

DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KENDAL

LAPORAN PENANGGAPAN ADUAN

TAHUN 2024

TRIWULAN III (JULI - SEPTEMBER)



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 III 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 public 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 :

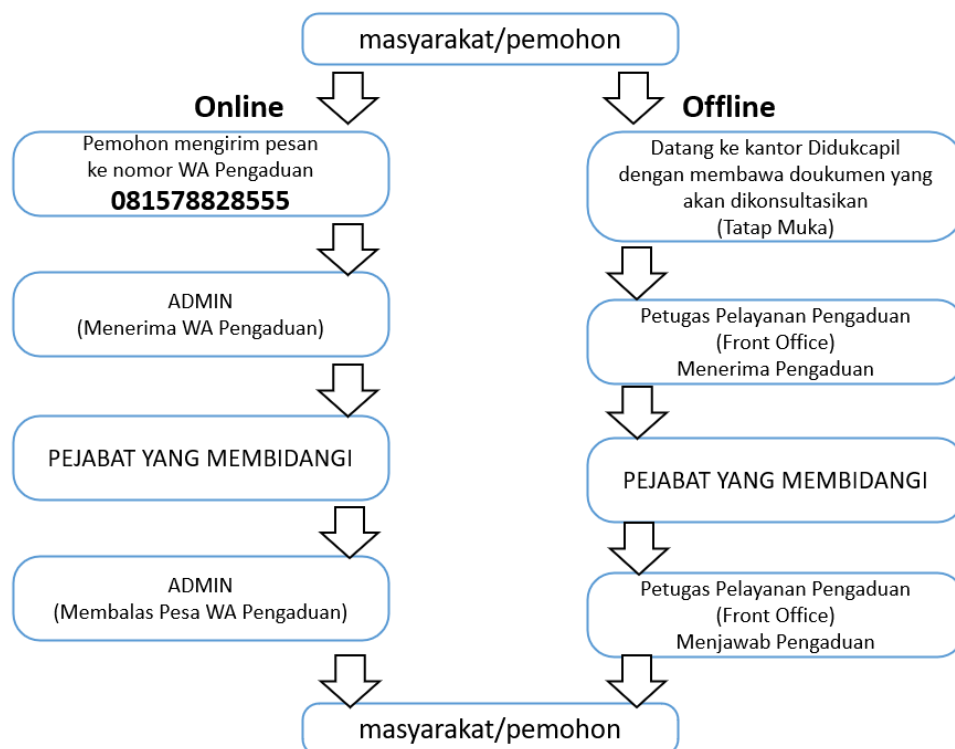
- 1) Surat : Jl.Pramuka (Komplek Perkantoran) Kendal Kode Pos 51314
- 2) Telepon : (0294) 381302
- 3) WhatsApp : 08157 8822 555
- 4) Email : dispendukcapil@kendalkab.go.id
- 5) Facebook : @Dispendukcapil Kendal

- 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

Selama periode Triwulan III tahun 2024 terdapat 1340 total permintaan layanan informasi/konsultasi dan 0 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 III

Bulan	Jumlah Aduan	Jumlah Ditangani	Media Aduan	Materi	Waktu Penyelesaian
Juli	-	-	-	-	-
Agustus	-	-	-	-	-
September	-	-	-	-	-

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	0	0	0
5	Email	0	0	0
6	Website (SP4N LAPOR)	0	0	0
7	Media Sosial (Instagram, facebook)	0	0	0

Berdasarkan **Tabel 1 Rekap Aduan Tahun 2024 Triwulan III**, terlihat bahwa pada periode **Juli hingga September 2024** tidak terdapat aduan yang masuk maupun ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini menunjukkan kondisi pelayanan yang relatif stabil dan minim keluhan dari masyarakat selama triwulan tersebut. Tidak adanya aduan juga dapat mengindikasikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan telah berjalan sesuai standar dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.

Selanjutnya, pada Tabel 2 Rekap Aduan Berdasarkan Media Pengaduan, tercatat bahwa seluruh kanal pengaduan, baik melalui surat, telepon, kotak aduan, WhatsApp, email, website SP4N LAPOR, maupun media sosial, tidak menerima laporan pengaduan selama Triwulan III Tahun 2024. Kondisi ini menunjukkan tidak adanya permasalahan signifikan yang dilaporkan oleh masyarakat melalui saluran resmi pengaduan. Meskipun demikian, monitoring terhadap kanal-kanal pengaduan tetap perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan kesiapsiagaan petugas dalam menerima dan menindaklanjuti apabila ada laporan masuk di periode berikutnya.



Gambar 2. Jumlah Konsultasi dan Pengaduan Triwulan III

Grafik Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Tahun 2024 Triwulan III menunjukkan bahwa selama bulan Juli hingga September 2024 tidak terdapat aduan masyarakat, sedangkan jumlah konsultasi tercatat cukup tinggi setiap bulannya. Pada bulan Juli tercatat 522 konsultasi, menurun menjadi 387 konsultasi pada bulan Agustus, dan kembali meningkat menjadi 431 konsultasi di bulan September. Data ini menggambarkan bahwa masyarakat lebih banyak melakukan konsultasi terkait layanan administrasi kependudukan dibanding menyampaikan keluhan atau aduan, yang mengindikasikan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Dukcapil tetap terjaga dengan baik sepanjang periode tersebut.

BAB IV PENUTUP

Berdasarkan hasil rekapitulasi data pada tabel dan grafik Triwulan III Tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa selama periode Juli hingga September 2024 tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal resmi pengaduan Dukcapil Kendal. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berjalan dengan baik dan tidak menimbulkan keluhan signifikan dari masyarakat.

[illegible]

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
JULI 2024								
1	3737	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat siang mohon dibantu untuk aktifasi no kk tersebut guna keperluan selanjutnya perubahan data tanggal lahir saya dan perubahan pekerjaan suami pak. Kenapa tdk bisa diajukan di kecamatan	01/07/2024	Mengarahkan ybs untuk cetak ulang KK	01/07/2024	<1 hari
2	3883	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Bu saya kn sdh mndaftar..tp setiap mau msuk password selalu gagal. Status akun anda saat ini : Tidak Valid. Keterangan : Ada data input yang tidak sesuai dengan data kependudukan.	01/07/2024	Melakukan cek dan memandu perbaikan akun pakdalman	01/07/2024	<1 hari
3	3905	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Assalamualaikum , saya mencoba untuk mendaftar akun pak dalman , setelah menunggu konfirmasi ternyata akun tidak valid dengan alasan nomor KK tidak sesuai,, padahal nomer KK saya sudah sesuai dengan yang di KK. Mohon penjelasanya	01/07/2024	Mengarahkan ybs ke UPTD Boja untuk aktivasi IKD untuk melihat nomor KK	01/07/2024	<1 hari
4	500	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon diaktifkan NIK : 332417**** A/n : ARIFAH Untuk mendaftar sim card gagal terus	02/07/2024	Melakukan cek, data sesuai KTP yang ditunjukkan	02/07/2024	<1 hari
5	3932	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Min saya mau reset pasword Pak Dalman tapi tidak bisa	02/07/2024	Menginfokan link tutorial rest password pakdalman	02/07/2024	<1 hari
6	533	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	mohon pengaktifan a. n ika setyaningsih NIK 332401**** .. No KK 332401**** itu karena apa ya pak , katanya tdk terdaftar di kemendagri	03/07/2024	Melakukan cek data aktif sesuai KK dan mengarahkan ybs untuk cetak ulang KTP	03/07/2024	<1 hari
7	3943	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat siang, Maaf bpk/ibu dokumen sudah diupload dan scan jelas tidak pecah dan blur saat dikirim . Kenapa saat sampai ke petugas administrasi Pak Dalman pecah terus sudah saya ulang 3x ? Saya kirim lewat wa bisa? atau saya ke kantor dukcapil boja saja ?	03/07/2024	Mengarahkan ybs ke UPTD Boja untuk pengajuan offline	03/07/2024	<1 hari
8	3950	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat pagi Capil, Pak saya ingin mengkonsolidasi data saya, ingin membuat bpjs. Yang ALESHA KHANZA SALSABILA pak	04/07/2024	Melakukan cek data sesuai KK yang ditunjukkan	04/07/2024	<1 hari
9	3951	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Assalamualaikum, Saya Eka Bagas S. Ijin bertanya, akun pakdlaman saya belum di validasi nggih sudah 3 hari mendaftar	04/07/2024	Memandu ybs untuk perbaikan data akun pakdalman	04/07/2024	<1 hari
10	3956	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Halo kak saya sudah dftr pak dalman kok tidak dapat wa password ya. Mau ganti gak bisa masuk ke akun	04/07/2024	Melakukan cek pengajuan akun ybs dan memandu perbaikan data akun	04/07/2024	<1 hari
11	3978	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon bantuan. Nama saya : Muhammad fathur rofiq. Permasalahan : update kk. kk tidak terbaca di puskesmas	08/07/2024	Melakukan cek NIK aktif	08/07/2024	<1 hari
12	253	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Assalamualaikum wr.wb selamat siang ijin bertanya. Antara ktp dan Ijazah ada perbedaan nama	10/07/2024	Mengarahkan ybs untuk perbaikan data	10/07/2024	<1 hari
13	4009	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Assalamualaikum bp/ibu saya udah pindah ke jkt kenapa pas di klik nik nya kok masih alamat pkmg. Anak saya mau bikin BPJS ketenagakerjaan pas di klik nik munculnya alamat kmpg. Tadi saya udah ke kelurahan yg di jkt udah aktif.	10/07/2024	Mengarahkan ybs untuk update data BPJS	10/07/2024	<1 hari
14	4032	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mau daftar apk pak dalman pas reset password kok gak mau. Muncul tulisan diatas itu Terjadi Kesalahan Coba beberapa saat lagi	11/07/2024	Memandu perbaikan pendaftaran akun pakdalman	11/07/2024	<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
15	4042	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Td sy mengumpulkan kk ke tempat kerja utk menambah kan suami dan anak sy biar bpjs nya bisa ikut sy. Tp dr pihak kantor menyuruh sy utk update kk ke dukcapil	12/07/2024	Melakukan cek data, aktif sesuai KK yang ditunjukkan, mengarahkan ke BPJS	12/07/2024	<1 hari
16	2360	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya sudah bikin akun pak dalman, tapi status akun masih menunggu konfirmasi,padahal sudah lama bikinnya	15/07/2024	Melakukan pengecekan dan memandu perbaikan pendaftaran akun	15/07/2024	<1 hari
17	2879	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon diaktifkan. Data tsb NIK di KTP dan KK berbeda.	15/07/2024	Melakukan pengecekan dan mengarahkan ybs ke UPTD Sukorejo untuk perbaikan data	15/07/2024	<1 hari
18	4040	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Siang bpk/ibu... Bisa dibantu untuk update Nomor KK, karena ini saya pakai untuk pendaftaran NPWP tidak bisa tervalidasi	15/07/2024	Melakukan pengecekan dan mengarahkan ybs ke kantor Pajak untuk konsul	15/07/2024	<1 hari
19	4047	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mau buat rekening tabungan tapi tidak bisa dikarenakan nik & tanggal lahir tidak valid	15/07/2024	Melakukan pengecekan data sesuai dengan yang disebutkan	15/07/2024	<1 hari
20	4066	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon bantuan. Nama saya : Rausyan vickri. Permasalahan : Barcode Kartu Keluarga tidak terbaca saat di scan.	15/07/2024	Mengarahkan ybs untuk cetak ulang KK	15/07/2024	<1 hari
21	4068	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat pagi,mau nanya kemarin saya mau online ini kok gak bisa apa ada perubahan nama nggeh?	15/07/2024	Melakukan pengecekan dan meminta ybs ke Dukcapil Kendal untuk pengecekan	15/07/2024	<1 hari
22	3498	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Kmrn dapet info klo KK sy blm sinkron ke dukcapil pusat, jadi sy dn istri sy blm terdata dlm 1 KK. Utk pendaftaran bpjs jd ketahan	16/07/2024	Melakukan cek data, data aktif dan sesuai 1 KK	16/07/2024	<1 hari
23	4098	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat pagi, saya hendak melampirkan KTP elektronik pelapor dan 2 saksi kenapa selalu gagal ya?	16/07/2024	Mengarahkan ybs untuk membuat pengajuan baru di aplikasi Pakdalman	16/07/2024	<1 hari
24	980	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Minta tolong status aktif apa tdk nggih., klo tdk mohon d aktifkan krn dr pilpres data tdk muncul, kemudian ini pilbup jg tdk muncul lg	17/07/2024	Melakukan cek data sesuai KTP yang ditunjukkan dan mengaktifkan data	17/07/2024	<1 hari
25	3895	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya ngetik di aplikasi alamatnya sudah benar. Tapi ini yg keluar di surat keterangan salah ketik	17/07/2024	Mengarahkan ybs untuk ralat di daerah tujuan	17/07/2024	<1 hari
26	4043	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Kak permohonan saya kok ditolak terus, kemarin berkas dikirim foto hp ditolak sekarang dengan fail jpg ditolak lagi . Alasan fail tidak bisa dibaca kurang jelas, yang kurang jelas fail yang mana.	18/07/2024	Memandu unggah file pada pengajuan	18/07/2024	<1 hari
27	4119	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon Pengaktifan. Tadi saya ke kantor bpjs, pegawainya bilang Nik bapak saya tidak aktif dan harus diaktifkan dulu ke dukcapil.	18/07/2024	Melakukan cek data dan mengarahkan ybs untuk pengaktifan ke kantor	18/07/2024	<1 hari
28	2786	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	asalamualaikum, saya mau tanya terkait data istri saya, belum divalidasi. apakah bisa minta tolong untung memvaliasi data tersebut.	19/07/2024	Melakukan cek data sesuai yang ditunjukkan	19/07/2024	<1 hari
29	4154	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Permasalahan : untuk memberikan pelayanan adminduk yang cepat mohon untuk di berikan Wi-Fi online atau bebas kuota seperti halnya di pemkab. Terima kasih.	22/07/2024	Menginfokan ketersediaan Wifi publik di kantor layanan Dukcapil Kendal	22/07/2024	<1 hari
30	4159	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya mau tanya, saya dah ada draft tp ketika mau upload dokumen via pak dalman kok gagal terus ya?	22/07/2024	Memandu upload berkas di aplikasi Pakdalman	22/07/2024	<1 hari
31	4166	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Tadi saya mengurus pembuatan KK baru dengan istri karena saya sudah menikah. Waktu KK orang tua saya dicetak, ada nama kakak saya masuk ke dalam KK, padahal sudah pindah ke Wonosobo dan sudah buat KK sendiri.	22/07/2024	Melakukan cek dan menghubungi dukcapil Wonosobo untuk restore data	22/07/2024	<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
32	4174	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat siang pak saya mau download kartu keluarga melalui aplikasi pak dalaman kok tidak ada pilihan menyunya nggih pak	23/07/2024	Menginfokan link tutorial pengajuan	23/07/2024	<1 hari
33	4132	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	klo ktp suami tidak aktif gimana cara aktifin nya ia kk.soal ya permohonan di tolak	23/07/2024	Mengarahkan ybs untuk perekaman E KTP	23/07/2024	<1 hari
34	4184	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Terkait dengan akun pak dalman punya saya terkendala karena email tidak valid. Padahal itu email yang juga saya gunakan untuk kedinasan	24/07/2024	Konfirmasi dengan petugas terkait dan menginfokan kepada ybs terkait kesalahan pengisian data	24/07/2024	<1 hari
35	4207	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Tolong dibantu, sy mau daftar BPJS tp nomor KK tdk terbaca. sy sdh daftar berkali-kali tp tdk terbaca	25/07/2024	Mengarahkan untuk update data KK	25/07/2024	<1 hari
36	4257	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya kemarin daftar aplikasi pak dalman tapi sampai saat ini belum ada balasan.	29/07/2024	Konfirmasi dengan petugas yang menangani	29/07/2024	<1 hari
37	4244	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Kak , pengajuan saya ditolak karena katanya data sudah sesuai, padahal saya sudah melampirkan surat kelahiran dr klinik yg baru, km yg dulu kan bidannya salah tulis, dari pihak balai desa kasih solusi katanya minta surat pernyataan dr klinik	30/07/2024	Membantu mengecek berkas yang diupload dan memandu perbaikannya	30/07/2024	<1 hari
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Masuk bulan Juli 2024				: 522				
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Selesai bulan Juli 2024				: 522				
AGUSTUS 2024								
1	4296	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	mau mintak tolong,tolong KK,nya saya tolong ya di aktifkan soalnya belum aktif,soalnya istri dan anak belum masuk katanya,maaf mintak tolong ya bapak/ibu.	01/08/2024	Melakukan cek sesuai KK yang ditunjukkan	01/08/2024	<1 hari
2	3343	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Maaf mau tanya kalau kalau data ktp saya di scan di bank kenapa munculnya nama data lain ya.	02/08/2024	Mengarahkan ybs ke Dukcapil untuk cek KTP	02/08/2024	<1 hari
3	3572	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saat mau kita daftarkan ke Bpjs kok, istri2nya masih gabung di KK lama/KK orang tuanya ya pak?	05/08/2024	Melakukan cek sesuai KK yang ditunjukkan	05/08/2024	<1 hari
4	4310	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat pagi, saya kan mau mendaftarkan akun prakerja tetapi saat mau daftar tidak bisa ada notif nama anda tidak sesuai dengan data Dukcapil	05/08/2024	Melakukan cek data sesuai KK yang ditunjukkan	05/08/2024	<1 hari
5	4326	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	KK aktif pak ,hnya saja nik mau buat ngecek npwp Punya atau tidak nya ,jwabannya tidak tersedia begitu	06/08/2024	Mengarahkan untuk pengajuan perbaikan KK	06/08/2024	<1 hari
6	4338	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat pagi ibu...maaf ganggu. Mau tanya, kemarin kan udah dpt notif valid. Tp stelah coba masuk lagi kok gak bisa terus y bu	06/08/2024	Mengarahakan ybs untuk reset password	06/08/2024	<1 hari
7	4349	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mau tanya,mau pendaftaran bpjs tetapi tulisannya seperti itu ada kendala apa ya kak?	07/08/2024	Melakukan cek data sesuai KK yang ditunjukkan	07/08/2024	<1 hari
8	4356	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Izin menanyakan terkait data dari nasabah, disistem kami tidak bisa diproses karena tangan lahir salah padahal tanggal lahir di KK dan KTP sudah sama.	07/08/2024	Mengarahkan ybs ke Dukcapil untuk cek KTP	07/08/2024	<1 hari
9	4372	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mau tanya kalau mau update ktp harus langsung ke capil apa bisa online ya pak?soalnya mau buka rekening tapi katanya fto ktp saya blm muncul	08/08/2024	Mengarahkan ybs untuk aktivasi IKD	08/08/2024	<1 hari
10	4410	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK tidak ditemukan di dukcapil ...padahal sudah buat E KTP SEUMUR HIDUP. Ktp tdk bisa di daftarkan rekening bank dan npwp	12/08/2024	Melakukan cek dan pengaktifkan data	12/08/2024	<1 hari
11	4416	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat pagi pak, mohon info pengajuan paket A dengan no registrasi PA.24.004139 sudah selesai tapi KK belum ada	13/08/2024	Mengirimkan ulang KK lewat email	13/08/2024	<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	2515	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	KTP sama KK blm.bisa di akses di BPN untuk proses balik nama.	14/08/2024	Melakukan cek data sesuai KK yang ditunjukkan	14/08/2024	<1 har
13	3221	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya mau bikin NPWP tapi keterangan NO KK nya tidak terdaftar, bagaimana solusinya?	14/08/2024	Melakukan cek data sesuai KK yang ditunjukkan	14/08/2024	<1 har
14	4441	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pak maaf mau melaporkan, ini data saya cek kok nama sama kk sudah benar tp kok tidak bisa digunakan untuk ambil pinjaman kur di bank	19/08/2024	Melakukan cek data sesuai KTP yang ditunjukkan	19/08/2024	<1 har
15	4364	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Maaf pak SDH 3 hari kok blm di kirim"srt keterangan sy dr Capil pak	20/08/2024	Mengirimkan ulang file	20/08/2024	<1 har
16	4466	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat pagi mbak,maaf mbak mau konfirmasi untuk deb an Sumiyati, shm 2931/Boja an Sumiyati, NIK tdk terdapat di database kependudukan	21/08/2024	Melakukan cek dan pengaktifkan data	21/08/2024	<1 har
17	3632	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	kni kenapa ya, pdhl data yg dimasukan sdh sesuai dg di KTP	22/08/2024	Melakukan cek data sesuai KK yang ditunjukkan. Mengarahkan ybs untuk cek kembali inputan	22/08/2024	<1 har
18	244	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Ini mau pengajuan kredit tapi Belum kedaftar NIK nya,bisa minta tolong di aktifin	26/08/2024	Melakukan cek data . Mengarahkan ybs untuk pengaktifan ke Dinas	26/08/2024	<1 har
19	946	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Maaf pak warga saya dfar dah 3 kali perubahan kok gagal terus pak	27/08/2024	Melakukan cek dan mengarahkan untuk cetak ulang KK	27/08/2024	<1 har
20	722	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon pengaktifan NIK atas nama siti kholifah	28/08/2024	Melakukan cek data.	28/08/2024	<1 har
21	4553	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya daftar online pak dalman salah input NIK, tapi kok gak bisa diedit ya pak.	29/08/2024	Melakukan cek dan mengganti NIK	29/08/2024	<1 har
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Masuk bulan Agustus 2024				: 387				
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Selesai bulan Agustus 2024				: 387				
SEPTEMBER 2024								
1	4556	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	sudah pengajuan ralat hari ini. status pengajuan sudah selesai, namun dokumen/file belum tersedia di situs web pak dalman	02/09/2024	Mengirimkan ulang dokumen lewat email	02/09/2024	<1 har
2	4585	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pak maaf mau tanya saya pakai appl pak dalman tp kok status menunggu konfirmasi dari kemaren?	02/09/2024	Konfirmasi dengan petugas verifikasi akun	02/09/2024	<1 har
3	4597	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya ingin tanya bapak/ibu, saya ingin mendaftar untuk cpns kok muncul seperti ini kirakira kenapa ya	03/09/2024	Mengarahkan ybs ke Dukcapil untuk pengaktifan	03/09/2024	<1 har
4	4017	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	salah satu PNS di tempat saya bekerja, ada yg tempat lahirannya KABUPATEN KENDAL, data PNS tersebut mengalami masalah di data PNS nya di BKD pak/bu. Karena data di BKD tidak mengenal KABUPATEN KENDAL hanya mengenal KENDAL.	04/09/2024	Mengarahkan ybs untuk pengajuan perubahan KK	04/09/2024	<1 har
5	4271	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Maaf kak saya pengajuan ralat KK tapi kok tetap sama kak hasilnya	04/09/2024	Melakukan cek pengajuan dan konfirmasi dengan ybs	04/09/2024	<1 har
6	4597	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya kemarin daftar casn muncul seperti itu, diarahkan untuk ke capil wil boja dan ternyata tidak ada masalah justru disuruh untuk menanyakan ke casn nya	05/09/2024	Melakukan cek data sesuai KTP yang ditunjuk	05/09/2024	<1 har
7	4627	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya mau maksukan nama d KK bisa gak yah	06/09/2024	Mengarahkan ybs ke Dukcapil untuk pengakti	06/09/2024	<1 har
8	4645	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Kenapa status saya di pak dalman tidak valid ya?	09/09/2024	Melakukan cek dan mengarahkan ybs untuk perbaikan data	09/09/2024	<1 har

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
9	4650	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pagi ka, mau tanya, kalo NIK tidak aktif itu kemungkinan kenapa ya?Untuk pembuatan sertifikat	09/09/2024	Melakukan cek dan mengarahkan ybs untuk pembuatan akta kematian	09/09/2024	<1 hari
10	3469	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pak mohon bantuan email dan nomor whatsapp tidak bisa buat daftar ulang karna gagal terus keterangan sudah dipakai	11/09/2024	Melakukan cek dan membetulkan NIK pada akun Pakdalman ybs	11/09/2024	<1 hari
11	4709	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Ini saya mau buka rekening, sudah melakukan pengisian data, saat di cek pada NIK foto di KTP pada dashboard castemer service tidak muncul	11/09/2024	Mengupdate foto ybs pada SIAK	11/09/2024	<1 hari
12	4751	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pagi min, sy kristian. Mau pengaduan masalah NIK. Sy mau dftr npwp tpi NIK ku tdk terdaftar di dukcapil. Solusinya bagaimana ya min?	16/09/2024	Melakukan cek NIK aktif sesuai KTP yang ditunjukkan	16/09/2024	<1 hari
13	Iwan Cahyo	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pengajuan sudah selesai tetapi file tidak bisa didownload di aplikasi	18/09/2024	Meminta ybs untuk cek email	18/09/2024	<1 hari
14	Gembul	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Nik dan nomer kk di cek di bank katanya tidak aktif	19/09/2024	Melakukan pengecekan sesuai KTP dan KK, mengarahkan ybs untuk cetak ulang KTP	19/09/2024	<1 hari
15	M Sokhipun	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Tidak bisa daftar Pakdalman karena sebelumnya salah memasukkan NIK	23/09/2024	Memperbaiki NIK pada akun pakdalman ybs	23/09/2024	<1 hari
16	Achmad Aries	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Nomor KK tidak sesuai dengan Dukcapil saat mendaftar NPWP	23/09/2024	Meminta ybs untuk datang dan cetak ulang KK	23/09/2024	<1 hari
17	Nusroh Linnas	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mau cek nomor KK lewat IKD tetapi lupa PIN	23/09/2024	Mengirimkan ulang PIN IKD ke email ybs	23/09/2024	<1 hari
18	Ichanul Huda	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	KK tidak online tidak bisa untuk daftar BPJS istri	23/09/2024	Melakukan cek sesuai KK yang ditunjukkan, menginfokan nomor cs BPJS Pandawa	23/09/2024	<1 hari
19	Hasan Al Basri	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK Fatma Zuria tidak aktif untuk pendaftaran sertifikat	24/09/2024	Mengarahkan ybs ke Dukcapil untuk pengaktifan dan aktivasi IKD	24/09/2024	<1 hari
20	Umi Sehad	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Salah input NIK di aplikasi Pakdalman, Nik dan No KK terbalik	24/09/2024	Memperbaiki NIK pada akun pakdalman ybs	24/09/2024	<1 hari
21	Hamid	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Anak baru lahir belum bisa konek BPJS	25/09/2024	Melakukan cek data sesuai KK yang ditunjukkan, mengarahkan ybs untuk hubungi cs pandawa	25/09/2024	<1 hari
22	Haryono	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Minta update foto, foto tidak muncul di BPJS	25/09/2024	Melakukan cek dan menunjukkan bahwa foto muncul	25/09/2024	<1 hari
23	Yoga Satria	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Akun Pakdalman saya susah login , selalu salah password	25/09/2024	Memperbaiki NIK yang salah pada akun ybs	25/09/2024	<1 hari
24	Ary Candra	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK Sumariyah tidak dapat didaftarkan di BPN	25/09/2024	Mengarahkan ybs ke Dukcapil untuk pengaktifan dan aktivasi IKD	25/09/2024	<1 hari
25	Jurangagung	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	pendaftaran AKLRD.24.001585, sudah 1 jam verifikasi	25/09/2024	Menginfokan pengajuan ralat akta membutuhkan waktu lebih karena perlu cek arsip	25/09/2024	<1 hari
26	Roji	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	KTP alamat Jakarta tetapi saat urus di Puskesmas katanya NIK ayah masih Kendal	26/09/2024	Mengarahkan ybs ke Dukcapil Jakarta untuk restore data	26/09/2024	<1 hari
27	Sopiyah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Data NIK tidak terdapat didatabase kependudukan unt	26/09/2024	Melakukan cek dan menginfokan bahwa NIK aktif	26/09/2024	<1 hari
28	Siti Wahyuni	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Ke UPTD Kaliwungu tidak bisa rekam KTP	27/09/2024	Mengajukan penghapusan salah rekam	27/09/2024	<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
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Masuk bulan September 2024				: 431				
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Selesai bulan September 2024				: 431				