

DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KENDAL

LAPORAN PENANGANAN ADUAN

TAHUN 2024

TRIWULAN IV (OKTOBER - DESEMBER)



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 IV di lingkungan Dinas Dukcapil Kendal. Melalui laporan ini, akan dianalisis bagaimana sistem pengelolaan pengaduan dijalankan, tingkat responsivitas 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 :

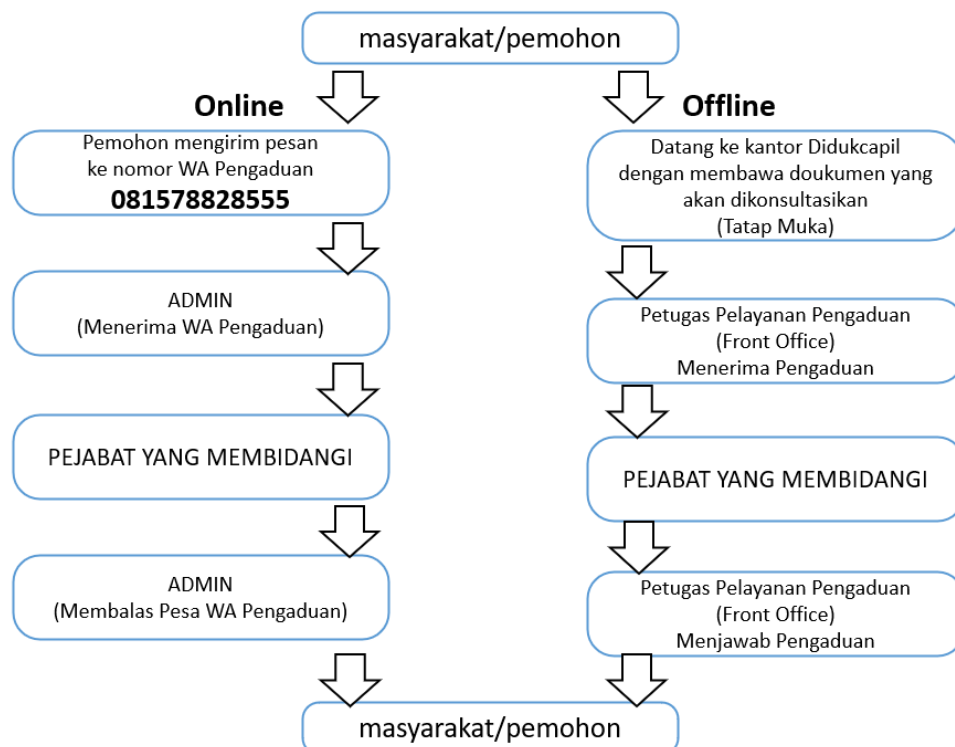
- 1) Surat : Jl.Pramuka (Komplek Perkantoran) Kendal Kode Pos 51314
- 2) Telepon : (0294) 381302
- 3) WhatsApp : 08157 8822 555
- 4) Email : dispendukcapil@kendalkab.go.id
- 5) Facebook : @Dispendukcapil Kendal

- 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

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

Selama periode triwulan IV tahun 2024 terdapat total 982 permintaan layanan informasi/konsultasi dan 1 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 IV

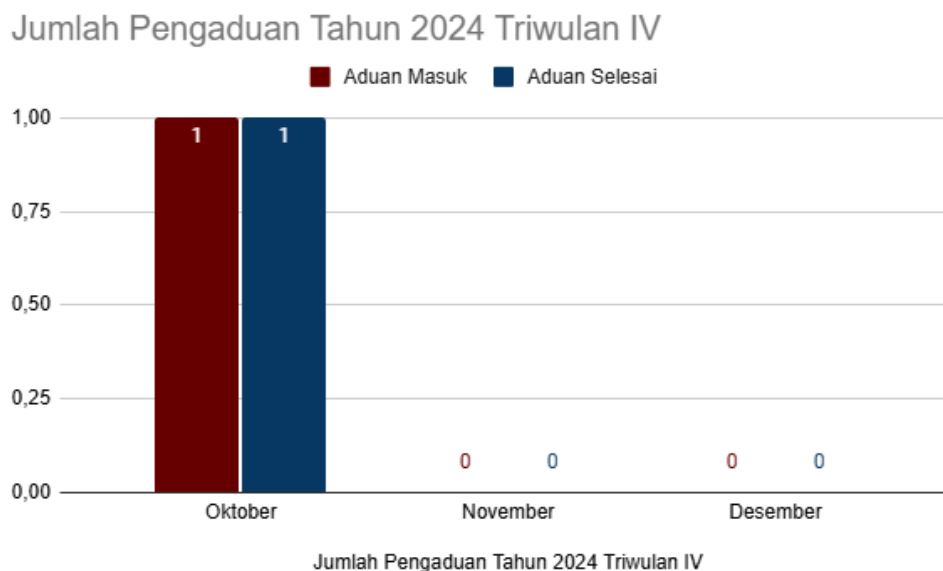
Bulan	Jumlah Aduan	Jumlah Ditangani	Media Aduan	Materi	Waktu Penyelesaian
Oktober	1	1	whatsapp	Produk tidak sesuai	<1x24 jam
November	-	-	-	-	-
Desember	-	-	-	-	-

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	1	0	1
5	Email	0	0	0
6	Website (SP4N LAPOR)	0	0	0
7	Media Sosial (Instagram, facebook)	0	0	0

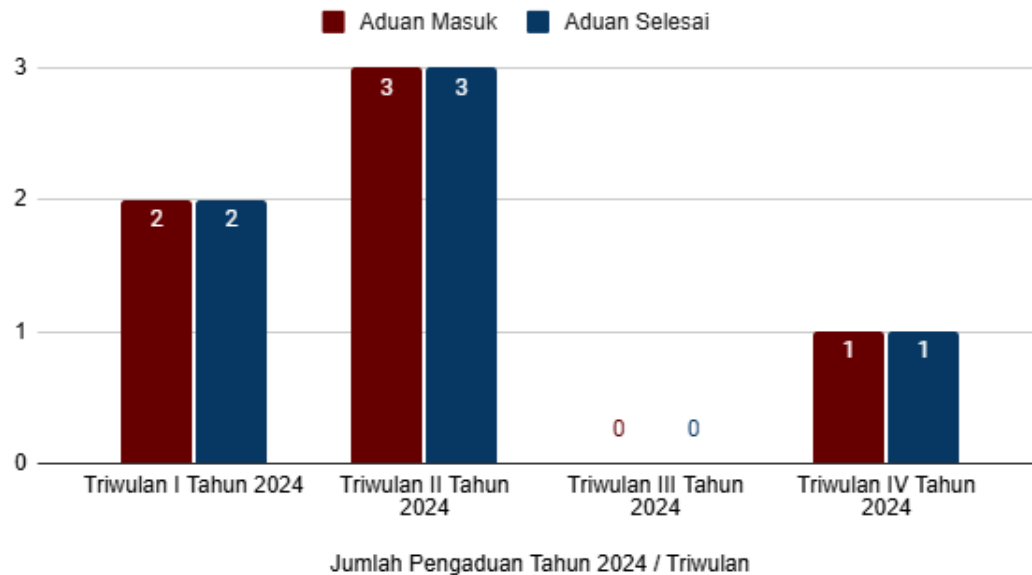
Berdasarkan Tabel 1, selama Triwulan IV tahun 2024, tercatat satu aduan yang masuk pada bulan Oktober. Aduan tersebut disampaikan melalui media WhatsApp dengan materi pengaduan mengenai "produk tidak sesuai." Jumlah aduan yang masuk dan yang ditangani sama, yaitu satu aduan, dengan waktu penyelesaian kurang dari 24 jam. Pada bulan November dan Desember, tidak terdapat aduan yang tercatat masuk, ditangani, maupun informasi terkait media dan materi aduan.

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 satu 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 Pengaduan Tahun 2024 Triwulan IV

Jumlah Pengaduan Per Triwulan



Gambar 3. Jumlah Pengaduan Per Triwulan

Grafik pertama menunjukkan bahwa selama Triwulan IV tahun 2024, hanya bulan Oktober yang mencatat adanya pengaduan, yaitu sebanyak satu aduan masuk dan satu aduan selesai, sementara pada bulan November dan Desember tidak terdapat aduan. Data ini selaras dengan grafik kedua yang menampilkan jumlah pengaduan per triwulan sepanjang tahun 2024, di mana pada Triwulan IV tercatat satu aduan masuk dan satu aduan selesai. Sebelumnya, Triwulan I mencatat dua aduan masuk dan dua aduan selesai, Triwulan II mencatat jumlah tertinggi yaitu tiga aduan masuk dan tiga aduan selesai, sedangkan Triwulan III tidak mencatat adanya aduan masuk maupun penyelesaian aduan.

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 IV tahun 2024, tercatat hanya satu aduan yang masuk, yaitu pada bulan Oktober melalui media WhatsApp dengan materi aduan “produk tidak sesuai.” Aduan tersebut berhasil ditangani dalam waktu kurang dari 24 jam. Pada bulan November dan Desember, tidak terdapat aduan yang masuk. Secara keseluruhan, seluruh aduan yang masuk sepanjang tahun 2024 telah ditindaklanjuti dan diselesaikan oleh Dinas Dukcapil Kendal tanpa ada yang tertunda atau dalam proses.

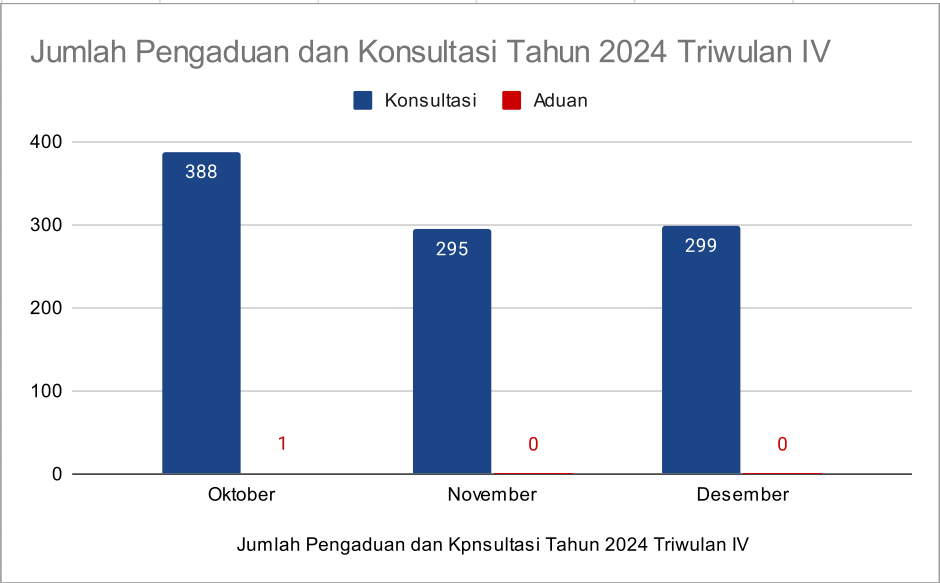
2. Tren dan Distribusi Pengaduan Tahunan

Grafik jumlah pengaduan per triwulan menunjukkan bahwa Triwulan II merupakan periode dengan pengaduan terbanyak, yaitu tiga aduan masuk dan tiga aduan selesai. Triwulan I mencatat dua aduan, sedangkan Triwulan III tidak mencatat adanya pengaduan. Triwulan IV hanya mencatat satu aduan, yang semuanya telah selesai ditangani. Data ini menunjukkan adanya fluktuasi jumlah pengaduan per triwulan sepanjang tahun.

3. Media Pengaduan yang Digunakan

Dari tujuh media pengaduan yang tersedia, media WhatsApp yang tercatat digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan keluhan selama Triwulan IV. Media lainnya seperti surat, telepon, kotak aduan, email, website SP4N LAPOR, dan media sosial tidak mencatat adanya aduan masuk dan hanya ada konsultasi. Hal ini mengindikasikan bahwa media WhatsApp menjadi saluran paling digemari oleh masyarakat, sementara media lainnya masih belum dimanfaatkan secara optimal.

Jumlah Konsultasi dan Pengaduan Tahun 2024 Triwulan IV			
NO	Bulan	Jumlah Percakapan	
		Konsultasi	Aduan
1	Oktober	388	1
2	November	295	0
3	Desember	299	0
Total Konsul dan Pengaduan :		982	1
Total percakapan		983	



REKAP PENGADUAN 2024 TRIWULAN IV							
No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media Pengadu	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi Penyelesaian (jam kerja)
Oktober 2024							
1	Dziqui Fanani	Chat whatsapp pengaduan	Percuma mengisi sendiri dan melampirkan banyak form tetapi endingnya tidak sesuai dengan yang diinput [produk]	21/10/2024	Melakukan cek pengajuan dan membantu perbaikan secara tatap muka di uptd Kaliwungu	21/10/2024	<1 hari
Jumlah Pengaduan Masuk bulan Oktober 2024			: 1				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan Oktober 2024			: 1				

Pagi Kak.. yg bener aja kak ini kenapa tanggal lahirnya gak sesuai inputanku di aplikasi? Percuma nginput sendiri, ngelampirin banyak file, endingnya gak sesuai dengan yg di input. Payah

10:05

Maaf kalo kurang sopan.. saya kecewa karena outputnya tidak sesuai dengan apa yg saya input.

10:52

Monday, 21 October 2024



Dziqi Fanani

Mohon dibantu revisi tanggal lahir Akte dan KK nya kak 🙏

08:04

Agent CAPIL



Assalamualaikum[sabar](#) ya mb/mas semua butuh proses manusia tempat salah dan khilaf

08:23 ✓



Dziqi Fanani

Walaikumsalam.. iya gpp kak, ini aku di dukcapil kaliwungu,

REKAP KONSULTASI DAN PENGADUAN 2024 TRIWULAN IV (OKTOBER-DESEMBER)

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media	Jenis (Aduan / Konsultasi)	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau lama penyelesaian pengaduan
OKTOBER 2024								
1	Tia Rakka	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK Invalid	01/10/2024	Mengarahkan ybs untuk update KK lewat Pakdalman	01/10/2024	<1 hari
2	Wahid	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	tidak mendapat dokumen KK yang baru diperbaharui karena email sebelumnya salah	01/10/2024	Memperbaiki email ybs dan mengirimkan kembali email	01/10/2024	<1 hari
3	.	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK tersebut tdk ditemukan waktu sy input utk pengurusan baliknama sertipikat .	01/10/2024	Mengarahkan ybs untuk datang langsung untuk pengaktifan dari luar negeri	01/10/2024	<1 hari
4	Rangga	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	akun PAK DALMAN yang tidak valid karena salah NIK	02/10/2024	Memperbaiki NIK ybs	02/10/2024	<1 hari
5	~Cucuk Herupurnom	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Data tsb tidak aktif yang akan digunakan untuk pengajuan sertifikat PTSL	02/10/2024	Mengarahkan ybs untuk cetak ulang EKTP	02/10/2024	<1 hari
6	Badriyah88	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Akun tidak valid, salah NIK	02/10/2024	Memperbaiki NIK pada akun ybs, dan mengarahkan ybs untuk memperbaiki foto profil	02/10/2024	<1 hari
7	Alif	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	konsultasi tentang NIK yang tidak aktif	03/10/2024	Melakukan cek NIK aktif dan menginfokan bahwa KK perlu diperbarui	03/10/2024	<1 hari
8	Ali Wafa	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	meminta NIK untuk diaktifkan setelah kembali dari lu	04/10/2024	Mengarahkan ybs untuk datang langsung ke	04/10/2024	<1 hari
9	Mirza	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Nik belum aktif tidak bisa buwat daftar bpjs	07/10/2024	Melakukan cek NIK aktif	07/10/2024	<1 hari
10	IKO	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya mengajukan Jamkesda ke dinsos dan mendapatkan hasil pengajuan gagal karna NIK tidak online.	09/10/2024	Melakukan cek NIK aktif sesuai KK yang ditunjukkan dan mengarahkan untuk perbaikan NIK anggota yang lain	09/10/2024	<1 hari
11	Duroh	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	kami mau mengajukan pajak PPh dengan nik dan nama tersebut sesuai KTP tetapi di sistem tertulis nama tidak sesuai dengan nik	09/10/2024	menyarankan untuk mengajukan cetak KK dan KTP setelah perbarui KK	09/10/2024	<1 hari
12	Syakira Nikmah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Wa pakdalman tidk msuk	10/10/2024	Memperbaiki nomor hp ybs	10/10/2024	<1 hari
13	Dhimas	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya sudah reset pasword tp tidak menerima wa pasword baru kak	11/10/2024	Membantu reset password akun Pakdalman	11/10/2024	<1 hari
14	salwaaisah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK atas nama tersebut waktu pendataan pemilu dinyatakan tidak aktif, mohon pengaktifannya	14/10/2024	Mengarahkan ybs perbaikan KK dan KTP karena NIK berbeda	14/10/2024	<1 hari
15	Reyhan Syaki	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	KTP tidak terverifikasi, dalam proses pembuatan NPWP. Mohon bantuannya pengaktifan	14/10/2024	Melakukan cek NIK aktif sesuai KK	14/10/2024	<1 hari
16	Juwandi	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	kematian pembaruan kk terus setelah kk jadi an. Asep setiawan tidak masuk kk	14/10/2024	Mengaktifkan NIK ybs	14/10/2024	<1 hari
17	Ipunk	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	menunggu aktivasi pak dalman, supaya kami bisa cepat melakukan pengajuan. status menunggu konfirmasi terus	15/10/2024	Memverifikasi akun ybs	15/10/2024	<1 hari
18	Aira Rizky Al Fandy	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	kk nya sya pegang masih kk pedurangan kok tiba tiba pindah kendal	16/10/2024	Mengarahkan ybs untuk ke Dukcapil sesuai KK untuk permintaan restore data	16/10/2024	<1 hari
19	Rifkhi	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	kode barcode akte yg bertanda tangan berbeda di komputer scan nama Sudiono di akte nama bambang	16/10/2024	Mengarahkan ybs ke Dukcapil untuk cek dan cetak ulang	16/10/2024	<1 hari
20	uchiefab	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	KK dengan nomor 332416*** tidak terupdate di sistem pengajuan Bank	16/10/2024	Melakukan cek NIK aktif sesuai KTP dan KK	16/10/2024	<1 hari

REKAP KONSULTASI DAN PENGADUAN 2024 TRIWULAN IV (OKTOBER-DESEMBER)

[illegible]

REKAP KONSULTASI DAN PENGADUAN 2024 TRIWULAN IV (OKTOBER-DESEMBER)

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media	Jenis (Aduan / Konsultasi)	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau lama penyelesaian pengaduan
1	Ratih Kartikasari	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK tidak valid di info.gtk.kemendikbud	01/11/2024	Melakukan cek NIK aktif sesuai KK yang ditunjukkan	01/11/2024	<1 hari
2	Amelia A D	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Ingin update data kependudukan (profil) secara online	05/11/2024	Menyinkronkan data KTP ybs	05/11/2024	<1 hari
3	R Nurhadi Arif	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	konsultasi mengenai aktivasi NIK	06/11/2024	NIK diaktifkan dan diarahkan untuk memperbarui KK	06/11/2024	<1 hari
4	Vallery	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Salah input NIK saat mendaftar akun Pakdalman	07/11/2024	Mengubah NIK pada akun Pakdalman	07/11/2024	<1 hari
5	Nanik	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	daftar JKN mobile Tapi ketika mau masuk Nik salah	07/11/2024	Melakukan cek NIK aktif sesuai yang disebutkan	07/11/2024	<1 hari
6	Een Isthoiyani	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	KTP ini dicek untuk kartu tani katanya tidak aktif. Mohon info	08/11/2024	Melakukan cek NIK aktif sesuai KTP yang ditunjukkan		<1 hari
7	wasi	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Ini mau pengajuan kredit tapi Belum kedaftar NIK nya,bisa minta tolong di aktifin	11/11/2024	Melakukan cek NIK aktif sesuai KTP yang ditunjukkan	11/11/2024	<1 hari
8	WIRANTO KUSUMO	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pendaftaran berhasil tapi belum dapat pemberitahuan lewat whatsapp	11/11/2024	Memandu ybs untuk memperbaiki setting whatsapp	11/11/2024	<1 hari
9	IKA MARSELA	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK tidak aktif mohon untuk diaktifkan	12/11/2024	Mengarahkan ybs ke Dukcapil untuk pengaktifan NIK dari luar negeri	12/11/2024	<1 hari
10	M. Sukri	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Status Permohonan Layanan.Di email hanya muncul Akta Kelahiran.Dan Cetak Kartu Keluarga belum ada	13/11/2024	Mengirimkan kembali dokumen ke email	13/11/2024	<1 hari
11	AMALIAH	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	permasalahan tidak dapat membuka IKD. Pin selalu salah hingga terblokir. Pin yang ada di email yang saya masukkan	15/11/2024	Mengirimkan kembali PIN IKD melalui email	15/11/2024	<1 hari
12	Asep	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Link yng sudah di kirimkan lewat email eror, tidak bisa dibuka	19/11/2024	Melakukan cek pengajuan dan mengirimkan ulang berkas ke email	19/11/2024	<1 hari
13	ACHMAD MUAZIM	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	KTP atas nama HENI HERAWATI tidak aktif	22/11/2024	Mengarahkan ybs ke Dukcapil untuk pengaktifan NIK dari luar negeri	22/11/2024	<1 hari
14	Alaan	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Tertera NIK tidak terdaftar di dukcapil saat ingin membuat NPWP	22/11/2024	Melakukan cek NIK aktif	22/11/2024	<1 hari
15	Laili Maghfiroh	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	perihal ktp ini sdh aktif apa blm ya. Krn mau buat proses ke BPN gk bisa	22/11/2024	Mengarahkan ybs ke Dukcapil untuk pengaktifan NIK dari luar negeri	22/11/2024	<1 hari
16	Zakiya	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saat mengurus legalitas PT, lalu saat pengisian alamat terkendala "tidak sesuai dengan data dukcapil" padahal sudah mengisi sesuai dengan yang ada di KTP	25/11/2024	Melakukan cek NIK aktif sesuai KTP yang ditunjukkan	25/11/2024	<1 hari
17	Anggun Tiara	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK Sulami Tidak ngelink di atr bpn	26/11/2024	Melakukan cek dan mengaktifkan NIK ybs	26/11/2024	<1 hari
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Masuk bulan November 2024			: 295					
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Selesai bulan November 2024			: 295					
DESEMBER 2024								
1	-	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	mohon dibantu utk meralat NIK yg terdaftar karena salah ketik	02/12/2024	Mengubah NIK pada akun Pakdalman	02/12/2024	<1 hari
2	yesykagome	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	setatusnya udah selesai kata Dipemberitahu an nya dikirim lewat email. tapi sampe sekarang blm ada email masuk	04/12/2024	Mngirim kembali dokumen dan memandu cara cetak mandiri	04/12/2024	<1 hari
3	Nining	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK tidak ngelink dengan data dukcapil,sehingga tidak muncul NIK tersebut	04/12/2024	Melakukan cek NIK duplikat dan mengarahkan ybs pengajuan KK	04/12/2024	<1 hari
4	Tity Setyoningrum	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK tidak ditemukan di Dukcapil saat mendaftar di instansi lain	05/12/2024	Melakukan cek NIK sesuai dengan yang disebutkan	05/12/2024	<1 hari
5	Bagus Piter	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon update karena Nik mujiati tidak di temukan di BPJS	06/12/2024	Melakukan cek NIK sesuai dengan KK yang ditunjukkan	06/12/2024	<1 hari

REKAP KONSULTASI DAN PENGADUAN 2024 TRIWULAN IV (OKTOBER-DESEMBER)

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media	Jenis (Aduan / Konsultasi)	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau lama penyelesaian pengaduan
6	Nothing	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	pengajuan paket akta kelahiran , KK & AKL belum masuk email	06/12/2024	Mengirimkan ulang dokumen lewat email	06/12/2024	<1 hari
7	Desita	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon dibantu untuk mengirimkan pin untuk cetak KK dan KIA belum terkirim lewat email nomer register PA.24.008265	09/12/2024	Menyampaikan ke operator yang menangani	09/12/2024	<1 hari
8	diah59376	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Status Permohonan Layanan anda saat ini : SELESAI. tapi di inbox email belum masuk	10/12/2024	Mengirimkan ulang dokumen lewat email	10/12/2024	<1 hari
9	Khusna	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	sdh mengisi di lupa password ada keterangan berhasil silahkan tunggu di wa, tetapi kok tidak ada wa ya	11/12/2024	Melakukan cek dan mengarahkan untuk daftar akun	11/12/2024	<1 hari
10	mia dafa rafika	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya pengajuan pisah kk melalui aplikasi, katanya sudah selesai tapi dokumen belum terkirim ke email	11/12/2024	Menginfokan server email sedang eror, dan mengarahkan ybs untuk cetak di updt	11/12/2024	<1 hari
11	Anggun Tiara	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK Tdk ngelink di aplikasi bpn	12/12/2024	Mengarahkan untuk SKDLN	12/12/2024	<1 hari
12	Agny Saputri	Chat whatsapp pengaduan	Aduan	Sudah menunggu 1 minggu tetapi belum mendapatkan berkas padahal status pengajuan selesai [waktu layanan]	16/12/2024	Menginfokan bahwa ada kendala teknis terkait pengiriman melalui email dan mengirimkan ulang dokumen jadi	16/12/2024	< 1 hari
13	Linda	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya mau ada keperluan mengganti no hp bri di bank bri terhambat karna foto ktp saya belum muncul	17/12/2024	Melakukan sinkron data KTP	17/12/2024	<1 hari
14	*****	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saat penginputan Data KTP di sistem pendaftaran pelayanan BPN, muncul pemberitahuan Tanggal lahir tidak sesuai	17/12/2024	Menginfokan pernah ada perubahan tanggal lahir	17/12/2024	<1 hari
15	[三尼] sany.ENG	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Di aplikasi pak dalman dokumen yang tertera ada 3, sedangkan yang masuk ke email saya cuma 2 dokumen,	19/12/2024	Mengirimkan ulang dokumen lewat email	19/12/2024	<1 hari
16	R Nurhadi Arif Zuliyen	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	KK tidak sesuai saat mendaftar BPJS	19/12/2024	Melakukan cek data sesuai KK	19/12/2024	<1 hari
17	Ai7k	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pak apakah bener nmer ktp saya bermasalah, katanya kok tidak aktif, dicek di pabrik	23/12/2024	Melakukan cek data sesuai KTP yang ditunjukkan	23/12/2024	<1 hari
18	Mokutaru	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	aplikasi pak dalman dari bulan Januari sampai sekarang masih menunggu konfirmasi	23/12/2024	Mengarahkan ybs mendaftar akun kembali	23/12/2024	<1 hari
19	Laila Hafidhoh	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Atas nama Tumini data NIK tidak padan Capil	23/12/2024	Mengaktifkan data	23/12/2024	<1 hari
20	Gembul	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon maaf mau tanya karena nik dicek beda nama.nik dicek kok atas nama pak rasmin bukan pak sugito	24/12/2024	Melakukan cek data sesuai KTP yang ditunjukkan	24/12/2024	<1 hari
21	Nur Kholis	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK tidak aktif,,tidak bisa dipakai untuk daftar kepesertaan bpjs	30/12/2024	Mengaktifkan data	30/12/2024	<1 hari
22	Aniksetyowati	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	ajukan layanan pada pilihan akta kematian, ternyata gagal dan diaplikasi tercantum bahwa akun saya belum aktif	31/12/2024	Menginfokan tidak bisa daftar karena luar kendal	31/12/2024	<1 hari
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Masuk bulan Desember 2024				: 299				
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Selesai bulan Desember 2024				: 299				