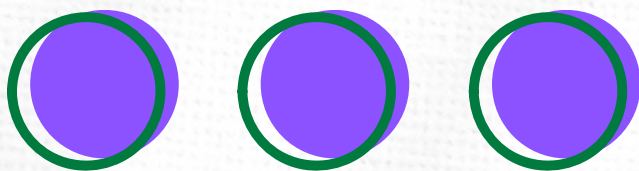


DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KENDAL

LAPORAN PENANGANAN ADUAN

TAHUN 2024
TRIWULAN II (APRIL - JUNI)



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 II 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 responsivitas, 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 :

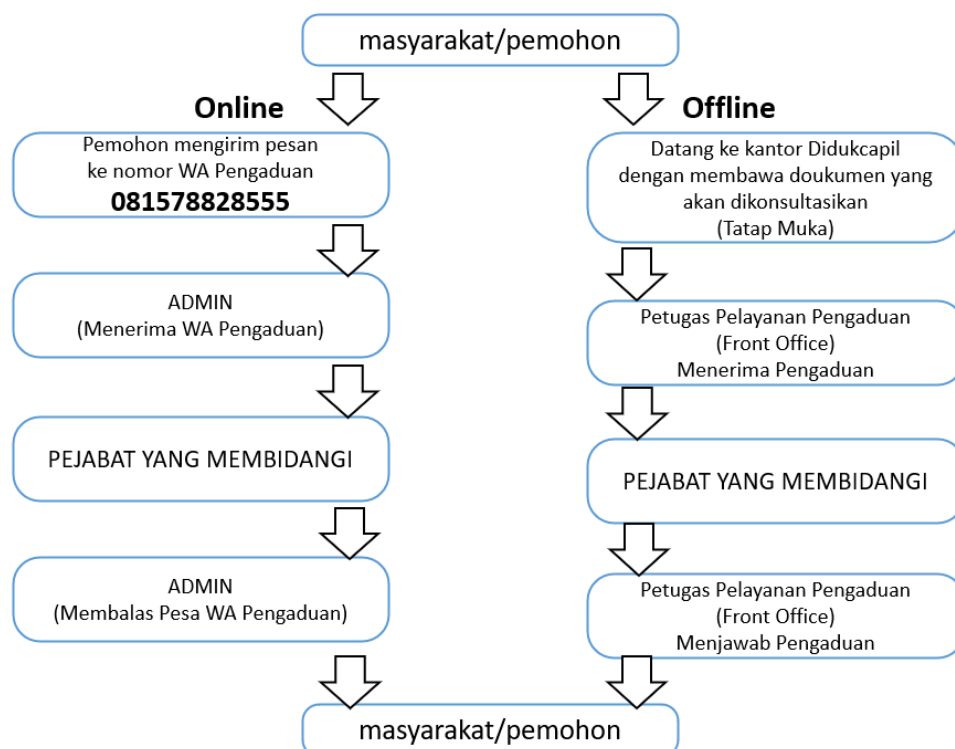
- 1) Surat : Jl.Pramuka (Komplek Perkantoran) Kendal Kode Pos 51314
- 2) Telepon : (0294) 381302
- 3) WhatsApp : 08157 8822 555
- 4) Email : dispendukcapil@kendalkab.go.id
- 5) Facebook : @Dispendukcapil Kendal

- 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 II Tahun 2024, persentase penyelesaian pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal adalah 100%”

Selama periode Triwulan II tahun 2024 terdapat total 1358 permintaan layanan informasi/konsultasi dan 3 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 II

Bulan	Jumlah Aduan	Jumlah Ditangani	Media Aduan	Materi	Waktu Penyelesaian
April	1	1	whatsapp	Waktu Layanan	<1x24 jam
Mei	-	-	-	-	-
Juni	2	2	whatsapp	Persyaratan, Proses	<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	3	0	3
5	Email	0	0	0
6	Website (SP4N LAPOR)	0	0	0
7	Media Sosial (Instagram, facebook)	0	0	0

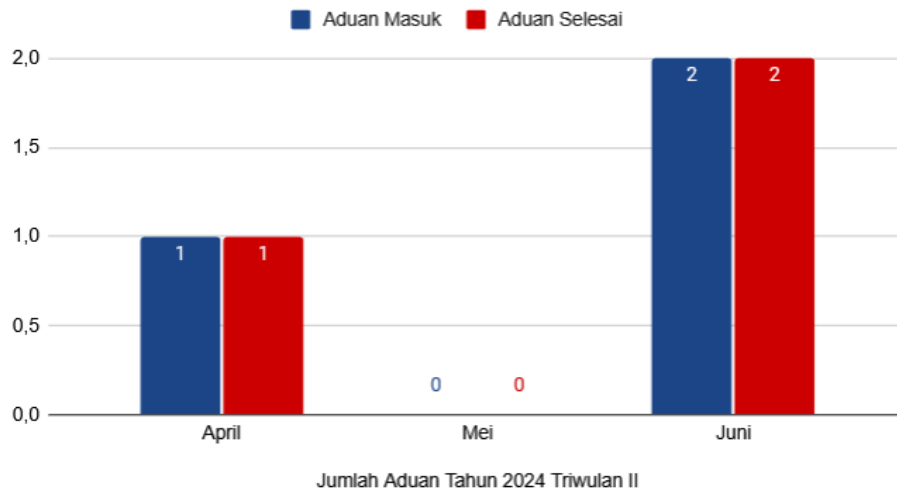
Berdasarkan Tabel 1, selama Triwulan II tahun 2024, tercatat satu aduan yang masuk pada bulan April dan dua aduan pada bulan Juni. Aduan tersebut disampaikan melalui media WhatsApp dengan materi pengaduan mengenai waktu layanan, persyaratan, dan proses. Jumlah aduan yang masuk dan yang ditangani sama, yaitu tiga aduan, dengan waktu penyelesaian kurang dari 24 jam. Pada bulan Mei 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 tiga 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 Konnsultasi dan Pengaduan Triwulan II

Jumlah Aduan Tahun 2024 Triwulan II



Gambar 3. Jumlah Pengaduan Tahun 2024 Triwulan II

Grafik 1 menunjukkan bahwa jumlah konsultasi masyarakat jauh lebih tinggi dibandingkan jumlah pengaduan pada periode April hingga Juni 2024. Konsultasi tercatat sebanyak 419 kasus di April, 502 di Mei, dan 437 di Juni, menunjukkan bahwa masyarakat lebih banyak mencari informasi atau klarifikasi daripada menyampaikan keluhan. Sementara itu, pengaduan sangat minim, hanya terdapat 1 aduan pada April, 0 aduan pada Mei, dan 2 aduan pada Juni. Data ini mengindikasikan bahwa pelayanan publik selama Triwulan II berjalan relatif lancar, dengan tingkat kepuasan masyarakat yang cukup baik.

Grafik 2 menunjukkan pada bulan April tercatat 1 aduan masuk dan seluruhnya telah diselesaikan. Sementara itu, pada bulan Mei tidak ada aduan yang diterima maupun diselesaikan, menandakan kondisi pelayanan yang stabil tanpa keluhan baru. Kemudian pada bulan Juni terjadi peningkatan, dengan 2 aduan masuk dan seluruhnya berhasil diselesaikan pada periode yang sama. Secara keseluruhan, grafik ini menggambarkan bahwa seluruh aduan pada Triwulan II tahun 2024 telah ditangani dengan baik dan tuntas.

Uraian Pengaduan

Berikut ini uraian pengaduan :

1. Pengaduan 1
 - a. **Media Pengaduan:** WhatsApp
 - b. **Tanggal/Waktu:** 01 April 2024

- c. **Nama Pengadu:** Id 2855
- d. **Jenis Layanan:** Waktu Pelayanan
- e. **Uraian Masalah:**

Pengadu menyampaikan keluhan terkait jam pelayanan di kantor Dukcapil. Sebagai karyawan swasta, pengadu mengalami kesulitan saat ingin mengurus KTP di waktu istirahat siang pukul 12.00, karena layanan sudah tutup dan baru dibuka kembali pukul 13.00. Pengadu mengeluhkan harus menunggu lama hanya untuk mendaftar, dan mempertanyakan apakah tidak ada petugas yang berjaga selama jam istirahat agar pelayanan tetap bisa dilakukan.

- f. **Tanggapan Petugas:**

Menjelaskan bahwa keterbatasan jumlah pegawai di UPTD menyebabkan belum diterapkannya sistem shift, sementara untuk kantor dinas utama hal tersebut dimungkinkan. Aduan dijadikan bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan.

- g. **Kategori Pengaduan:**

Waktu pelayanan dan ketersediaan petugas pada jam istirahat.

- h. **Status Penanganan:**

Sudah ditanggapi dan dijadikan bahan evaluasi peningkatan pelayanan.

2. Pengaduan 2

- a. **Media Pengaduan:** Chat Whatsapp
- b. **Tanggal/Waktu:** 10 Juni 2024
- c. **Nama Pengadu:** Id 1607
- d. **Jenis Layanan:** Persyaratan Pindah Keluar
- e. **Uraian Masalah:**

Pengadu menyampaikan keluhan karena pesan yang dikirim melalui WhatsApp sejak pagi belum direspons oleh petugas. Pengadu menyatakan ingin mengurus surat pindah keluar dan merasa dipersulit karena tidak mendapat jawaban. Pengadu meminta agar petugas lebih kooperatif dan memberikan kejelasan terkait persyaratan yang dibutuhkan..

- f. **Tanggapan Petugas:**

1. Petugas meminta maaf dan menjelaskan bahwa keterlambatan respons disebabkan pengecekan pengajuan yang ternyata sudah dihapus oleh pemohon.

2. Petugas menginformasikan alasan penolakan dan memandu pengadu untuk melengkapi persyaratan agar proses dapat dilanjutkan.

g. **Kategori Pengaduan:**

Keterlambatan respons dan kejelasan persyaratan layanan.

h. **Status Penanganan:**

Sudah ditanggapi dan diberikan penjelasan serta panduan kepada pengadu.

3. Pengaduan 3

a. **Media Pengaduan:** Chat Whatsapp

b. **Tanggal/Waktu:** 24 Juni 2024

c. **Nama Pengadu:** Id 3810

d. **Jenis Layanan:** Proses Pelayanan

e. **Uraian Masalah:**

Pengadu menyampaikan keluhan karena telah menunggu lebih dari satu jam tanpa ada kepastian layanan. Pengadu mempertanyakan alasan keterlambatan dan menyarankan agar pelayanan ditutup sementara jika memang terjadi gangguan. Pengadu menyoroti dampak keterlambatan terhadap warga yang harus bekerja dan kehilangan waktu karena menunggu.

f. **Tanggapan Petugas:**

1. Petugas meminta maaf dan menjelaskan bahwa keterlambatan disebabkan kendala teknis situasional.
2. Petugas melakukan konfirmasi dengan petugas lapangan dan memberikan kepastian kepada pengadu terkait kelanjutan proses layanan.

g. **Kategori Pengaduan:**

Keterlambatan proses pelayanan akibat kendala teknis.

h. **Status Penanganan:**

Sudah ditanggapi dan dikonfirmasi dengan petugas untuk memberikan kepastian kepada pengadu.

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

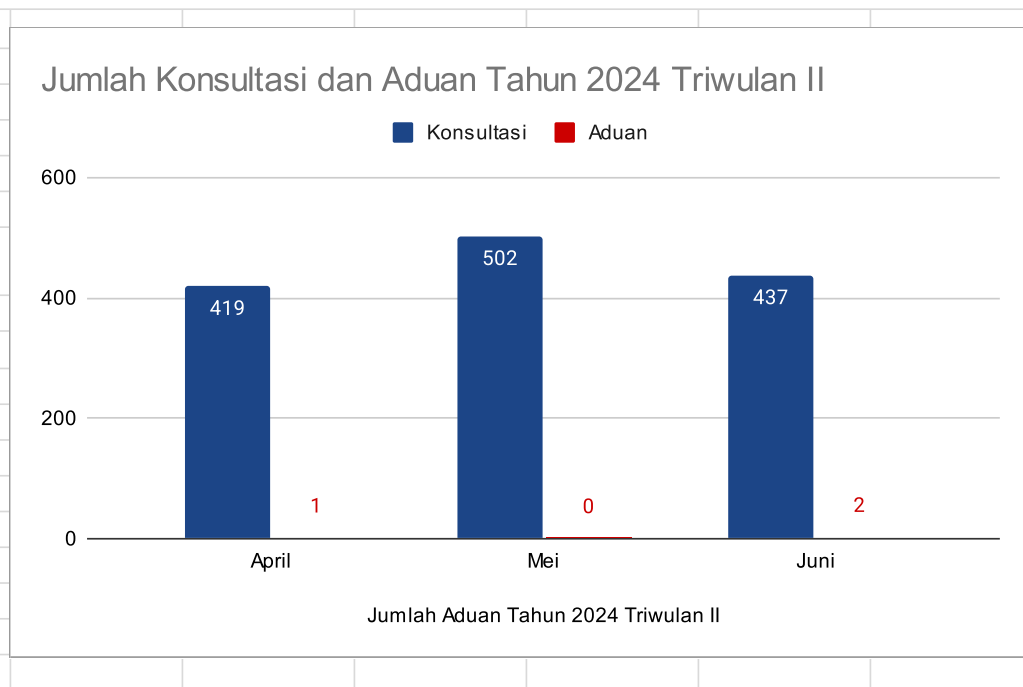
Selama Triwulan II Tahun 2024, terdapat 3 aduan yang masuk dan seluruhnya telah diselesaikan dengan cepat, kurang dari 24 jam setelah diterima. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme penanganan aduan di Dukcapil Kendal berjalan efektif dan responsif. Tidak ada aduan yang tertunda atau belum ditangani, menandakan komitmen petugas dalam memberikan pelayanan tanggap terhadap keluhan masyarakat.

2. Tren dan Distribusi Pengaduan

Dari hasil rekap, aduan hanya terjadi pada bulan April dan Juni, sementara tidak ada aduan pada bulan Mei. Hal ini menunjukkan tren yang relatif stabil dengan peningkatan pada bulan Juni. Berdasarkan isi pengaduan, sebagian besar keluhan berkaitan dengan waktu pelayanan, kejelasan persyaratan, dan proses pelayanan. Pola ini dapat menjadi dasar evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang ketepatan waktu dan kejelasan informasi bagi masyarakat.

3. Media Pengaduan yang Digunakan

Seluruh pengaduan pada triwulan ini disampaikan melalui media WhatsApp, yang terbukti menjadi saluran komunikasi paling efektif dan mudah diakses masyarakat. Tidak ada laporan yang masuk melalui media lain seperti surat, telepon, kotak aduan, email, website, maupun media sosial. Hal ini menunjukkan perlunya diversifikasi dan optimalisasi kanal pengaduan lainnya, agar masyarakat memiliki lebih banyak pilihan dalam menyampaikan aspirasi atau keluhan terkait pelayanan Dukcapil.

[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)
APRIL 2024							
1	id : 2855	Chat whatsapp pengaduan	Mau menyampaikan keluhan mengenai jam pelayanan,,saya kryawan swasta ketika mau buat atau ngurus ktp di hari krja harus ijin pas jam istirahat siang jam 12,tapi pelayanan sudah tutup,, dibuka jam 1 siang,,harus nunggu 1 jam ,cuman pengen daftar saja harus nunggu lama ,apakah tidak ada petugas yg standby ketika jam istirahat, mohon penjelasanya,trima kasih [waktu layanan]	01/04/2024	Menjelaskan karena keterbatasan jumlah pegawai di updt maka saat ini tidak berlaku shift, sedangkan untuk kantor dinas bisa dilakukan shift saat jam istirahat, menjadikan bahan evaluasi pelayanan	01/04/2024	< 1 hari
Jumlah Pengaduan Masuk bulan April 2024			: 1				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan April 2024			: 1				
JUNI 2024							
1	id : 1607	Chat whatsapp pengaduan	wa dari pagi belum direspon, tolonglah yg kooperatif sedikit kerjanya, saya nanya apa jawabnya apa. saya mau buat KK baru di Bengkulu, tolong Kerjasama nya jgn dipersulit untuk surat pindah keluarnya. [persyaratan]	10/06/2024	1. Meminta maaf dan menjelaskan bahwa respon belum selesai karena perlu melakukan cek pengajuan yang ternyata sudah dihapus pemohon 2. Menginfokan terkait alasan penolakan dan memandu ybs melengkapi persyaratan	10/06/2024	<1 hari
2	id : 3810	Chat whatsapp pengaduan	Ini udah 1 jaman nunggu gak ada kepastian. Kalau memang ada gangguan kenapa gak ditutup saja sementara, kasian orang2 ini yg kerja gak masuk kerja gara2 nungguin ketidakpastian [proses]	24/06/2024	1. Meminta maaf dan menjelaskan terdapat kendala teknis yang situasional 2. Konfirmasi dengan petugas dan memberikan kepastian kepada pelapor	24/06/2024	<1 hari
Jumlah Pengaduan Masuk bulan Mei 2024			: 2				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan Mei 2024			: 2				

Pengaduan 1

SELECT m.ticketId , m.createdAt, m.body FROM Messages m WHERE ticketId =2855 order by createdAt		
ticketId	createdAt	body
2,855	2024-04-01 02:23:26.237000000	Mohon maaf bapek ibu yg terhormat,,mau menyampaikan keluhan mengenai jam pelayanan,, saya kryawan swasta ketika mau buat atau ngurus ktp di hari krja harus ijin pas jam istirahat siang jam 12,,tapi pelayanan sudah tutup,,dibuka jam 1 siang,,harus nunggu 1 jam ,,cuman pengen daftar saja harus nunggu lama,,,apakah tidak ada petugas yg standby ketika jam istirahat,,mohon penjelasanya,,,trima kasih 🙏
2,855	2024-04-01 02:57:08.355000000	daftar dimana?
2,855	2024-04-01 03:41:34.673000000	untuk jam 12 - 13 istirahat, bisa kami sampekan karena keterbatasan petugas dukcapil maka tidak bisa di gilir/ bergantian... saran kami, silahkan bisa datang lebih awal agar dapat quota antrian... untuk cetak ektp..daftar dan ditunggu 30-60 menit jadi...
2,855	2024-04-01 03:57:30.203000000	Dukcapik kecamatan boja
2,855	2024-04-01 03:59:38.823000000	Bukan masalah antri cuman pengen daftar aja numpuk berkas,,,tapi kita karyawan bisanya pas jam istirahat ,,jdi gak bisa datang lebih awal dari jam pelayanan,,mohon dibantu
2,855	2024-04-01 04:06:00.353000000	mohon maaf... jam 12-13 memang rata2 jam istirahat (ISOMA) untuk pegawai/karyawan. termasuk kami di dukcapil.. kalo anda datang di jam tersebut dan belum/tidak terlayani, maka mohon untuk menunggu sampe jam 13.. mohon maaf atas ketidaknyamanannya karena keterbatasan dari pegawai dukcapil...
2,855	2024-04-01 04:06:55.021000000	Iya makasih atas infonya,,,,

Pengaduan 2

1,607	2024-06-10 04:26:48.591000000	ini saya sudah melampirkan data F.1.01 dengan format hanya kepala keluarga nya sendiri
1,607	2024-06-10 04:27:15.716000000	saya jg sudah melampirkan akta cerai, mohon untuk di periksa terlebih dahulu terkait KK yg di bilang disuruh yg baru. soalnya itu kk terbaru yg saya punya
1,607	2024-06-10 04:28:18.801000000	ini tolong dijawab ya kak
1,607	2024-06-10 04:28:20.392000000	ini kenapaa?
1,607	2024-06-10 04:28:23.560000000	soalnya pagi tadi ditolak
1,607	2024-06-10 04:28:39.697000000	kalo ini saya kan jg bisa baca di dalam website :))
1,607	2024-06-10 04:28:57.830000000	tolonglah yg kooperatif sedikit kerjanya, saya nanya apa jawabnya apa
1,607	2024-06-10 04:30:11.091000000	saya mau buat KK baru di Bengkulu, tolong Kerjasama nya jgn dipersulit untuk surat pindah keluarnya karna memang pada dasarnya itu kan sudah di lampirkan akta cerai 😞
1,607	2024-06-10 04:38:59.898000000	*user-fnu.* kami belum selesai membalas pesan anda
1,607	2024-06-10 04:39:54.109000000	*user-fnu.* untuk SKP.24.000579 masih dalam pengecekan , karena tidak kami temukan, kemungkinan sudah anda hapus
1,607	2024-06-10 04:40:53.985000000	*user-fnu.* karena SKP.24.000579 sudah anda hapus, maka kami tidak bisa membantu cek pengajuan anda tersebut termasuk alasan penolakannya
1,607	2024-06-10 04:42:10.043000000	*user-fnu.* kami tidak bisa bantu konfirmasi karena pengajuan sudah dihapus.
1,607	2024-06-10 04:40:53.985000000	*user-fnu.* karena SKP.24.000579 sudah anda hapus, maka kami tidak bisa membantu cek pengajuan anda tersebut termasuk alasan penolakannya
1,607	2024-06-10 04:42:10.043000000	*user-fnu.* kami tidak bisa bantu konfirmasi karena pengajuan sudah dihapus.
1,607	2024-06-10 04:42:35.416000000	sudah diajukan ulang
1,607	2024-06-10 04:42:40.188000000	bisa dicek
1,607	2024-06-10 04:44:00.370000000	*user-fnu.* anda sudah membuat pengajuan baru dan dalam antrian verifikasi. mohon tunggu proses verifikasi oleh petugas verifikasi.
1,607	2024-06-10 04:47:22.730000000	*user-fnu.* di sistem Dukcapil anda masih satu KK dengan Oktaria dan Ariza, jika anda mengajukan pindah, maka anda perlu melampirkan F.1.01 untuk anggota yang ditinggal tersebut
1,607	2024-06-10 04:49:57.110000000	*user-fnu.* kami cek di KK anda ada anggota Aliza tetapi di KK yang anda lampirkan tidak ada Aliza, sehingga diminta KK terbaru
1,607	2024-06-10 04:51:17.427000000	ini saya tidak tau menau terkait penambahan anggota bernama aliza. dan tidak tau kalo ada perubahan KK karna mantan istri tidak pernah memberitahukan. ini gimana??
1,607	2024-06-10 04:58:48.573000000	ini untuk lampiran F.1.01 yg di isi keseluruhan sama seperti KK atau nama2 anggota yg ditinggal saaja???
1,607	2024-06-10 05:08:08.303000000	*user-fnu.* F.1.01 ditulis hanya anggota keluarga yang ditinggal
1,607	2024-06-10 05:09:06.910000000	*user-fnu.* coba ditanyakan ke mantan istri KK terbaru anda, atau jika tidak memiliki KK bisa melampirkan surat kehilangan dari polisi
1,607	2024-06-10 05:09:27.811000000	surat kehilangan dari polisi bengkulu bisa?
1,607	2024-06-10 05:09:51.159000000	*user-fnu.* bisa, coba ke polres

Pengaduan 3

3,810	2024-06-23 23:34:09.487000000	Min ini kok layanan mau foto KTP lama ya ? Apa memang ada gangguan ? Saya di capil Weleri
3,810	2024-06-23 23:34:47.447000000	Ini udah 1 jaman nunggu gak ada kepastian
3,810	2024-06-23 23:37:10.846000000	Kalau memang ada gangguan kenapa gak ditutup saja sementara, kasian orang2 ini yg kerja gak masuk kerja gara2 nungguin ketidakpastian
3,810	2024-06-24 00:04:21.676000000	*user-fnu:* mohon maaf kami tidak mendapat info gangguan perekaman KTP dari weleri.. akan kami konfirmasi terlebih dahulu.
3,810	2024-06-24 00:22:11.811000000	Menurut pengakuan petugas untuk cetak 1 KTP prosesnya lama,
3,810	2024-06-24 00:40:34.683000000	*user-fnu:* sudah kami konfirmasi, memang ada gangguan di weleri yang menyebabkan cetak KTP lama. mohon maaf atas ketidaknyamanannya, saat ini sedang kami cari solusi. Silahkan dipastikan ktp anda bisa diambil jam berapa
3,810	2024-06-24 00:57:24.172000000	Min kenapa antrian online tidak dibuka lagi ? Padahal bisa mengurangi antrian dan memberikan kepastian layanan. Ayolah berubah, masak gini gini aja layanan publik. Saya juga kerja di bagian pelayanan publik, tapi ada progres kemajuan. Ini udah ada pak dalman tapi sampai sini masih antri manual, ditambah gk ada kepastian jam berapa dilayani. Dulu waktu covid udah bagus, ini kok malah mundur lagi.
3,810	2024-06-24 02:20:57.441000000	*user-fnu:* mohon maaf permasalahan yang anda alami karena jaringan yang down. hal tersebut situasional. terkait kenapa tidak ada antrian online. kedepannya Dukcapil hanya akan melayani berkas secara online, sehingga warga tidak perlu ke kantor sama sekali. layanan di kantor nantinya hanya cetak KTP, KIA, dan aktivasi IKD. untuk layanan cetak KTP, KIA di Dinas sendiri tidak memakai nomor antrian baik online maupun offline, jadi warga datang membawa berkas, KTP cetak, lalu diserahkan, sistem tersebut dirasa lebih efektif mengingat saat Dukcapil melayani KTP secara online banyak yang mendaftar online tetapi tidak diambil, menyebabkan KTP tertumpuk di kantor.
3,810	2024-06-24 02:39:22.119000000	Terima kasih atas tanggapan dan informasi yang telah disampaikan. Saya sangat mengapresiasi dengan perbaikan2 yg lebih efektif dan efisien sehingga pelayanan dukcapil bisa lebih baik lagi. Harapan kami semoga perbaikan-perbaikan terus dilakukan, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan capil dengan lebih baik, dan memberi impact positif. Tetap semangat memberikan pelayanan terbaik sebagai abdi negara.

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
APRIL 2024								
1	2852	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pagi pak... Mohon pengaktifan data atas nama ANITASARI NIK 332408***	01/04/2024	Mengarahkan ybs datang langsung untuk pengaktifan puang dari luar negeri	01/04/2024	<1 hari
2	2854	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Kesalahan penulisan. Harusnya GANG BARU RT003 RW 002,, tapi ditulis gang jujur	01/04/2024	Mengarahkan ybs untuk perubahan data KK	01/04/2024	<1 hari
3	1838	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pengaktifan data an. Megasari NIK: 33231**** untuk syarat Perbankan	02/04/2024	Mengarahkan untuk perubahan data KK	02/04/2024	<1 hari
4	2868	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Perkenalkan sya irfan, mengadukan untuk pelayanan dukcapil ke kendal lama sekali, antrian banyak , loket pelayanan hanya aktif 1 saja.	02/04/2024	Menjelaskan kendala dan capaina kerja Dukcapi	02/04/2024	<1 hari
5	2879	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Assalamu alaikum.. mau tanya untuk pengaktifan data yg tidak aktif, tetapi EKTP dan KK orang tersebut hilang.. Kemarin sudah mengajukan cetak ulang, tetapi data ybs tidak aktif, jd tidak tercetak di KK yg baru	03/04/2024	Mengarahkan ybs rekam KTP EL dan mencetak KK	03/04/2024	<1 hari
6	2883	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya ingin mengadukan perihal registrasi kartu yg tidak bisa. Kan saya tadi ketik NIK NO KK. Tapi katanya sudah maksimum	03/04/2024	Mengarahkan ybs untuk lapor ke operator seluler	03/04/2024	<1 hari
7	2896	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon bantuan Permasalahan : data saya yang tidak terdaftar di disdukcapil	04/04/2024	Melakukan cek data sesuai KTP yang ditunjukkan	04/04/2024	<1 hari
8	2898	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Baik. kami mohon di Updatekan karena Di BPJS kesehatan NIK DAN NO KK tersebut diatas Belum terupdate Suwun	04/04/2024	Melakukan cek data sesuaiKK dan KTP yang ditunjukkan	04/04/2024	<1 hari
9	2904	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Assalamualaikum kak saya ingin memperbaharui data server pada ktp saya supaya bisa untuk mendaftar atm	05/04/2024	Melakukan cek dan sinkron data	05/04/2024	<1 hari
10	2947	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamaat siang ini dukcapil ya saya mau nanya kk atas nama suprpto apakah blm aktif saya mau urus pbjs blm bisa tolong dong bantu	16/04/2024	Mengarahkan untuk pengajuan KK baru	16/04/2024	<1 hari
11	2958	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Maaf pak saya sudah dfar online tapi belum ada respon bapak ..soalnya hari jumat mau buat sarat kel luar negeri...mTrswun	16/04/2024	Konfirmasi dengan petugas yang menangani	16/04/2024	<1 hari
12	2961	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Permasalahan : di aplikasi PAK DALMAN akun saya blum diaktifkan...mau mengajukan pindah rumah (dari semarang ke Boja)	17/04/2024	Menjelaskan aplikasi Pakdalman belum beroperasi	17/04/2024	<1 hari
13	2963	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon bantuan Permasalahan : NIK tidak terdata Untuk membuat akun pendaftaran cpns	17/04/2024	Melakukan cek data sesuai KTP yang ditunjukkan	17/04/2024	<1 hari
14	2801	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat siang Pak.. Ini saya sudah dapat email kk baru tapi saya coba cetak gak bisa, untuk aktenya apa sudah jadi geh, kalo sudah saya ke dukcapil kendal insyaallah minggu depan, Terima kasih	18/04/2024	Menginfokan dokumen sudah bisa diambil	18/04/2024	<1 hari
15	2984	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Assalamualaikum, selamat pagi, maaf izin mengganggu waktunya, saya Nurzaki dari Rumah Sakit Darul Istiqomah Kendal, saya ingin bertanya tentang kecocokan nama dan NIK untuk keperluan pelaporan PPh 21 bulanan, terimakasih	18/04/2024	Melakukan cek pada data yang bermasalah	18/04/2024	<1 hari
16	3003	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya ingin mengurus surat pindah secara online bagaimana ya buu , mhon di arahkan karena saya sekarang posisi di bandar lampung , kami kesulitan untuk mengurus berkas2 kami dsni	19/04/2024	Menjelaskan cara pengajuan online	19/04/2024	<1 hari
17	135	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	No nik 332419* muhammad rozikin . Mohon di cek karena tidak aktif .	22/04/2024	Melakukan cek data sesuai KTP yang ditunjukkan	22/04/2024	<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	1678	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Nama kami cek sudah sama kok di dukcapil pusat kata operator sekolahnya tidak sama	22/04/2024	Mengarahkan ybs untuk cek entryan di sekolah	22/04/2024	<1 hari
19	3061	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat siang. Ijin bertanya, untuk akun pak dalman saya sudah 3 hari kok belum dikonfirmasi ya? Mau pengajuan layanan belum bisa. Terimakasih	23/04/2024	Menjelaskan aplikasi Pakdalman belum beroperasi	23/04/2024	<1 hari
20	3066	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Kok KTP saya tidak bisa terdeteksi .. mau buka rekening gak bisa karena KTP tidak terdeteksi	23/04/2024	Melakukan cek data sesuai KTP yang ditunjukkan	23/04/2024	<1 hari
21	3087	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Soalnya kemaren aq sempet tanya perangkat dusun sy tinggal..katanya bayar ... soalnya baru kali ini saya ngurus kaya gini	24/04/2024	Menjelaskan bahwa layanan dukcapil gratis	24/04/2024	<1 hari
22	1362	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	bapak/ibu minta tolong sekali lagi, tadi saya ke kantor bpjs, dilihat di KTP tanggal lahir kabupaten Kendal, tapi di data capil Kendal,	25/04/2024	Mengarahkan ybs untuk pengajuan perubahan KK	25/04/2024	<1 hari
23	3091	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Bu suwami saya belum ada itas/itap.saya bikin KK sama merubah status KTP.karena kita lagi mau bikin ITAS pihak immigration bilang status KTP saya harus Di ubah dulu sama KK nya	26/04/2024	Konfirmasi dengan petugas yang menangani	26/04/2024	<1 hari
24	1892	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya dari master kidz, mohon bantuannya di cek kan ktp terlampir, karena tidak dapat diproses di BPJS	29/04/2024	Melakukan cek data sesuai KK dan KTP yang ditunjukkan	29/04/2024	<1 hari
25	3148	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Kemarin sudah daftar. Status akunnya belum aktif. Iya, saya mendaftar dari jam 7 pagi tapi responnya via WA juga lambat...	30/04/2024	Menjelaskan aplikasi Pakdalman belum beroperasi	30/04/2024	<1 hari
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Masuk bulan April 2024				: 420				
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Selesai bulan April 2024				: 420				
MEI 2024								
1	3184	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mau tanya... Foto yg di IKD sama foto KTP saya belum sama... Yg di IKD masih foto KTP lama	01/05/2024	Cek dan sinkronisasi data KTP	01/05/2024	<1 hari
2	3203	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Assalamualaikum..kok blm dikirim absaha untuk PT dan KUA nya.	02/05/2024	Memberikan keabsahan akta ybs	02/05/2024	<1 hari
3	3209	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	pak. An. Amilia w**** mau perekaman ektp tpi tidak bisa, katanya harus ke capil	03/05/2024	Mengarahkan ybs ke Dukcapil untuk pengecekan	03/05/2024	<1 hari
4	3049	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon informasi.. Mau login ke pak dalman kok tidak bisa.. Sudah tak coba ganti2 leptop yang lain juga blm bisa.. #admin pak dalman juranggaung	06/05/2024	Memberikan info aplikasi Pakdalaman dalam proses update	06/05/2024	<1 hari
5	1462	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NAmA. mustakim maaf kakak kok nmr nik punya sy kx tdk aktif ya	06/05/2024	Melakukan cek data sesuai KK yang ditunjukkan	06/05/2024	<1 hari
6	1602	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	mau komfirmasi KK link saya ndak bisa di buka	07/05/2024	Meminta KK untuk pengecekan	07/05/2024	<1 hari
7	3148	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saat pengajuan PAKET B saya mengirim form F-1.01 seperti ini, tapi setelah KKnya selesai, hasilnya tidak seperti ini	08/05/2024	Melakukan cek pengajuan dan menginfokan data meninggal tidak bisa muncul di KK	08/05/2024	<1 hari
8	3282	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Permasalahan : mau buat akte secara online tapi belum bisa caranya ?	08/05/2024	Menginfokan link tutorial	08/05/2024	<1 hari
9	3286	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Kok KTP saya kalo buat daftar cpns atau kmrn buat NPWP selalu tulisan nya anda tidak terdaftar di dispendukcapil	08/05/2024	Melakukan pengecekan data sesuai KTP dan menyarankan untuk mengecek kembali pengisian form NPWP	08/05/2024	<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	3148	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat siang, ingin menanyakan permohonan saya yang PAKET B *PB.24.000540* belum mendapatkan kiriman barcode di email untuk saya cetak mandiri, kapan bisa saya dapatkan soft copy-nya?	13/05/2024	Memastikan dokumen sudah terkirim ke email ybs	13/05/2024	<1 hari
11	3319	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat siang, maaf mengganggu waktunya, mau tanya perihal aplikasi pak dalman, saya telah mendaftarkan ke aplikasi pak dalman tapi sampai saat masih proses menunggu konfirmasi terus, itu bagaimana ya? Terima kasih	13/05/2024	Konfirmasi dengan petugas yang menangani , menginfokan verifikasi akun sesuai antrian	13/05/2024	<1 hari
12	3362	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	SAFIRA HIDAYATUL MUKAROMAH (Mohon di aktifkan data untuk Pendaftaran di sekolah NIK tidak aktif)	13/05/2024	Melakukan pengecekan data sesuai KK	13/05/2024	<1 hari
13	3353	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Apakah ikd ini bisa menjawab persoalan bagi penduduk indonesia kak?supaya serba online tanpa harus datang ke kantor soalnya antri lama ribet buang waktu dari pisah kk buat akta urus akta nikah juga apakah semua bisa dalam satu genggam?	14/05/2024	Menjelaskan bahwa pengajuan adminduk di Dukcapil Kendal bisa dilakukan secara online lewat aplikasi Pakdalman maupun IKD	14/05/2024	<1 hari
14	3359	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	pendaftaran akun sudah berhasil. tp dapat wa lg kalau status akun tidak valid mau log in gagal trs, padahal kemarin sudah bisa log in	14/05/2024	Melakukan pengecekan akun dan memandu untuk pembetulan	14/05/2024	<1 hari
15	3377	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon bantuan Data E-KTP tidak singkron membuat kesusahan saat ingin registrasi kartu perdana simcard.	15/05/2024	Melakukan cek data, data aktif	15/05/2024	<1 hari
16	3381	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Permasalahan :pendaftaran akta kelahiran anak saya sudah lama lewat online dari kantor desa karang ayu.sampai sekarang belum ada verifikasi atau belum diproses. Sudah berkali kali saya tanyakan..tapi katanya blm diverifikasi.padahal sdh 2bln	15/05/2024	Melakukan cek pengajuan dan meminta ybs menanyakan ke Desa karena pengajuan sudah diproses 2 bulan lalu	15/05/2024	<1 hari
17	918	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Ijin bertanya. Pada saat mau pengajuan kredit, knp data saya tidak sesuai ya? Pdaahal tidak pernah perubahan data kecuali penambahan anggota di KK	16/05/2024	Melakukan cek data sesuai KTP	16/05/2024	<1 hari
18	3384	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya dulu orang kendal. Tapi nikah sama orang demak,sudah pindah ke demak. Sudah dapat ktp,kk demak. Tapi saat urus izin usaha,atau masalah bikin rekening onlin. Itu kendala di ktp saya	16/05/2024	Mengarahkan ybs untuk pengaktifan dan restore data di Dukcapil Demak	16/05/2024	<1 hari
19	3404	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon bantuan. izin konfirmasi untuk data atas. Untuk saya daftar STR tetapi tidak bisa. Tetapi untuk keterangan di profil sudah sesuai datanya, Terimakasih	17/05/2024	Melakukan cek data sesuai dengan yang ditunjukkan	17/05/2024	<1 hari
20	3431	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Jadi gini pak tadi pagi saya ke kantor kecamatan mau benerin KK ...karna katanya antrian sedikit jadi di suruh lewat online....trus di online tu selalu gagalmohon kerjasamanya pak bukanya buat masyarakat semakin mudah malah semakin susah	20/05/2024	Menjelaskan bahwa aplikasi online sedang dalam perbaikan	20/05/2024	<1 hari
21	3358	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Katanya keluarga satu Kk bisa ini sudah ibu kandungnya ,ybs sudah berangkat kerja makanya yg melaporkan ibunya. Kok masih ditolak ya	20/05/2024	Menjelaskan pelaporan hanya bisa diajukan oleh anggota yang satu KK	20/05/2024	<1 hari
22	2641	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Nama saya : Eva Purnamasari . Permasalahan : Registrasi Pakdalman tidak mendapatkan WhatsApp	21/05/2024	Memandu pendaftaran akun Pakdalman	21/05/2024	<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
23	3453	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon izin bertanya terkait status di aplikasi pakdalman sampai sekarang masih 'tidak valid' itu kenapa ya kak?	27/05/2024	Memandu pendaftaran akun Pakdalman	27/05/2024	<1 hari
24	3318	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon maaf saya mengajukan reset password di pak dalman samapi sekarang blm dapat WA dr dukcapil kendal	28/05/2024	Melakukan pengecekan dan perbaikan nomor wa	28/05/2024	<1 hari
25	3329	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Kak...maaf boleh minta tolong untuk sinkronisasi data online... Soalnya mau daftar SMP...kesulitan di koordinat titiknya	29/05/2024	Melakukan cek data sesuai yang ditunjukkan	29/05/2024	<1 hari
26	3546	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Siang. Mau tanya ? Saya udah mengajukan akta kelahiran anak lewat apk IKD udah tersertifikat tapi nama anak yang saya masukan keliru nama saya itu gimana ya?	30/05/2024	Melakukan cek dan perbaikan data akun pakdalman	30/05/2024	<1 hari
27	3555	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Solusi NIK yg belum terdaftar di dukcapil. dari kemarin tiap daftar npwp online tidak bisa	30/05/2024	Melakukan cek data sesuai dengan yang ditunjukkan	30/05/2024	<1 hari
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Masuk bulan Mei 2024				: 502				
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Selesai bulan Mei 2024				: 502				
JUNI 2024								
1	2797	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Sy mau perpgj kartu ATM, tp KTP sy bisa diverifikasi. Mohon bantuannya, ada masalah apa dg KTP sy ini?	03/06/2024	Melakukan cek data sesuai KTP, menyarankan untuk cetak ulang KTP	03/06/2024	<1 hari
2	3589	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Ini mau laporan pasword nya kok gak ada ya pak. cuma dapat link gini aja pak pas di pencet malah masuk akun pak	03/06/2024	Melakukan cek akun pakdalaman dan memperbaiki nomor whatsapp	03/06/2024	<1 hari
3	3602	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat siang, Ijin bertanya, saat penginputan Data KTP di sistem pendaftaran pelayanan BPN, muncul pemberitahuan Nama tidak sesuai, mohon infonya itu kenapa? dan bagaimana solusinya?	04/06/2024	Melakuakan cek KTP data tidak sesuai, diarahkan untuk cetak ulang KTP	04/06/2024	<1 hari
4	3603	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	izin bertanya, jika status kk dicek online pada website dispendukcapil tapi statusnya tidak aktif itu bagaimana nggih terima kasih	04/06/2024	Melakukan cek NIK aktif di Dukcapil	04/06/2024	<1 hari
5	289	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat siang Bapak/ ibu, ijin konsolidasi NIK 3324*** data SIKNG tdak padan dukcapil. Mohon di aktifkan NIKnya	05/06/2024	Melakukan cek dan pengaktifan data	05/06/2024	<1 hari
6	918	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat siang. Mau minta tlong update data NIK saya, soalnya kok belum ke data ke kemendagri.	05/06/2024	Melakukan cek danta aktif sesuai KTP yang ditunjukkan	05/06/2024	<1 hari
7	3589	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Ini maksudnya gimana? Kurang paham saya, padahal saya sudah ngisi berkas dengan teliti dan benar, kenapa masih tidak valid	05/06/2024	Membantu cek kesalahan pendaftaran akun Pakdalman	05/06/2024	<1 hari
8	135	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Nik 332410**** atas nama siti malikah .. mohon di cek Ektip di scand di Bank muncul nama orang lain .	06/06/2024	Melakukan cek data sesuai KTP yang ditunjukkan	06/06/2024	<1 hari
9	2854	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Tidak bisa mendaftar pakdalman. Pas mengupload foto langsung keluar dari laman pendaftaran	06/06/2024	Menyarankan untuk mencoba daftar menggunakan perangkat lain	06/06/2024	<1 hari
10	3630	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	selamat pagi pak/Bu saya sudah daftar di aplikasi pak dalman tapi setelah saya login tidak NIK tidak terdaftar. tidak bisa ,padahal akun saya sudah valid data yang saya masukan sudah benar	10/06/2024	Membantu cek pendaftaran akun Pakdalman dan mengarahkan ybs untuk login	10/06/2024	<1 hari
11	3668	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya mengalami masalah pada data KTP saya saat hendak melakukan registrasi akun rekening bank, pihak customer service menyatakan bahwa pada KTP saya tidak muncul foto diri.	10/06/2024	Mengarahkan ybs ke UPTD Kaliwungu untuk aktvasi IKD	10/06/2024	<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	1607	Chat whatsapp pengaduan	Aduan	wa dari pagi belum direspon, tolonglah yg kooperatif sedikit kerjanya, saya nanya apa jawabnya apa. saya mau buat KK baru di Bengkulu, tolong Kerjasama nya jgn dipersulit untuk surat pindah keluarnya. [persyaratan]	10/06/2024	1. Meminta maaf dan menjelaskan bahwa respon belum selesai karena perlu melakukan cek pengajuan yang ternyata sudah dihapus pemohon 2. Menginfokan terkait alasan penolakan dan memandu ybs melengkapi persyaratan	10/06/2024	<1 hari
13	289	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Srlamat pagi bapak ibu ijin koordinasi. Untuk nama ibu kandung ibu sri wahyuni di KK namanya siti aliyah tapi saya padankan capil data tidak sesuai. Mohon pencerahannya	11/06/2024	Melakukan cek data, data sesuai dengan yang disebutkan	11/06/2024	<1 hari
14	2515	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	KTP sama KK blm.bisa di akses di BPN untuk. proses balik nama.	12/06/2024	Melakukan pengecekan dan pengaktifan NIK	12/06/2024	<1 hari
15	3697	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat pagi, mohon bantuannya kak, NIK ini nama tidak sesuai dalam layanan publik	12/06/2024	Melakukan pengecekan, data sesuai dengan yang disebutkan	12/06/2024	<1 hari
16	3703	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Maaf mau tanya kenapa kok ga bisa langsung online d http disdukcapil. Padahal sudah registrasi dari tadi. Knp ada status sprti ini kan jadi ga bisa untuk online	12/06/2024	Menjelaskan adanya verifikasi akun pakdalman	12/06/2024	<1 hari
17	3714	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya sudah register dan sudah dapet pasword. tapi belum bisa d gunakan ya	13/06/2024	Melakukan cek akun pakdalman dan memandu perbaikan pendaftaran akun	13/06/2024	<1 hari
18	3726	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	selamat siang saya mau minta tolg ktp tidak bisa ngelink nomor ktp 332**	14/06/2024	Melakukan cek NIK KTP dan mengarahkan ybs untuk perekaman ulang	14/06/2024	<1 hari
19	2797	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	sy mau perpjg ATM BRI, kartu KTP sy tdk bs diverifikasi. Sy sudah WA ksnj jg, ktnya bs cetak ulang kartu KTP di dukcapil terdekat. Sy di salatiga, ke dukcapil salatiga gak bs bantu cetak kartu KTP luar daerah, krn keterbatasan blanko.	19/06/2024	Mengarahkan ybs ke Dukcapil terdekat atau ke Dukcapil Kendal	19/06/2024	<1 hari
20	3732	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saat validasi data membuat NPWP online,terdapat keterangan: validasi nik gagal,kategori wp tidak sesuai.data kependudukan jenis kelamin perempuan dan status kawin,namun kategori wajib pajak orang pribadi	19/06/2024	Melakukan cek data dan mengarahkan ybs ke kantor Pajak untuk konsultasi	19/06/2024	<1 hari
21	3740	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Kmrn saya coba online kak tp smpe skrg blom ada verifikasi data lagi Ditunggu apa datang kantor lngsung ya kak	19/06/2024	Mengkonfirmasi dengan petugas yang menangani	19/06/2024	<1 hari
22	3592	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon pemadanan/pengaktifan data, untuk pengusulan bansos. terimakasih	20/06/2024	Melakukan cek dan pengaktifan data	20/06/2024	<1 hari
23	3777	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon bantuan Nama saya : Muhammad Latif amin Permasalahan : no KK bermasalah tidak terdaftar di dukcapil	20/06/2024	Melakukan cek data, no KK tidak sesuai karena ada KK yang terbaru	20/06/2024	<1 hari
24	3821	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	mohon bantuannya akun saya dari bulan februari 2024 statusnya menunggu konfirmasi.	24/06/2024	Konfirmasi dengan petugas yang menangani untuk diproses	24/06/2024	<1 hari
25	3810	Chat whatsapp pengaduan	Aduan	Ini udah 1 jaman nunggu gak ada kepastian. Kalau memang ada gangguan kenapa gak ditutup saja sementara, kasian orang2 ini yg kerja gak masuk kerja gara2 nungguin ketidakpastian [proses]	24/06/2024	1. Meminta maaf dan menjelaskan terdapat kendala teknis yang situasional 2. Konfirmasi dengan petugas dan memberikan kepastian kepada pelapor	24/06/2024	<1 hari
26	942	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon bantuannya untuk bisa membantu cek data atas. Nama : Eny Artiningsih Kalau diinput munculnya data meninggal dunia	25/06/2024	Melakukan cek KTP terdapat perbedaan nama, diarahkan untuk cetak ulang	25/06/2024	<1 hari
27	3823	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Nama : SLAMET kemarin pas pendataan COKLIT pemilu data tidak bisa ditemukan	25/06/2024	Melakukan cek data dan mengarahkan ybs ke UPTD Sukorejo untuk perbaikan KK	25/06/2024	<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	3836	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon dibantu untuk saya masuk aplikasi pak dalman, karena saya lupa password dan sudah saya coba reset password namun tidak mendapatkan pesan melalui whatsapp	25/06/2024	Melakukan cek akun dan mengarahkan ybs untuk daftar ulang akun	25/06/2024	<1 hari
29	3632	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	maaf bisa bantu untuk cek nik dan kk apakah sdh sesuai dg data yg ada didukcapil? waktu masukin data kok seperti ini ya bapak/ibu?	26/06/2024	Melakukan cek data, terdapat perbedaan tahun lahir, mengarahkan ybs untuk perbaikan data	26/06/2024	<1 hari
30	3847	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pengajuan saya ket selesai tapi kok belum ada email atau bisa donload mandiri pak	26/06/2024	Mengirim ulang dokumen ke email ybs	26/06/2024	<1 hari
31	3851	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Nik tidak aktif. Ada keterangan nik tidak valid gt pak. 3324*****FAHRONIKA	26/06/2024	Melakukan cek, data sesuai KK yang ditunjukkan	26/06/2024	<1 hari
32	3847	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Maaf pak saya mau login kok ket kaya gt pak. pak kok udah 2 kali tidak valid terus...yg salah dimna ya pak	27/06/2024	Memandu perbaikan data akun Pakdalman	27/06/2024	<1 hari
33	3859	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mau minta tolong di cek kan no nik kak soal.ya buat daftar no NPWP no nikya kok valid	27/06/2024	Melakukan cek data sesuai KK dan KTP yang ditunjukkan	27/06/2024	<1 hari
34	3862	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya mau bertanya kenapa harus sampai Rabu Minggu depan...Prosedur seperti apa yang menghambat birokrasi yang berbelit -belit seperti ini. saya minta tolong pengertian agar tidak memperlambat kinerja saya.Terima Kasih	27/06/2024	Konfirmasi dengan petugas yang menangani dan menjelaskan kendala yang dialami kepada ybs. Surat sudah diproses segera dan dikirimkan	27/06/2024	<1 hari
35	3167	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Assalamu'alaikum saya mau mengajukan layanan online tapi sampai sekarang masih menunggu konfirmasi, mohon info kalau mau mengajukan pelayanan lewat WA saya minta no WA yang melayani pengajuan, terima kasih	28/06/2024	Melakukan cek pada akun pakdalman ybs dan konfirmasi dengan petugas yang menangani	28/06/2024	<1 hari
Jumlah Pengaduan Masuk bulan Juni 2024				: 439				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan Juni 2024				: 439				