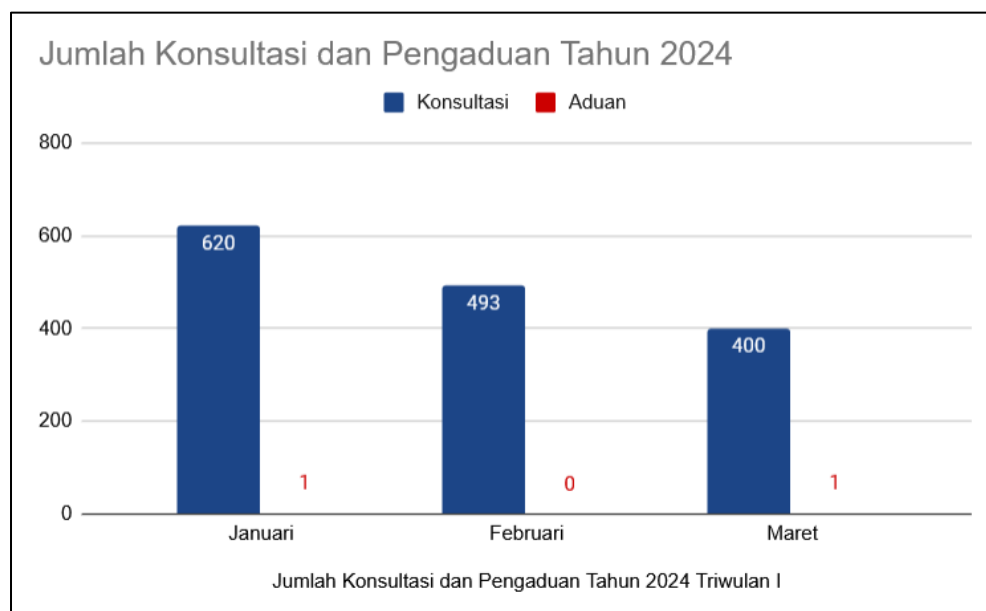
Bulan	Jumlah Aduan	Jumlah Ditangani	Media Aduan	Materi	Waktu Penyelesaian
Januari	1	1	whatsapp	Perilaku petugas	<1x24 jam
Febuari	-	-	-	-	-
Maret	1	1	whatsapp	Perilaku petugas	<1x24 jam

Tabel 2. Rekap aduan berdasarkan media aduan

NO	Media Aduan	Aduan Masuk	Dalam Proses	Selesai
1	Surat	0	0	0
2	Telepon	0	0	0
3	Kotak Aduan	0	0	0
4	Whatsapp	2	0	2
5	Email	0	0	0
6	Website (SP4N LAPOR)	0	0	0
7	Media Sosial (Instagram, facebook)	0	0	0

Berdasarkan Tabel 1, selama Triwulan I tahun 2024, tercatat dua aduan yang masuk pada bulan Januari dan Maret. Aduan tersebut disampaikan melalui media WhatsApp dengan materi pengaduan mengenai "perilaku petugas" Jumlah aduan yang masuk dan yang ditangani sama, yaitu dua aduan, dengan waktu penyelesaian kurang dari 24 jam. Pada bulan Februari tidak terdapat aduan yang tercatat masuk, ditangani.

Sementara itu, Tabel 2 menunjukkan rekapitulasi aduan berdasarkan media. Dari tujuh saluran pengaduan yang tersedia, hanya media WhatsApp yang mencatat adanya aduan masuk, yaitu sebanyak dua aduan. Semua aduan yang masuk melalui WhatsApp telah selesai ditangani, tanpa ada yang masih dalam proses. Sementara itu, media lainnya seperti surat, telepon, kotak aduan, email, website (SP4N LAPOR), dan media sosial (Instagram, Facebook) tidak mencatat adanya aduan masuk, proses, maupun penyelesaian selama periode tersebut.



Gambar 2. Jumlah Konsultasi dan Pengaduan Triwulan I



Gambar 3. Jumlah Pengaduan Tahun 2024 Triwulan I

Grafik pertama menunjukkan jumlah konsultasi dan pengaduan Triwulan I tahun 2024. Dapat dilihat bahwa sebagian besar masyarakat memanfaatkan kanal pengaduan untuk konsultasi dan layanan informasi, sedangkan untuk aduan hanya ada 2 aduan dalam Triwulan I.

Grafik "Jumlah Pengaduan Tahun 2024 Triwulan I" menunjukkan data pengaduan masyarakat yang masuk dan terjawab pada bulan Januari hingga Maret 2024. Pada bulan Januari dan Maret, masing-masing tercatat 1 pengaduan masuk dan seluruhnya berhasil ditindaklanjuti (terjawab). Sementara itu, pada bulan Februari tidak terdapat pengaduan yang masuk maupun yang terjawab. Grafik ini menggambarkan bahwa sepanjang triwulan I, seluruh pengaduan yang masuk telah ditanggapi secara tuntas, menunjukkan respons yang baik dari pihak layanan terhadap pengaduan masyarakat.

Uraian Pengaduan

Berikut ini uraian pengaduan :

1. Pengaduan 1
 - a. **Media Pengaduan:** WhatsApp
 - b. **Tanggal/Waktu:** 02 Januari 2024
 - c. **Nama Pengadu:** Id 1615
 - d. **Jenis Layanan:** Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

e. **Uraian Masalah:**

Pengadu menyampaikan ketidaknyamanan atas tindakan petugas yang membuka aplikasi email pribadi di handphone milik pengadu tanpa izin eksplisit. Menurut pengadu, seharusnya proses aktivasi IKD hanya melibatkan pemindaian barcode, dan setelah itu handphone dikembalikan kepada pemilik. Namun, dalam kasus ini, setelah handphone dikembalikan, aplikasi sudah teraktivasi dan PIN sudah disetel oleh petugas, tanpa adanya permintaan izin sebelumnya. Pengadu menilai hal ini merupakan pelanggaran privasi dan mempertanyakan SOP layanan terkait.

f. **Tanggapan Petugas:**

1. Petugas meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi.
2. Menjelaskan bahwa tindakan tersebut dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan.
3. Pihak pelayanan melakukan evaluasi internal dan pembinaan kepada petugas agar lebih berhati-hati dalam menangani perangkat pribadi milik masyarakat.

g. **Kategori Pengaduan:**

Perilaku petugas yang dianggap melanggar privasi dan tidak sesuai prosedur.

h. **Status Penanganan:**

Sudah ditanggapi dan dilakukan evaluasi serta pembinaan terhadap petugas yang bersangkutan.

2. Pengaduan 2

a. **Media Pengaduan:** Chat Whatsapp

b. **Tanggal/Waktu:** 4 Maret 2024

c. **Nama Pengadu:** id 2561

d. **Jenis Layanan:** Pembuatan Kartu Keluarga

e. **Uraian Masalah:**

Pengadu menyampaikan ketidakpuasan terhadap perilaku petugas yang dianggap tidak profesional. Pada saat jam kerja, petugas justru meninggalkan tempat tugas untuk menghadiri acara kondangan, yang mengakibatkan proses pembuatan Kartu Keluarga menjadi terhambat. Pengadu menilai tindakan ini sebagai bentuk penyalahgunaan waktu kerja untuk kepentingan pribadi dan sangat disayangkan.

f. **Tanggapan Petugas:**

1. Dilakukan konfirmasi langsung kepada petugas yang dimaksud.
2. Dinas memberikan pembinaan kepada petugas terkait agar lebih profesional dan tidak mengulangi tindakan serupa di kemudian hari.

g. Kategori Pengaduan:

Perilaku petugas yang tidak profesional dalam melaksanakan tugas pada jam kerja .

h. Status Penanganan:

Sudah ditanggapi, dikonfirmasi, dan petugas telah diberikan pembinaan.

BAB IV PENUTUP

Berdasarkan analisis terhadap data tabel dan grafik pengaduan tahun 2024, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Jumlah dan Waktu Penanganan Aduan

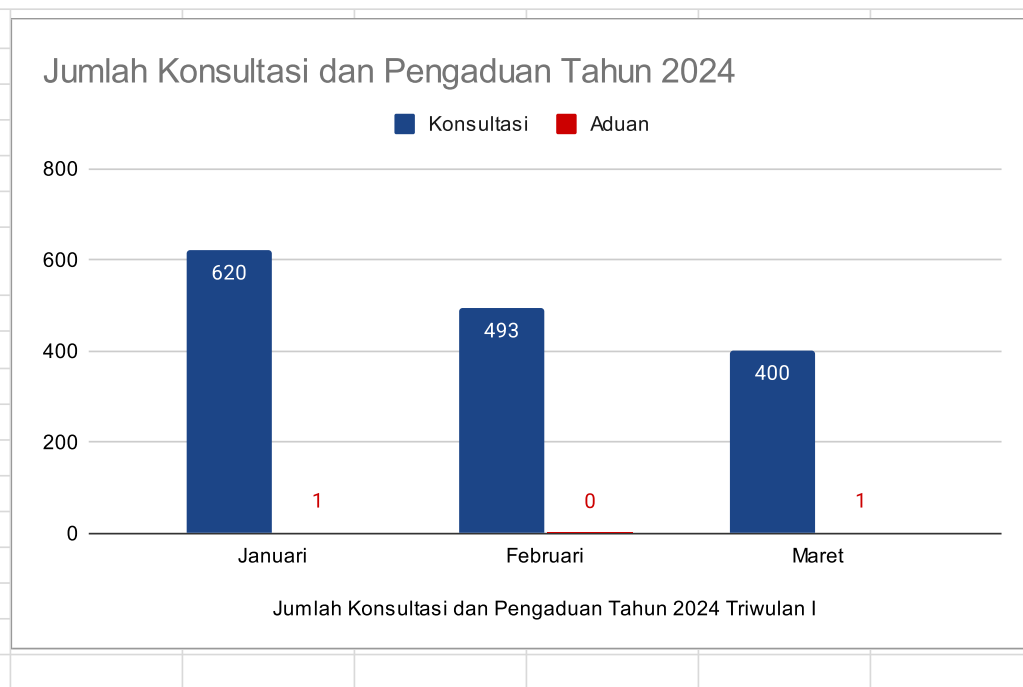
Selama Triwulan I tahun 2024, tercatat terdapat dua aduan yang masuk, yaitu pada bulan Januari dan Maret. Kedua aduan diterima melalui media WhatsApp dengan materi aduan yang sama yaitu “perilaku pegawai”. Aduan tersebut ditangani dalam waktu kurang dari 24 jam. Pada bulan Februari tidak terdapat aduan yang masuk. Secara keseluruhan, seluruh aduan yang masuk pada triwulan I telah ditindaklanjuti dan diselesaikan.

2. Tren dan Distribusi Pengaduan

tren pengaduan Triwulan I bersifat fluktuatif namun rendah, dengan jumlah pengaduan yang terbatas di setiap bulan. Pengaduan hanya terjadi pada bulan Januari dan Maret, masing-masing sebanyak 1 aduan, sementara pada bulan Februari tidak ada pengaduan yang masuk. Distribusi pengaduan merata antara bulan Januari dan Maret, dan seluruh aduan yang masuk pada periode ini telah ditanggapi secara lengkap. Hal ini mencerminkan respon layanan yang cepat dan efektif, meskipun jumlah pengaduan masih sangat minim.

3. Media Pengaduan yang Digunakan

Dari tujuh media pengaduan yang tersedia, media WhatsApp yang tercatat digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan keluhan selama Triwulan I. Media lainnya seperti surat, telepon, kotak aduan, email, website SP4N LAPOR, dan media sosial tidak mencatat adanya aduan masuk dan hanya ada konsultasi.

[illegible]

REKAP PENGADUAN 2024

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media Pengadu	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi Penyelesaian (jam kerja)
JANUARI 2024							
1	id : 1615	Chat whatsapp pengaduan	sy tidak berkenan petugas membuka email pribadi, setau sy petugas hanya melakukan scan barcode saja, dan handphone diserahkan ke pemilik lagi, tp ini tadi setelah diserahkan sudah teraktivasi dan pin sudah diseting, bagi sy ini sudah termasuk melanggar privasi dan tidak ada pertanyaan izin untuk mengakses aplikasi Email pada handphone sy, harusnya ada SOP dalam pelayanan tersebut [perilaku petugas]	02/01/2024	Meminta maaf atas ketidaknyamanan dan menjelaskan tindakan petugas dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan, melakukan evaluasi dan pembinaan	02/01/2024	<1 hari
Jumlah Pengaduan Masuk bulan Januari 2024			: 1				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan Januari 2024			: 1				
MARET 2024							
1	id : 2561	Chat whatsapp pengaduan	Pelayanan yang tidak profesional di tunjukkan pada jam kerja malah ditinggal kondangan akibatnya proses bikin kartu keluarga terhambat atas kepentingan pribadi dijam kerja miris. [perilaku petugas]	04/03/2024	Konfirmasi dengan petugas yang dimaksud dan memberikan pembinaan	04/03/2024	<1 hari
Jumlah Pengaduan Masuk bulan April 2024			: 1				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan April 2024			: 1				

Pengaduan 1

SELECT m.ticketId , m.createdAt, m.body FROM Messages m WHERE ticketId =1615 order by createdAt		
ticketId	createdAt	body
1,615	2024-01-01 22:37:15 658000000	Selamat pagi apakah benar ini dengan Kontak Pengaduan DISPENDUKAPIL Kendal ?
1,615	2024-01-01 22:40:12 926000000	benar.
1,615	2024-01-01 22:40:20 482000000	ada yang bisa dibantu?
1,615	2024-01-01 22:57:29 289000000	perkenalkan sy Aji, barusan melakukan aktivasi IKD di kantor DISPENDUKAPIL Kendal, saran untuk pelayanan pada Aktivasi IKD untuk lebih ditingkatkan lagi, mengingat adanya UU Perlindungan data Pribadi (PDP), sedangkan yang melakukan pelayanan hanya Anak Magang, dan yang membuat sy tidak berkenan adalah saat membuka email pribadi, ternyata ada email dari siakonline@dukcapil.kemendagri.go.id yang sudah terbuka , kemungkinan besar sudah dibuka anak magang tersebut, setau sy petugas hanya melakukan scan barcode saja, dan handphone diserahkan ke pemilik lagi, tp ini tadi setelah diserahkan sudah teraktivasi dan pin sudah diseting 123456, bagi sy ini sudah termasuk melanggar privasi dan tidak ada pertanyaan izin untuk mengakses aplikasi Email pada handphone sy, sy tidak menyalahkan anak magang , harusnya ada SOP dalam pelayanan tersebut, semoga ada perubahan lagi dalam pelayanan yang lebih terpercaya , terimakasih
1,615	2024-01-02 03:26:56 658000000	terimakasih atas saran masukannya . anda benar sekali bahwa petugas harusnya hanya scanbarcode, selanjutnya untuk aktivasi adalah hak/kewajiban pemohon .. pengalaman kami selaku petugas, guna efektif dan efisien maka aktivasi sekaligus dilakukan oleh petugas karena tidak/belum semua pemohon bisa / mampu aktivasi mandiri .. untuk permasalahan anda, kami moho maaf mewakili petugas dan dinas dan akan kami sampaikan ke pimpinan guna perbaikan pelayanan yg lebih baik di dukcapil... sekali lagi mohon maaf dan terimakasih atas saran dan masukannya

Pengaduan 2

SELECT m.ticketId , m.createdAt, m.body FROM Messages m WHERE ticketId =2561 order by createdAt		
ticketId	createdAt	body
2,561	2024-03-04 03:52:57 705000000	Pelayanan yang tidak profesional di tunjukkan pada jam kerja malah ditinggal kondangan akibatnya proses bikin kartu keluarga terhambat atas kepentingan pribadi di jam kerja mins...🙄
2,561	2024-03-04 03:55:18 634000000	trmksh atas masukan dan kritiknya.. mohon disebutkan kejadian kapan dan dimana? sebagai bahan evaluasi perbaikan pelayanan dukcapil
2,561	2024-03-04 03:56:25 986000000	4 maret 2024 UPDT WILAYAH III SUKOREJO
2,561	2024-03-04 04:09:29 700000000	🙏🙏🙏

REKAP PENGADUAN 2024

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media	Jenis (Aduan / Konsultasi)	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau lama penyelesaian pengaduan
JANUARI 2024								
1	244	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon pengecekan nik tersebut. Apakah masih aktif dikendal atau tidak . Karena sudah punya KK dan KTP jakarta tapi di KK Jurangagung Masih ada	02/01/2024	Mengarahkan ybs ke Dukcapil Jakarta untuk restore data	02/01/2024	<1 hari
2	1594	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya mau buka rekening di bank tp alamat kk saya masih alamat yg lama padahal udh bikin kk baru dari lama kak	02/01/2024	Melakukan cek data dan mengarahkan untuk dispensasi pindah dari Batam	02/01/2024	<1 hari
3	1615	Chat whatsapp pengaduan	Aduan	sy tidak berkenan petugas membuka email pribadi, bagi sy ini sudah termasuk melanggar privasi dan tidak ada pertanyaan izin untuk mengakses aplikasi Email pada handphone sy, harusnya ada SOP dalam pelayanan tersebut [perilaku petugas]	02/01/2024	Meminta maaf dan memberikan penjelasan, menjadikan bahan evaluasi dan pembinaan	02/01/2024	<1 hari
4	1621	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pengajuan online. Sudah ada verifikasi email, namun blm di hub via WA kak.	03/01/2024	Konfirmasi dengan petugas pelyanan online	03/01/2024	<1 hari
5	1630	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Kak saya ingin bertanya, ini KTP nya kan sudah di Semarang. Tapi kenapa masih aktif di kendal ya?	03/01/2024	Melakukan cek data dan mengarahkan ybs ke Dukcapil Semarang untuk restore data	03/01/2024	1 hari
6	1671	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Assalamualaikum kak..mohon maaf saya butuh bantuan untuk membuat Akta kelahiran	04/01/2024	Menginfokan link persyaratan dan cara pengajuan	04/01/2024	<1 hari
7	1566	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon maaf Pak, utk nama saya di surat keabsahan salah. Yg benar Ardhani Yunia Cristy. Apa msh bs dibetulkan Pak?	04/01/2024	Meneruskan aduan ke bidang Capil untuk diproses ralat keabsahan	04/01/2024	<1 hari
8	1681	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat siang, saya ingin bertanya terkait perubahan nama di KTP yang tidak sesuai dan ingin dirubah. untuk syarat-syaratnya apa saja ya? terima kasih	05/01/2024	Menginfokan cara perubahan data pada dokumen	05/01/2024	<1 hari
9	1027	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Ini bener kalimat dari petugas dukcapil? Bisa diganti pake kalimat "maaf untuk anak jadi dibuatkan foto kia? Jika jadi, boleh disertakan fotonya disini. Kamu bantu dari sini" Nyolot jatohnya	08/01/2024	Melaporkan aduan kepada atasan dengan tindak lanjut konfirmasi dan pembinaan petugas	08/01/2024	<1 hari
10	1721	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Minta tolong dibantu untuk validasi NIK saya Soalnya saya mau mendaftar NPWP keteranganya NIK tidak ditemukan	08/01/2024	Melakukan pengecekan data sesuai KTP yang ditunjukkan	08/01/2024	<1 hari
11	257	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon maaf mau bertanya, kenapa status nik pada kartu kerluarga tidak ditemukan nggih? Soalnya mau buat daftar bpjs pakai jkn mobile tidak bisa. Mohon dibantu	09/01/2024	Melakukan pengecekan data sesuai KTP yang ditunjukkan. Mengarahkan ybs untuk konsul dengan BPJS	09/01/2024	<1 hari
12	1333	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon konfirmasi nya NIK tdk aktif org dirumah	09/01/2024	Melakukan pengecekan data aktif sesuai KTP yang ditunjukkan	09/01/2024	<1 hari
13	244	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Ini mau pengajuan kredit tapi Belum kedaftar NIK nya,bisa minta tolong di aktifin	10/01/2024	Melakukan pengecekan dan sinkronisasi data	10/01/2024	<1 hari
14	341	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon pengaktifan data yang bersangkutan, di DTKS kementrian sosial yang bersangkutan meninggal dunia padahal masih hidup	10/01/2024	Melakuakn pengecekan terhadap ybs karena data tercatat meninggal;	10/01/2024	<1 hari
15	264	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Assalamualaikum Bapak/Ibu mohon pengaktifan e-KTP Keperluan kartu tani	11/01/2024	Melakukan cek dan pengaktifan data	11/01/2024	<1 hari
16	1640	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya ada daftar akun dukcapil kendal, tapi sudah seminggu belum dikonfirmasi	11/01/2024	Menjelaskan bahwa aplikasi belum beroperasi	11/01/2024	<1 hari
17	1815	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat siang, sy mau tanya utk pengurusan balik nama NIK nya tidak ditemukan, mohon bantuannya. Terimakasih	12/01/2024	Melakukan pengecekan data dan mengarahkan ybs ke Dukcapil untuk pengaktifan setelah pulang dari luar negeri	12/01/2024	<1 hari

REKAP PENGADUAN 2024

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media	Jenis (Aduan / Konsultasi)	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau lama penyelesaian pengaduan
18	478	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon pengaktifan NIK berikut 33240* atas nama ADI DWI SAPUTRA. Untuk keperluan bank	15/01/2024	Melakukan cek data dan pengaktifan	15/01/2024	<1 hari
19	692	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	CAPIL SERANG SUDAH MENGAJUKAN MUTASI DAN MENUNGGU RESPON DR CAPIL KENDAL klw sy sudah cb blm di respon sm kendal bilanganya	15/01/2024	Melakukan cek dan tidak ditemukan permintaan mutasi dari Serang. Konfirmasi kembali dengan Capil Serang	15/01/2024	<1 hari
20	1872	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon bantuan Nama saya : aniek budianti Permasalahan :NIK tidak bisa digunakan untuk registrasi kartu	16/01/2024	Melakukan cek NIK aktif sesuai KTP yang ditunjukkan	16/01/2024	<1 hari
21	1873	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	selamat siang pak/bu, mau nanya kalau mau mengsktifkan ktp. apa harus ke capil atau cukup di kantor kawedanan saja NIK.3324* keperluan, buat ikut program posyandu/ folio	16/01/2024	Melakukan cek NIK aktif	16/01/2024	<1 hari
22	1890	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Tolong diaktifkan nomr nik saya soaly dicek kok tdak aktif untuk pengajuan di bank	17/01/2024	Melakukan cek data aktif sesuai KTP	17/01/2024	<1 hari
23	1892	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK tidak terdaftar di Dukcapil untuk keperluan mendaftarkan rekening bank dan bpjs karena tidak bisa terhubung informasinya	17/01/2024	Melakukan cek data dan mengarahkan ybs ke Dukcapil untuk pengaktifan setelah pulang dari luar negeri	17/01/2024	<1 hari
24	1914	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Dari data server dapodik pusat, nama, ttl dan nama ibu belum valid. Padahal data yang saya masukkan sudah sesuai Akte dan KK	18/01/2024	Melakukan cek data padan dengan entryan dapodik	18/01/2024	<1 hari
25	1919	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Ini gmna ya pdhl saya sdh aktivasi ke dukcapil, untuk nmbah data BPJS kok sll dapet email spt itu kira2 kenapa ya pak	18/01/2024	Melakukan cek data sesuai dengan KK yangd itunjukkan	18/01/2024	<1 hari
26	1948	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Boleh minta tolong informasi NIK atas nama lka Nurhayati. Soalnya saya mau dft brimo malah yg ada katanya NIK tidak terdaftar	19/01/2024	Melakukan pengecekan data dan mengarahkan ybs ke Dukcapil untuk pengaktifan setelah pulang dari luar negeri	19/01/2024	<1 hari
27	1075	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Barusan saya sudah pindah KK baru dan sudah jadi. Tetapi untuk Sijeruk, RW 005 kok belum terdaftar di Data base..	22/01/2024	Meminta ybs untuk melengkapi SK desa	22/01/2024	<1 hari
28	1969	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Permasalahan :di KK terdapat penulisan SUCIAT Y ABUBAKAR ,harusnya Y TDK spasi	22/01/2024	Mengarahkan untuk pengajuan perubahan KK	22/01/2024	<1 hari
29	1990	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya akan mendaftar bpjs tapi diketengerangnya Nik tidak ditemukan,mohon bantuannya	23/01/2024	Melakukan cek data aktif sesuai KK.	23/01/2024	<1 hari
30	1732	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mau tanya kemarin itu ngurus dispensasi pindah dari bogor ke kendal, tapi belum ada email masuk ke email saya, mana tau dari pihak dukcapil kendal sudah keluar min	23/01/2024	Konfirmasi dengan bagian dispensasi pindah	23/01/2024	<1 hari
31	2006	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Assalamualaikum pak/buk,nama saya kenari ginting, tolong pak/buk aktifkan no NIK KTP saya.	24/01/2024	Melakukan cek data dan mengarahkan ybs untuk perekaman KTP el	24/01/2024	<1 hari
32	2007	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	tadi pagi saya sudah mengajukan pendaftaran di web di DISPENDUK CAPIL , untuk pengajuan pindah KK tapi sampai saat ini belum mendapat respon	24/01/2024	Melakukan cek pengajuan dan konfirmasi dengan petugas	24/01/2024	<1 hari
33	1422	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	pada siswa kami terdata nik sudah valid dengan dukcapil padahal di kk nik an. tersebut berbedaSolusinya bagaimana y untuk merubah niknya, sedangkan ibu dr anak tsb posisi bekerja di singapura	25/01/2024	Mengarahkan ybs untuk perubahan NIK pada data Dapodik	25/01/2024	<1 hari
34	2023	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Min saya buat akun dari hari Sabtu belum di konfirmasi ya ?	25/01/2024	Menginfokan aplikasi pakdalman belum beroperasi	25/01/2024	<1 hari

REKAP PENGADUAN 2024								
No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media	Jenis (Aduan / Konsultasi)	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau lama penyelesaian pengaduan
35	2045	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Permasalahan :mau validasi nik npwp online tetapi muncul tulisan "validasi nik gagal kategori WP tidak sesuai data kependudukan dan status kawin,namun kategori wajib pajak"	26/01/2024	Melakukan cek data dan mengarahkan ybs untuk konsltasi dengan instansi terkait	26/01/2024	<1 hari
36	2073	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pengajuan nya sy datang sendiri ke dukcapil kendal .. Dan suruh tunggu 2 minggu dan baru dapat email tadi	29/01/2024	Konfirmasi dengan petugas yang menangani	29/01/2024	<1 hari
37	2066	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Permasalahan nya Anak saya mau buat paspor sekarang katanya aktenya ga bisa di buka	29/01/2024	Melakukan cek data dan mengarahkan untuk duplikat akta	29/01/2024	<1 hari
38	1665	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pak jika status alamat ktp kok tidak sesuai data alamat di dukcapil itu bagaimana ya Keperluannya untuk mendaftar kartu Prakerja dan ini permasalahannya pak	30/01/2024	Melakukan pengecekan data alamat sesuai KTP yang ditunjukkan	30/01/2024	<1 hari
39	1666	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Bisa dibantu, tidak konek aplikasi BPN	30/01/2024	Melakukan pengecekan data dan mengarahkan ybs ke Dukcapil untuk pengaktifan setelah pulang dari luar negeri	30/01/2024	<1 hari
40	2118	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat siang maaf ingin bertanya untuk NIK KTP saya di KTP dan KK kok berbeda solusinya gimana ya ? Terimakasih	31/01/2024	Melakukan pengecekan dan perbaikan data. Mengarahkan ybs untuk pengajuan perbaikan data KK	31/01/2024	<1 hari
41	2128	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon pengaktifan NIK atas nama Paryadi dan Setiawati pada KTP ketika memasang kartu perdana	31/01/2024	Melakukan pengecekan data sesuai KTP yang ditunjukkan	31/01/2024	<1 hari
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Masuk bulan Januari 2024				: 621				
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Selesai bulan Januari 2024				: 621				
FEBRUARI 2024								
1	980	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon cek aktif mboten?? Karena katanya tdk aktif	01/02/2024	Melakukan pengecekan dan pengaktifan data	01/02/2024	<1 hari
2	2139	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Ijin Bapak, mohon bisa diaktifkan Nik atas nama tersebut, guna keperluan buat mendaftar BPJS.	01/02/2024	Melakukan pengecekan data aktif sesuai KK	01/02/2024	<1 hari
3	2149	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon infonya terkait validasi NIK, karena diperlukan untuk pembuatan NPWP	02/02/2024	Melakukan pengecekan data aktif sesuai KTP yang ditunjukkan	02/02/2024	<1 hari
4	2161	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Ktp atas nama ini..cetakan ktpnya kan MURIDAH, S.PD.. tp di dispendul capik hanya MURIDAH saja.. Jdi mau proses validasi PPH tidak bisa..krna tidak sesuai ktpnya..bisa dibantu mb	05/02/2024	Mengarahkan ybs untuk pengajuan perbaikan data KK	05/02/2024	<1 hari
5	2180	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Sudah perubahan nik dan tgl lahir lewat kelurahan cuma kk ny gak berubah akhirnya sama pakdhe di tulis sendiri skrag buat perlengkapan haji harus cetak ulang pak	05/02/2024	Mengarahkan ybs untuk pengajuan perbaikan data KK	05/02/2024	<1 hari
6	478	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat Pagi, Mohon pengaktifan NIK atas Nama MISRON dan ROHYANAH, NIK di KK dan E-Ktp Berbeda. pegaktifan untuk Perbaharui KK/Pecah KK.	06/02/2024	Melakukan pengecekan dan pengaktifan data	06/02/2024	<1 hari
7	2135	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Biaya penarikan data .mengurus dispensasi pindah penduduk di cianjur dr kendal pindah ke cianjur. sampai biaya 700rb.apa bener sgitu habisnya	06/02/2024	Menginfokan bahwa pelayanan Dukcapil gratis	06/02/2024	<1 hari
8	2097	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Permasalahan : saya ingin aktivasi KK online caranya gimana untuk BPJS	07/02/2024	Melakukan pengecekan data aktif sesuai KTP yang ditunjukkan	07/02/2024	<1 hari
9	2206	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Assalamualaikum... Saya mengalami kesulitan dalam mendaftar akun siaga dll, dengan keterangan NIK tidak terdaftar. Mohon solusinya	07/02/2024	Melakukan pengecekan data aktif sesuai KTP yang ditunjukkan	07/02/2024	<1 hari

REKAP PENGADUAN 2024

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media	Jenis (Aduan / Konsultasi)	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau lama penyelesaian pengaduan
10	2239	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	KTP ny ad pemberitahuan klo g aktif untuk keperluan ATM dan M banking	09/02/2024	Melakukan pengecekan data aktif sesuai KTP yang ditunjukkan	09/02/2024	<1 hari
11	1936	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Sore kak. Untuk KTP yang baru kok gak ada chip nya ya ini mau buat rekening bank tidak bisa	12/02/2024	Mengarahkan ybs untuk pengecekan KTP di kantor Dukcapil	12/02/2024	<1 hari
12	2266	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya kan mau masukin anak saya ke BPJS kesehatan dinkantor Pas mau edit kok muncul seperti ini bagaimana ya solusinya	12/02/2024	Melakukan pengecekan data sesuai KK	12/02/2024	<1 hari
13	2184	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	apakah perumahan yudistira regency 4 rt015 rw001 sudah terdaftar ? karena dr dukcapil demak bilangnnya tidak ada	13/02/2024	Mengarahkan ybs untuk melampirkan SK dari desa	13/02/2024	<1 hari
14	2264	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya sudah perekaman TPI mau mengambil KTP belum ada blangko nya Sudah dari bulan bulan juni	13/02/2024	Menginfokan ketersediaan blanko	13/02/2024	<1 hari
15	2304	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Maaf bpak/ibu data sya warga Kendal kutoharjo kaliwungu. Kenapa saat pemilu ini kenapa saya jdi warga pasti?	14/02/2024	Melakukan cek data sesuai KK, mengarahkan untuk konsultasi dengan instansi terkait	14/02/2024	<1 hari
16	2307	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Assallamuallaikum.sebelumnya mohon maaf klaw mengganggu.sy Mistin asal dr Kendal mau nanya sama minta tolong gimana solusi jln keluarnya. coblosan kemaren sy tidak terdaftar ktanya no nik KTP saya d pakai orang lain.jd saya ngk terdaftar dan ngak bisa nyoblos	14/02/2024	Melakukan cek data sesuai KK, mengarahkan untuk konsultasi dengan instansi terkait	14/02/2024	<1 hari
17	2315	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	"Aplikasi ikd" conectnya susah Ini dari kemarin mau masuk aplikasi ikd susah connect.	15/02/2024	Mengarahkan untuk datang langsung ke Dukcaipil	15/02/2024	<1 hari
18	555	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pak/bu cara mengaktifkan barcod di kartu keluarga gmn? Knp barcod di kartu kluarga bs g aktif	16/02/2024	Mengarahkan untuk cetak ulang KK	16/02/2024	<1 hari
19	244	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Ini mau pengajuan kredit tapi Belum kedaftar NIK nya,bisa minta tolong di aktifin	19/02/2024	Melakukan pengecekan data sesuai KK dan KTP yang ditunjukkan	19/02/2024	<1 hari
20	2195	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat siang..mohon maaf kak..untuk akta ini tgl lahirnya salah ketik..di akta asli dan KK tgl 24 DESEMBER 2000	19/02/2024	Meneruskan pesan ke bidang Capil untuk perbaikan keabsahan	19/02/2024	<1 hari
21	1838	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pengaktifan data 3308161801640001 syarat pembuatan bpjs	20/02/2024	Melakukan pengecekan data sesuai KK	20/02/2024	<1 hari
22	1977	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK saya, saya gunakan untuk mendaftar Kemenkes, tetapi saat saya memasukan nama sesuai KTP tidak bisa karena data salah, padahal di KTP saya secara fisik namanya sesuai	20/02/2024	Melakukan pengecekan data sesuai KTP yang ditunjukkan	20/02/2024	<1 hari
23	2399	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Maaf minta info untuk fisik KTP ini ketika digunakan untuk perpanjangan pajak kendaraan kenapa petugas Samsat menolak dengan alasan belum e-KTP ya	21/02/2024	Melakukan cek data KTP yang ditunjukkan bukan EKTP, tetapi ybs memiliki EKTP diarahkan untuk cetak	21/02/2024	<1 hari
24	2402	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Untuk Registrasi di Bank maupun di Perpajakan Dan SIM No NIK tidak terdaftar	21/02/2024	Melakukan cek dan pengaktifan data	21/02/2024	<1 hari
25	136	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon di aktivasi KTP berikut. guna Balik nama Sertifikat	22/02/2024	Mengarahkan untuk pengaktifan pulang dari luar negeri	22/02/2024	<1 hari
26	2424	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Bagaimana ini kok ga bisa daftar online Makanya lain kali kalau nulis tuh yg jelas, knpa g di tulis setiap hari kuota hanya 15	22/02/2024	Menjelaskan kendala dan capaian kerja perhari dan mengarahkan ybs pengajuan offline atau lewat desa	22/02/2024	<1 hari
27	2441	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon izin bertanya bapak/ibu, saya mau mendaftar NPWP namun NIK dan KK tidak bisa. Tertulis tidak ditemukan di dukcapil. Mohon solusinya bapak/ibu, terimakasih	23/02/2024	Melakukan cek data sesuai KTP, mengarahkan untuk konsultasi dengan instansi terkait	23/02/2024	<1 hari

REKAP PENGADUAN 2024

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media	Jenis (Aduan / Konsultasi)	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau lama penyelesaian pengaduan
28	2431	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya mau bertanya mengenai kotak nama, soalnya kotak nya kurang itu solusi nya gimana ya?	26/02/2024	Memberikan petunjuk pengisian form	26/02/2024	<1 hari
29	2445	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Minta permohonan surat perpindahan Saya sudah ajukan.tp blom ada respon	26/02/2024	Konfirmasi dengan petugas yang menangani	26/02/2024	<1 hari
30	2474	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya saat ini sedang membuat rekening di bank, tetapi tidak bisa karena data saya tidak ada	27/02/2024	Menginfokan kontak dukcapil pusat	27/02/2024	<1 hari
31	2475	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Apakah aktivasi nik bisa melalui online? Keperluan untuk mengurus klaim jht bpjs ketenagakerjaan	27/02/2024	Melakukan pengecekan data sesuai KTP yang ditunjukkan	27/02/2024	<1 hari
32	2426	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya akses link tersebut kok sellu tidak bisa ya	28/02/2024	Menyarankan untuk daftar pukul 7 saat link dibuka	28/02/2024	<1 hari
33	2499	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Ini ada warga Botomulyo yg masih hidup tapi di data sudah meninggal,, bagaimana cara mengaktifkan kembali	28/02/2024	Mengarahkan ybs untuk datang ke Dukcapil	28/02/2024	<1 hari
34	2515	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Ass, saya mau menanyakan KTP nama orang tersebut blm bisa untuk proses balik nama, mohon di cekkan.	29/02/2024	Melakukan cek dan pengaktifan data	29/02/2024	<1 hari
35	1821	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Kok belum di wa ya saya sudah konfirmasi lewat email	29/02/2024	Konfirmasi dengan petugas yang menangani	29/02/2024	<1 hari
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Masuk bulan Februari 2024				: 493				
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Selesai bulan Februari 2024				: 493				
MARET 2024								
1	2535	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Assalamualaikum, mohon bantuannya untuk NIK tidak terdaftar bagaimana solusinya ya. Terimakasih	01/03/2024	Melakukan pengecekan data sesuai KTP yang ditunjukkan	01/03/2024	<1 hari
2	2560	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Kroscek data ktp karena ada keterangan di sistem tidak sama dengan data dukcapil	04/03/2024	Mengarahkan ybs untuk cek biometrik dan pengaktifan di Dukcapil	04/03/2024	<1 hari
3	2561	Chat whatsapp pengaduan	Aduan	Pelayanan yang tidak profesional di tunjukkan pada jam kerja malah ditinggal kondangan akibatnya proses bikin kartu keluarga terhambat atas kepentingan pribadi dijam kerja miris...	04/03/2024	Konfirmasi dengan petugas yang dimaksud dan memberikan pembinaan	04/03/2024	<1 hari
4	1821	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Siang, saya ndaftar dari februari kok belum ada wa ya	05/03/2024	Menjelaskan pendaftaran hanya berlaku satu kali	05/03/2024	<1 hari
5	2576	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Kami ada kesalahan dalam hasil cetak KK dan KTP. yang mana Kelurahan nya seharusnya Tampingan Kecamatan Boja.	05/03/2024	Mengarahkan untuk perbaikan dengan datang langsung tanpa antrian	05/03/2024	<1 hari
6	2581	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya mau memasukan data untuk djp online. Tetapi belum terverifikasi dengan dukcapil	06/03/2024	Melakukan cek data dan mengarahkan ybs konfirmasi langsung ke kantor Dukcapil	06/03/2024	<1 hari
7	2591	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon d cek nama saya masih d capil kendal Keterangan d capil jembrana nama saya masih ikut kk ortu saya	06/03/2024	Mengarahkan ybs untuk lapor ke Dukcapil Bali	06/03/2024	<1 hari
8	2590	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	ma'af pak ini nama ayah nya bukan Solikin tp Solihin, kecamatan nya ko cepiring,,bukannya seharuse kec : kangkung?	07/03/2024	Perbaikan keabsahan akta oleh bidang capil	07/03/2024	<1 hari
9	2599	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Maaf Bapak/Ibu mau tanya kk dg nomor tersebut sudah aktif apa belum ya ? Pas di scan kok susah banget ya	07/03/2024	Menunjukkan percobaan scan KK aktif	07/03/2024	<1 hari
10	2473	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	sudah isi link tsb, tapi same jam 08.39 belum ada respon timbal balik	11/03/2024	Konfirmasi dengan petugas yang menangani	11/03/2024	<1 hari
11	2645	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Data yang saya kasi sudah sesuai dan jelas tapi belum ada hasil data saya yang di kendal belum bsa di cabut.	13/03/2024	Mengarahkan untuk konfirmasi kembali dengan Dukcapil Batam	13/03/2024	<1 hari

REKAP PENGADUAN 2024

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media	Jenis (Aduan / Konsultasi)	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau lama penyelesaian pengaduan
12	2663	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat sore admin, ini saya sudah registrasi akun dari hari Kamis kemarin belum ada konfirmasi dari pihak capil	13/03/2024	Menjelaskan aplikasi Pakdalman belum beroperasi	13/03/2024	<1 hari
13	1426	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Maaf saya mau tanya,,,KK dan akte saya sdh berbarcode,,,tp barcode tdk bisa dibuka??? bagaimana???terima kasih	14/03/2024	Mengarahkan untuk duplikat akta di Dukcapil Batang sesuai domisili	14/03/2024	<1 hari
14	2681	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat pagi mau tanya kalau barcode KK aktif berarti bagaimana ?	14/03/2024	Mengarahkan ybs untuk cetak ulang KK	14/03/2024	<1 hari
15	2641	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	maaf pak.. ini cara daftar online mau bikin KK gimana.. tidak ada cara mendaftar nya	15/03/2024	Menginfokan layanan online	15/03/2024	<1 hari
16	1888	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon aktivasi NIK Untuk permohonan DTKS	18/03/2024	Melakukan cek data dan mengarahkan ybs untuk perbaikan NIK KK dan KTP	18/03/2024	<1 hari
17	2703	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya sudah buat akun cuma statusnya masih menunggu konfirmasi	18/03/2024	Menjelaskan bahwa aplikasi pakdalman belum beroperasi	18/03/2024	<1 hari
18	1845	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat Siang Kantor Capil Kab.Kendal Mohon di bantu Untuk Pengaktifan Data Atas Nama: RUBA'I untuk perubahan KK	19/03/2024	Melakukan cek dan pengaktifan data	19/03/2024	<1 hari
19	2728	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Assalamualaikum mw tanya . No KK . Aku Ama KTP udh aktif blm iya Aq tanya2 setiap ada bantuan dr pemerintah kok gk pernah dapat. Katanya blm di aktifin	19/03/2024	Melakukan pengecekan data sesuai KTP yang ditunjukkan	19/03/2024	<1 hari
20	2756	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon maaf mau tanya kemarin kan saya buat kk online lalu konfirmasi ke nomer dukcapil yang satunya, dan kknya sudah jadi tapi ternyata kk saya rt/rw nya masih salah, sudah saya konfirmasi ke nomer tersebut tp sampai saat ini belum ada respon. Mohon bantuannya kak	20/03/2024	Mengarah ybs ke Dukcapil untuk revisi tanpa antrian	20/03/2024	<1 hari
21	2369	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Terkait mediasi Dari pihak capil kenapa tidak datang pak. Saya mau ngurus data yg benar, kenapa di persulit. Saya harus pengaduan kemana pak. Harus urus sidang sudah saya lakukan, kenapa dr pihak capilnya seakan mempersulit.	21/03/2024	Konfirmasi dengan bidang capil, pegawai capil ada di pengadilan	21/03/2024	<1 hari
22	2763	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Nama ibu diakta saya tertulis "Siti" sedangkan ktp/kk ibu saya "Sri"	21/03/2024	Mengarahkan untuk permohonan keabsahan akta ke dukcapil yang menerbitkan	21/03/2024	<1 hari
23	2388	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Aku sudah isi link ini kak dari minggu kemarin tapi belum ada konfirmasi apa2	22/03/2024	Menjelaskan bahwa aplikasi pakdalman belum beroperasi	22/03/2024	<1 hari
24	2771	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Assalamualaikum Wr wb, nyuwun Sewu badae derek tanglet, NIK, Kulo mboten saget damel bika BPJS, nyuwun Sewu Banruan nipun	22/03/2024	Melakukan cek dan pengaktifan data	22/03/2024	<1 hari
25	500	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon diaktifkan KTP A/n SITI TURAYANAH NIK : 33241*** Buat daftar kartu tani tidak aktif	25/03/2024	Melakukan cek data sesuai KTP yang ditunjukkan	25/03/2024	<1 hari
26	2686	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	maaf bapak/ibu, ada kesalahan penulisan nama, harusnya AFIANKA bukan AFRIANKA. apakah bisa direvisi?	25/03/2024	Perbaikan keabsahan akta oleh bidang capil	25/03/2024	<1 hari
27	2723	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya sdh aktivasi aplikasi ikd.semua dokumen sdh bisa dilihat di aplikasi id.tp dokumen(akta lahir)istri saya blm muncul di aplikasi ikd karena masih akta lahir lama.sekarang akta lahir sdh dgnt dg yg berbarcode.tp di aplikasi ikd blm muncul bpk/ibu?	26/03/2024	Menjelaskan aplikasi IKD bersifat individu sehingga akta istri tidak muncul di akun suami	26/03/2024	<1 hari
28	2808	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mau konfirmasi ada kesalahan pada akta paket A yg saya ajukan kemarin	26/03/2024	Mengarahkan untuk revisi langsung tanpa antrian	26/03/2024	<1 hari

REKAP PENGADUAN 2024

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media	Jenis (Aduan / Konsultasi)	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau lama penyelesaian pengaduan
29	2732	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Maaf Bapak/Ibu untuk penulisan Orang tuanya kebalik,nama Ibu WATIYEM dan Bapak DAIMAN	27/03/2024	Mengarahkan Iralat akta di Semarang	27/03/2024	<1 hari
30	2816	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	kk saya di proses untuk bikin bpjs kok gak aktif, tolong di update	27/03/2024	Mengarahkan untuk peraikan data KK	27/03/2024	<1 hari
31	2833	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Keterangan di pendaftaran pra kerja alamat tidak sesuai duk capil	28/03/2024	Melakukan cek data sesuai KTP yang ditunjukkan	28/03/2024	<1 hari
32	2837	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Permasalahan : mau legalisir akte kelahiran tapi di tolak	28/03/2024	Pembuatan keabsahan akta oleh bidang capil	28/03/2024	<1 hari
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Masuk bulan Maret 2024				: 401				
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Selesai bulan Maret 2024				: 401				