

DINAS
KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN
KENDAL

LAPORAN

PENANGGARAN

PENGADUAN

Tahun 2025
TRIWULAN I

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

BAB I PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), instansi penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk senantiasa memberikan layanan yang berkualitas, responsif, dan akuntabel. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal sebagai penyelenggara layanan administrasi kependudukan memiliki peran strategis dalam memenuhi hak-hak masyarakat atas dokumen kependudukan yang tertib, sah, dan tepat waktu.

Sebagai bagian dari mekanisme kontrol publik, pengaduan masyarakat merupakan salah satu instrumen penting untuk menilai kinerja pelayanan yang diberikan. Pengelolaan pengaduan yang baik tidak hanya menjadi bentuk tanggung jawab terhadap masyarakat, tetapi juga berfungsi sebagai alat evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap sistem pelayanan yang ada. Oleh karena itu, Dinas Dukcapil Kabupaten Kendal berkomitmen untuk menindaklanjuti setiap aduan secara profesional, proporsional, dan tepat sasaran.

Penyusunan laporan penanganan aduan Triwulan I Tahun 2025 ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai jumlah, jenis, media masuk, serta tindak lanjut terhadap aduan yang diterima selama periode tersebut. Laporan ini juga dimaksudkan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik serta sebagai dasar pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kendal.

1. TUJUAN

Penyusunan laporan penanganan pengaduan masyarakat Triwulan I Tahun 2025 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

- a. **Mendokumentasikan data pengaduan masyarakat** yang diterima selama Triwulan I Tahun 2025, baik dari segi jumlah, jenis aduan, kanal penyampaian, hingga waktu dan cara penyelesaiannya.
- b. **Mengevaluasi kinerja penanganan pengaduan** sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

- c. **Mengidentifikasi permasalahan yang sering dikeluhkan masyarakat**, guna mengetahui aspek pelayanan mana yang masih memerlukan perbaikan atau peningkatan.
- d. **Memberikan gambaran nyata tentang responsivitas dan efektivitas penanganan aduan** oleh petugas pelayanan di lingkungan Dinas Dukcapil Kendal.
- e. **Menjadi dasar perumusan strategi dan kebijakan perbaikan layanan**, baik secara teknis maupun sistemik, dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dukcapil.

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 800.1.11.1/066/Dispendukcapil Tahun 2025 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 :

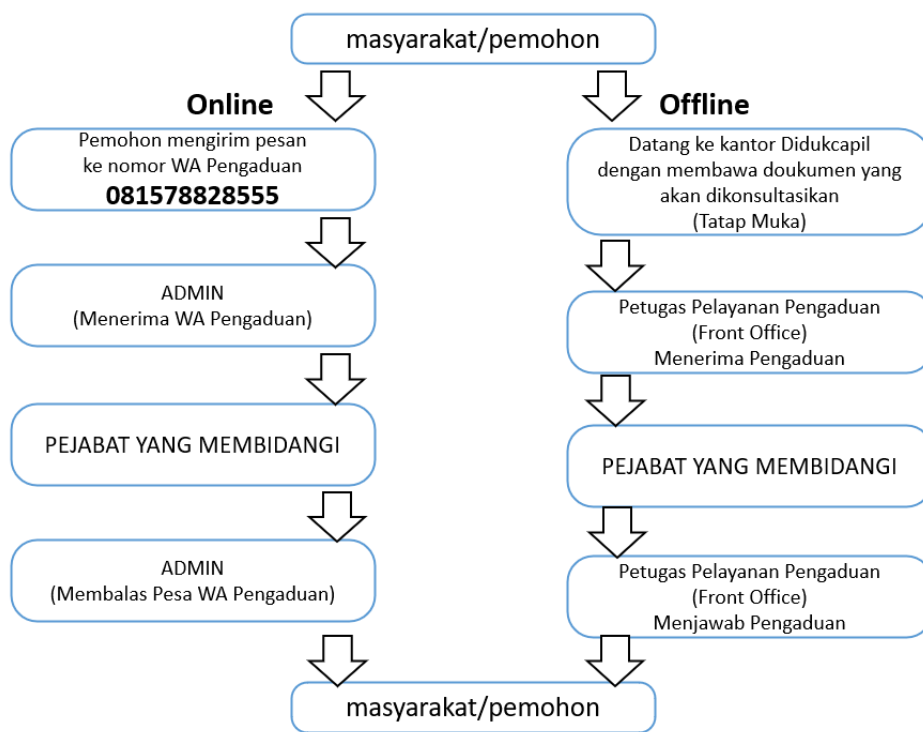
- 1) Surat : Jl.Pramuka (Komplek Perkantoran) Kendal Kode Pos 51314
- 2) Telepon : (0294) 381302
- 3) WhatsApp : 08157 8822 555
- 4) Email : dispendukcapil@kendalkab.go.id
- 5) Facebook : @Dispendukcapil Kendal

- 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;
- h.



Gambar 1. Alur layanan pengaduan

BAB III REKAPITULASI DAN ANALISA ADUAN

“Pada Triwulan I Tahun 2025, persentase penyelesaian pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal adalah 100%”

Selama periode triwulan I tahun 2025 terdapat total 886 permintaan layanan informasi/konsultasi dan 1 aduan yang diterima Dukcapil Kendal melalui sarana aduan whatsapp (rekap terlampir). Adapun aduan yang masuk melalui media sosial (*Instagram, facebook*) secara otomatis dibalas (*by boot*) untuk diarahkan ke whatsapp pengaduan.

Tabel 1. Rekap Aduan Tahun 2025 Triwulan I

Bulan	Jumlah Aduan	Jumlah Ditangani	Sarana Aduan	Materi	Waktu Penyelesaian
Jan	1	1	Whatsapp	Pengajuan Sulit [Proses]	<1x24 jam
Februari	-	-	-	-	-
Maret	-	-	-	-	-

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, pada Triwulan I Tahun 2025, Dinas Dukcapil Kendal hanya menerima satu aduan pada bulan Januari. Aduan tersebut disampaikan melalui media WhatsApp dan berkaitan dengan proses pengajuan yang dinilai sulit. Aduan ini berhasil ditangani dengan cepat, yaitu dalam waktu kurang dari 24 jam. Sementara itu, pada bulan Februari dan Maret tidak tercatat adanya aduan yang masuk.

Tabel 2 menunjukkan rekapitulasi aduan berdasarkan media penyampaian. Dari keseluruhan media yang tersedia, hanya WhatsApp yang mencatat adanya satu aduan masuk dan telah selesai ditangani. Media lainnya seperti surat, telepon, kotak aduan, email, website SP4N Lapor, dan media sosial (Instagram, Facebook) tidak menerima aduan selama periode triwulan ini. Hal ini menunjukkan bahwa WhatsApp merupakan kanal pengaduan yang paling efektif dan aktif digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan keluhan ke Dinas Dukcapil Kendal pada triwulan pertama tahun 2025.



Gambar 2. Jumlah Pengaduan Tahun 2025 Triwulan I

Grafik menunjukkan bahwa pada Triwulan I Tahun 2025, pengaduan masyarakat yang diterima Dinas Dukcapil Kendal hanya terjadi pada bulan Januari, dengan total satu aduan masuk dan satu aduan selesai ditangani. Sementara itu, pada bulan Februari dan Maret tidak tercatat adanya pengaduan yang masuk maupun yang diselesaikan.

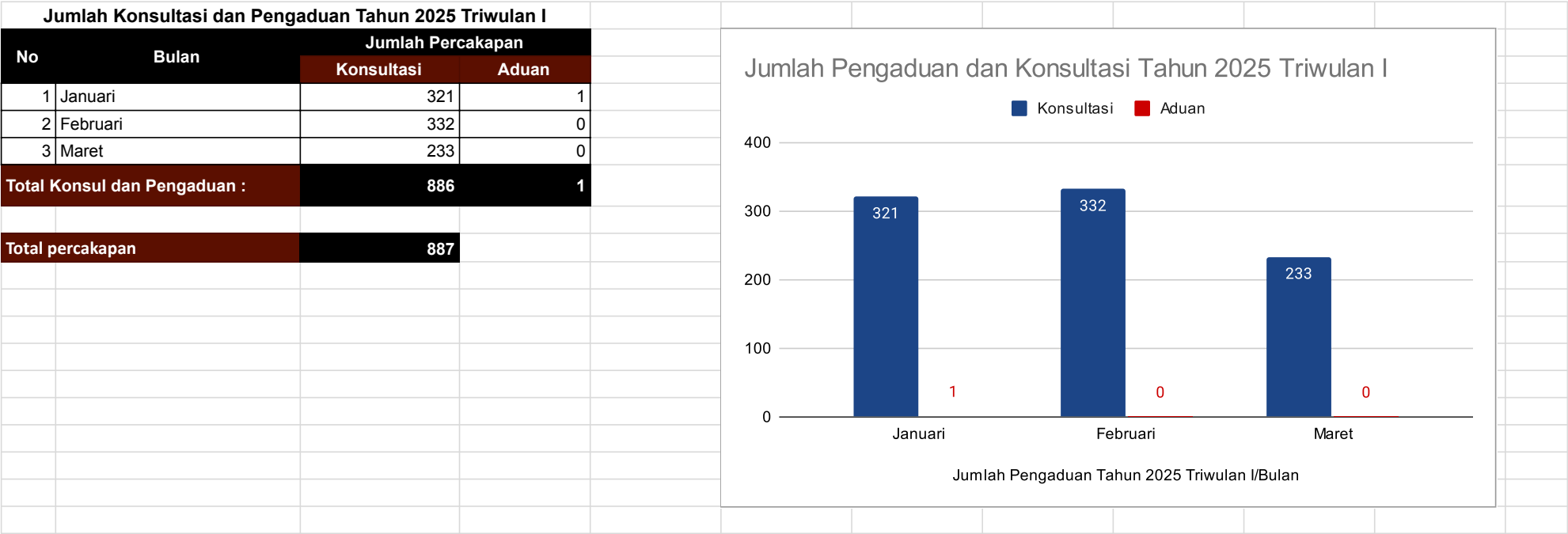
Uraian Pengaduan

- a. **Media Pengaduan:** WhatsApp
- b. **Tanggal/Waktu:** 13 Januari 2025
- c. **Nama Pengadu:** Kamdanah
- d. **Aduan Terkait:** Proses Layanan Sulit
- e. **Masalah:**
Masyarakat mengeluhkan status akun yang tetap "tidak valid" meskipun sudah mengikuti proses yang diminta. Keluhan disampaikan karena aplikasi dianggap membingungkan, terutama bagi pengguna lanjut usia.
- f. **Respon Petugas:**
Akun telah diverifikasi dengan hasil "tidak valid". Pengguna diminta memperbaiki data, terutama tanggal lahir.
- g. **Tanggapan Pengguna:**
Merasa frustrasi karena tidak kunjung berhasil dan sistem dianggap tidak mengenali input yang dimasukkan.
- h. **Status Penanganan:**
Sudah ditanggapi dan ditangani hingga akun valid.

BAB IV PENUTUP

Berdasarkan rekapitulasi data pengaduan pada Triwulan I Tahun 2025, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Selama Triwulan I Tahun 2025, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal hanya menerima satu aduan masyarakat, yaitu pada bulan Januari terkait proses layanan yang sulit. Tidak terdapat pengaduan pada bulan Februari dan Maret.
2. Satu aduan yang diterima pada bulan Januari disampaikan melalui media WhatsApp dan berkaitan dengan proses pengajuan yang dinilai sulit. Aduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan dalam waktu kurang dari 24 jam.
3. Berdasarkan rekapitulasi media pengaduan, hanya saluran WhatsApp yang tercatat menerima pengaduan selama periode ini. Media lain seperti surat, telepon, kotak aduan, email, website SP4N Lapor, dan media sosial tidak menerima aduan.



REKAP PENGADUAN 2025 TRIWULAN I

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media Pengadu	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi Penyelesaian (jam kerja)
JANUARI 2025							
1	Kamdanah	Chat whatsapp pengaduan	Pengajuan online sulit bikin pusing, status menunggu konfirmasi [proses]	13/01/2025	Verifikasi langsung oleh petugas dan memandu perbaikan akun	13/01/2025	< 1 hari
Jumlah Pengaduan Masuk bulan Januari 2025			: 1				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan Januari 2025			: 1				

Bukti Tanggapan Atas Pengaduan Tahun 2025

1.



akan indah pada waktunya

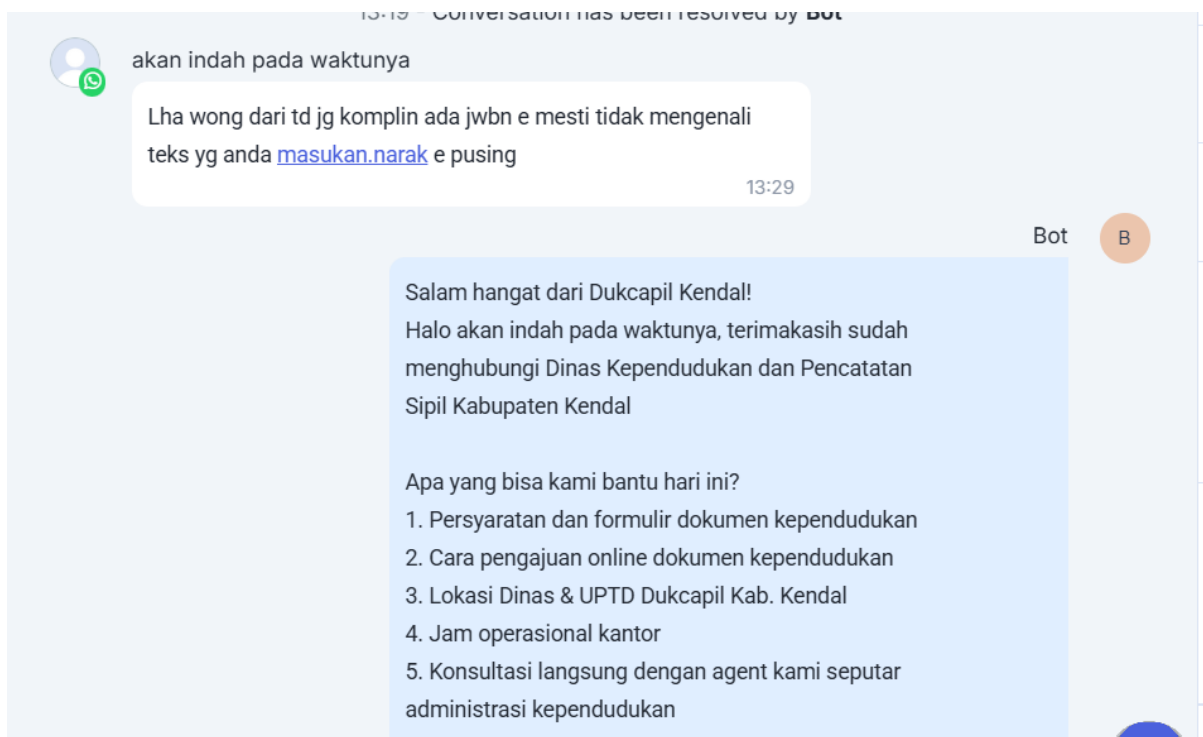
Bikin pusing klo yg online org sepuh
12:49

Bot B

Mohon maaf kami tidak mengenali teks yang anda masukkan. Silakan menjawab kembali.
12:49 ✓

Baik akan indah pada waktunya
Untuk Informasi persyaratan bisa dilihat di link :
<https://dispendukcapil.kendalkab.go.id/layanan/article/persyaratan/layanan-dispendukcapil-kendal>
dan formulir persyaratan bisa di download di link :
<https://dispendukcapil.kendalkab.go.id/layanan/article/persyaratan/layanan-dispendukcapil-kendal> Read more
12:49 ✓

Terima kasih telah menghubungi. Kami lihat Anda tidak memberikan response dalam waktu 30 menit. Kami izin untuk menutup obrolan ini. Apabila anda membutuhkan bantuan kami kembali, silahkan chat kami kapan saja.
13:19 ✓



akan indah pada waktunya

Lha wong dari td jg komplin ada jwbn e mesti tidak mengenali teks yg anda [masukan.narak](#) e pusing
13:29

Bot B

Salam hangat dari Dukcapil Kendal!
Halo akan indah pada waktunya, terimakasih sudah menghubungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal

Apa yang bisa kami bantu hari ini?

1. Persyaratan dan formulir dokumen kependudukan
2. Cara pengajuan online dokumen kependudukan
3. Lokasi Dinas & UPTD Dukcapil Kab. Kendal
4. Jam operasional kantor
5. Konsultasi langsung dengan agent kami seputar administrasi kependudukan



Status kok masih kayak gn trz

09:59

Bikin pusing

10:28

Agent PDIP

Selamat pagi

11:16 ✓

akun pakdalman bpk/ibu sudah kami verifikasi dengan hasil "tidak valid". Silahkan membetulkan tanggal lahir, dan foto selfie menggunakan dengan menunjukan identitas kependudukan digital

11:19 ✓

REKAP KONSULTASI DAN PENGADUAN 2025 TRIWULAN I (JANUARI -MARET)

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media	Jenis (Aduan / Konsultasi)	Isi Pengaduan / Konsultasi	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi Penyelesaian (jam kerja)
JANUARI 2025								
1	FX Herry Setiawan	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK KTP istri saya atas nama SRI WAHYUNI keterangannya tidak valid di BPJS dan tidak bisa dipakai membuka tabungan di bank.	03/01/2025	Melakukan cek dan mengarahkan ybs untuk memakai KK yang terbaru	03/01/2025	< 1 hari
2	surya farel	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	buat KTP KOK SUSAH YA .. SYRAT NYA APA AJA	06/01/2025	Mengarahkan ybs cara membuat KTP	06/01/2025	< 1 hari
3	ISTIROCHAH	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mau buat NPWP , Tapi NO NIK di ketik ko salah terus .	07/01/2025	cek nik aktif sesuai yang ditunjukkan	07/01/2025	< 1 hari
4	Kuswartini	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat pagi Bu, mau validasi KTP, karena di sistem BPN KTP <u>a.n</u> kuswartini tidak valid	08/01/2025	Mengarahkan untuk perbaruan KK	08/01/2025	< 1 hari
5	DANIAR RIZKI	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	di aplikasinya dinyatakan sudah selesai Tapi sampai sekarang belum ada email kiriman file KK dan Akta kematian	09/01/2025	Mengirim ulang dokumen lewat email	09/01/2025	< 1 hari
6	Siti Murni	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	No KTP belum di aktifkan. Mau buat rekening di BNI dan di dapodik juga tidak valid	13/01/2025	cek nik aktif sesuai KTP yang ditunjukkan	13/01/2025	< 1 hari
7	Kamdanah	Chat whatsapp pengaduan	Aduan	Pengajuan online sulit bikin pusing, status menunggu konfirmasi [proses]	13/01/2025	Verifikasi langsung oleh petugas dan memandu perbaikan akun	13/01/2025	< 1 hari
8	ASIH PURWANTI	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	waktu scan KTP di gerai indosat data KTP tidak terbaca	14/01/2025	mengarahkan ybs ke KANTOR	14/01/2025	< 1 hari
9	nizamkafka	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Untuk pengajuan paket A dengan nomor register PA_25, status sudah selesai tapi email belum masuk.	15/01/2025	Mengirim ulang dokumen lewat email	15/01/2025	< 1 hari
10	Andin	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	pengajuan perbaruan KK, dan sudah selesai tapi belum terkirim ke email saya	15/01/2025	Mengirim ulang dokumen lewat email	15/01/2025	< 1 hari
11	komsanah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Permasalahan no kk tidak valid/ tidak aktif. Saat digunakan untuk pendaftaran npwp	15/01/2025	cek nik aktif sesuai yang ditunjukkan	15/01/2025	< 1 hari
12	Panji	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	file KK yg baru belum kami terima di email	15/01/2025	Mengirim ulang dokumen lewat email	15/01/2025	< 1 hari
13	Moh Abid D	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	tanya nomor KK dan KTP saya apa sudah aktif belum	16/01/2025	cek nik aktif sesuai KK yang ditunjukkan	16/01/2025	< 1 hari
14	HARTATIK	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mau buka rekening Bank Mandiri , tetapi NIK tidak terdaftar	16/01/2025	Mengaktifkan NIK	16/01/2025	< 1 hari
15	suhartiyah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK tidak ditemukan di database	17/01/2025	cek nik aktif sesuai yang ditunjukkan	17/01/2025	< 1 hari
16	SUMANAH	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	akan diusulkan jamkesda sedangkan Nik di atas tdk masuk database kependudukan	20/01/2025	Mengaktifkan NIK	20/01/2025	< 1 hari
17	FARAH GHEA	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Kartu KK TDK valid di aplikasi Cortax	20/01/2025	cek data aktif sesuai KK yang ditunjukkan	20/01/2025	< 1 hari
18	Rizky	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	sudah memiliki KK baru, namun data di coretax masih pakai data lama.	22/01/2025	Cek KK sesuai yang ditunjukkan, mengarahkan ybs ke kantor pajak	22/01/2025	< 1 hari
19	Evano Arrazka	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	dulu pas mau periksa di puskesmas pakai bpjs , katanya nik nya dipakai sama pihak lain	22/01/2025	cek NIK tersebut di Dukcapil hanya dipakai satu orang , mengarahkan ybs ke bpjs	22/01/2025	< 1 hari
20	Mita elistya	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mau masuk aplikasi mobile jkn tidak bisa krn no kk tidak terferif	22/01/2025	Cek data aktif sesuai yang ditunjukkan,	22/01/2025	< 1 hari
21	Sutini	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Status akun Anda saat ini : Blacklist. Keterangan : NIK Tidak Ditemukan,	23/01/2025	Memperbaiki NIK di akun pakdalman	23/01/2025	< 1 hari
22	NELA	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	sy mau daftar rekening BTN. tapi kata CS nya NIK saya tidak terdaftar karena tidak ada fotobsy di database	30/01/2025	Menyinkronkan foto	30/01/2025	< 1 hari
23	Mulya	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya mau daftar bpjs tapi nomer NIK/KK saya keterangan nya tidak terdaftar	30/01/2025	Melakukan cek NIK sesuai KK yang ditunjukkan	30/01/2025	< 1 hari

REKAP KONSULTASI DAN PENGADUAN 2025 TRIWULAN I (JANUARI -MARET)

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media	Jenis (Aduan / Konsultasi)	Isi Pengaduan / Konsultasi	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi Penyelesaian (jam kerja)
24	NUR KHOLIFATUL FA'IRC	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK tidak bisa valid dukcapil di Verval PTK guru	30/01/2025	Melakukan cek NIK tidak sesuai dengan Dukcapil dan diarahkan menghubungi instansi terkait	30/01/2025	< 1 hari
25	Huswaton Hasanah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Sudah membuat permohonan berkas paket A (akta dll) status sudah selesai ketika dibuka barcode gambar tidak available	31/01/2025	Mengirim ulang dokumen lewat email	31/01/2025	< 1 hari
26	kikinsetyani	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Data anak saya DERA KIKIN SETYANI tidak sesuai dengan ibu kandung yang tertera di KK	31/01/2025	Cek data aktif sesuai yang ditunjukkan,	31/01/2025	< 1 hari
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Masuk bulan Januari 2025				: 322				
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Selesai bulan Januari 2025				: 322				
FEBRUARI 2025								
1	Bineri	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya telah melakukan registrasi pakdalman sejak jumat tanggal 24 januari 2025, akan tetapi sampai saat ini belum di verifikasi	03/02/2025	Memandu untuk pendaftaran akun	03/02/2025	< 1 hari
2	Bu MuAwaroh	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	tidak bisa terdaftar di dapodik sekolah	04/02/2025	Mengaktifkan NIK	04/02/2025	< 1 hari
3	Tutik hariyanti	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Permasalahannya No Nik di duplikasi dan No KArtu krluarga tidak valid untuk mendaftar npwp	04/02/2025	Cek NIK aktif sesuai yang ditunjukkan	04/02/2025	< 1 hari
4	Noviana Astuti	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Di aplikasi bpn nik tdk ditemukan	05/02/2025	Mengarahkan ybs ke Dukcapil untuk pengaktifan	05/02/2025	< 1 hari
5	Susanti	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Email saya yang tercantum di aplikasi pak Dalman tidak bisa di temukan pak, sedangkan pengajuan saya sudah jadi	06/02/2025	Memperbaiki email dan mengirimkan ulang dokumen	06/02/2025	< 1 hari
6	nur qomariyah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	tadi saya ke bang mau ngambil uang, tapi di bilang sama cs nya KL KTP saya mati,	07/02/2025	Cek NIK sesuai yang ditunjukkan	07/02/2025	< 1 hari
7	Rohyati	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon ijin konsolidasi. Data tidak padan capil	07/02/2025	Mengaktifkan data dan mengarahkan untuk cetak ulang KK	07/02/2025	< 1 hari
8	Puryanto	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pengaktifan status KTP dan aplikasi PAK DALMAN	10/02/2025	Memandu untuk pendaftaran akun	10/02/2025	< 1 hari
9	MURNIATI	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Nama tersebut sesuai KK dan e ktp sudah warga kota bekasi tetapi sesuai keterangan dari dukcapil kota bekasi nama tersebut masih terdaftar di Kabupan Kendal	11/02/2025	Mengarahkan ybs ke Dukcpail untuk pengecekan	11/02/2025	< 1 hari
10	Siti Marfuatun	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mau daftar aplikasi pak dalman tetapi tidak muncul notifikasi password di wa	11/02/2025	Memperbaki nomor wa akun pakdalman	11/02/2025	< 1 hari
11	Badruddin	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pak kalo mau pengaktifan nik bisa lewat sini. Soalnya bapak lagi sakit kalo suruh ke kantor Capil susah	11/02/2025	Melakukan pengaktifan NIK	11/02/2025	< 1 hari
12	Enggal Anggoro	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	sudah selesai sudah ada wa pemberitahuan juga bahwa filenya akan dikirim lewat email, tapi ini sudah 4 hari lebih saya cek diemail belum ada pesan masuk	12/02/2025	Mengirimkan ulang dokumen melalui email	12/02/2025	< 1 hari
13	Bambang Setyo	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Masalah ektp fisik alamat kendal jateng, tapi data online berbeda di karawang jawa barat	12/02/2025	Mengarahkan ybs ke Dukcapil untuk pengecekan dan pindah	12/02/2025	< 1 hari
14	Devi SANTI	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	tidak bisa membuat npwp karna no KK tidak valid	13/02/2025	Melakukan cek NIK sesuai yang ditunjukkan	13/02/2025	< 1 hari
15	Agus Subiyanto	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	mohon diaktifkan NIK tersebut karena buat daftar STNK motor baru keteranganya : hobpolicy dukcapil	14/02/2025	Cek NIK aktif sesuai yang ditunjukkan	14/02/2025	< 1 hari
16	Rahmat47	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pagi ini yang fotokopi sudah saya hapus, saya ganti foto buku nikah asli. Tapi tidak bisa disave	14/02/2025	Mengarahakan untuk coba ke versi web	14/02/2025	< 1 hari

REKAP KONSULTASI DAN PENGADUAN 2025 TRIWULAN I (JANUARI -MARET)

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media	Jenis (Aduan / Konsultasi)	Isi Pengaduan / Konsultasi	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi Penyelesaian (jam kerja)
17	End_808	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon dicek data atas nama ini,,karena setelah saya cek di verval peserta didik banyak komponen data yang tidak sesuai	17/02/2025	Cek NIK aktif sesuai yang ditunjukkan	17/02/2025	< 1 hari
18	Salindri Retno	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Tidak bisa membuat rekening bank keterangan NIK diduplikasi (NIK tersebut ada 2 nama)	17/02/2025	Mengarahakan ybs ke kantor Dukcapil untuk pengecekan	17/02/2025	< 1 hari
19	Alba corp	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saat mengurus ATM di bank, KTP tidak terdeteksi oleh alat bank.	17/02/2025	Mengarahkan ybs untuk cetak KTP	17/02/2025	< 1 hari
20	Bayu Al Farizi	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	permasalahanya KK tidak aktif saat di scan barcoden	18/02/2025	Mengarahkan ybs untuk cetak ulang KK	18/02/2025	< 1 hari
21	Vin	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	nik anak sudah ada di KK tapi ketika didaftarkan BPJS kenapa status nik tidak ditemukan ya.	18/02/2025	Melakukan cek data aktif sesuai KK yang ditunjukkan	18/02/2025	< 1 hari
22	ERWIN ARIYANTO	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	SAYA SAMA ANAK TIDAK TERBACA DI INSTANSI LAIN(BPJS)	19/02/2025	Melakukan cek data dan menginfokan kesalah pengisian data	19/02/2025	< 1 hari
23	Naylul	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Utk Registrasi nik NPWP Krn dicek tdk sesuai	20/02/2025	Melakukan cek data aktif sesuai dengan yang ditunjukkan.	20/02/2025	< 1 hari
24	muchamatkamdani	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Kenapa aplikasi pak dalman saat digunakan isi data jam kelahiran selalu keluar terus aplikasinya	20/02/2025	Mengarahkan ybs untuk memakai aplikasi pakdalman versi web	20/02/2025	< 1 hari
25	SUNARTI	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon diaktifkan NIK tersebut buat daftar DTKS tidak bisa	21/02/2025	Melakukan cek data dan mengarahkan ybs untuk update KK	21/02/2025	< 1 hari
26	Misni	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon bantuannya NIK ditemukan di web BPN	21/02/2025	Mengaktifkan data ybs	21/02/2025	< 1 hari
27	MUCHAMAD ALVIN RIDL	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya di minta perusahaan untuk mengaktifkan NIK untuk keperluan registasi PPH21	24/02/2025	Melakukan cek data aktif sesuai KK yang ditunjukkan	24/02/2025	< 1 hari
28	Wahyu Arlini	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon bantuannya untuk pengaktifan NIK dan No. KK. Untuk pendaftaran di BPJS belum bisa. Terimakasih	25/02/2025	Melakukan cek dan menyarankan pembaruan KK	25/02/2025	< 1 hari
29	RENI SUSILOWATI	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NO KK tida valid untuk daftar NPWP	28/02/2025	Melakukan cek data aktif sesuai KK yanng ditunjukkan	28/02/2025	< 1 hari
30	Hamzah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya cek di kemensos.co.id, mendapatkan keterangan bahwa data NIK Saya tidak sepadan di BPJS JK (BPJS PBI)	28/02/2025	Melakukan cek data aktif sesuai KK yanng ditunjukkan	28/02/2025	< 1 hari
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Masuk bulan Februari 2025				: 332				
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Selesai bulan Februari 2025				: 332				
MARET 2025								
1	Lathief Al Umami	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	No KK tidak bisa diaplikasikan ke coretax djp utk ibu	03/03/2025	Melakukan cek data aktif sesuai yang ditunjukkan, mengarahkan ybs konsul ke instansi terkait	03/03/2025	< 1 hari
2	Ainul Khikmah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	minta generate atau validasi KK soalnya gk bisa buat	03/03/2025	Melakukan cek data aktif sesuai yang ditunjukkan, mengarahkan ybs konsul ke instansi terkait	03/03/2025	< 1 hari
3	Belva Cheryl	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Akte kelahiran dan KK sudah bisa,KIA belum bisa did	03/03/2025	Menginfokan prosedur cetak KIA	03/03/2025	< 1 hari
4	Musriah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya belum menerima kode pendaftaran akun pak da	04/03/2025	Memandu permasalahan akun Pakdalman	04/03/2025	< 1 hari
5	Ari K	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	nomor KK tidak valid untuk mendaftar NPWP	05/03/2025	Melakukan cek data aktif sesuai yang ditunjukkan, mengarahkan ybs konsul ke instansi terkait	05/03/2025	< 1 hari
6	Eri Setiawan	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Kendalanya : Karena gagal untuk registrasi ulang kar	05/03/2025	Melakukan cek data aktif sesuai yang ditunjukkan	05/03/2025	< 1 hari
7	Anggun Tiara	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Ini ktp tidak aktif karena tercatat ke luar negeri. Barus	10/03/2025	Mengarahkan keluarga ybs ke Dukcapil untuk pengaktifan	10/03/2025	< 1 hari
8	Nusroh Linnas	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	mengapa akun saya tidak valid? Saya ingin mengajuk	12/03/2025	Memandu ybs mendaftar Pakdalman	12/03/2025	< 1 hari

REKAP KONSULTASI DAN PENGADUAN 2025 TRIWULAN I (JANUARI -MARET)

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media	Jenis (Aduan / Konsultasi)	Isi Pengaduan / Konsultasi	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi Penyelesaian (jam kerja)
9	Umi Najatul W	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Nik tidak update. Saat d input di sekolah datanya sila	17/03/2025	Melakukan cek NIK duplikat, megarahkan ybs ke Dukcapil sesuai domisili	17/03/2025	< 1 hari
10	Diah Victaulika	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	tidak ngelink untuk proses blik nama srtpikt	17/03/2025	Melakukan cek data aktif sesuai yang ditunjukkan	17/03/2025	< 1 hari
11	RUSMANTO	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	sy mau buat npwp karena ada jual beli rumah. kata k	17/03/2025	Melakukan cek data aktif sesuai yang ditunjukkan, mengarahkan ybs konsul ke instansi terkait	17/03/2025	< 1 hari
12	Yunniez	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	mau lulus sekolah data tidak bisa diinput karena ganc	17/03/2025	Melakukan cek data aktif sesuai yang ditunjukkan, mengarahkan ybs konsul ke instansi terkait	17/03/2025	< 1 hari
13	Dessy Anggita	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Munculnya seperti ini kak jika saya klik validasi data.	17/03/2025	Melakukan cek data aktif sesuai yang ditunjukkan, mengarahkan ybs konsul ke instansi terkait	17/03/2025	< 1 hari
14	Alfaqih	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya ingin cetak KK dan KIA anak, sudah prngajuan c	17/03/2025	Memandu perbaikan pengajuan	17/03/2025	< 1 hari
15	Munziah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya mau daftarkan anak saya di SD N terkendala ap	18/03/2025	Melakukan cek data aktif sesuai yang ditunjukkan	18/03/2025	< 1 hari
16	Baginda Nur Muhammad f	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	SKPWNl yang saya ajukan melalui aplikasi PAK DALMAN belum terkirim ke email, sedangkan proses pengajuan yang ada di aplikasi menyatakan sudah terkirim	19/03/2025	Mengirimkan ulang berkas ke email ybs	19/03/2025	< 1 hari
17	Laila Hafidhoh	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Siang kak ijin konsolidata Kasmii Nik . Data tdak padan capil	19/03/2025	Melakukan cek dan mengaktifkan data	19/03/2025	< 1 hari
18	ALFALAH	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	status pengajuan sudah selesai tetapi berkas tidak masuk di email dan saya cek di aplikasi jg tidak ada berkasnya, mohon bantuannya	20/03/2025	Mengirimkan ulang berkas ke email ybs	20/03/2025	< 1 hari
19	ACHMAD YAMYURI	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	tempat lahir tidak ngelink di bpn	20/03/2025	Mengarahkan untuk konsul dengan Dukcapil sesuai domisili ybs untuk perubahan data	20/03/2025	< 1 hari
20	rohmanah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK tdk ditemukan dalam penginputan santunan kematian	21/03/2025	Melakukan cek NIK tidak aktif karena sudah memiliki akta kematian	21/03/2025	< 1 hari
21	Zakaria	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	sampai hari ini dokumen surat pindah belum ada di aplikasi Pak dalman ataupun di email pribadi saya.	24/03/2025	Mengirimkan ulang berkas ke email ybs	24/03/2025	< 1 hari
22	Dailersta Arlata	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Tidak terdeteksi disekolah karena KK baru	25/03/2025	Melakukan cek data aktif sesuai KK yang ditunjukkan	25/03/2025	< 1 hari
23	ADRIANITA SEPTIANING	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	pada saat saya mau Log in kembali ke aplikasi malah skrg error terus,	25/03/2025	Menginfokan aplikasi dalam pengecekan, memberikan alternatif aplikasi versi web	25/03/2025	< 1 hari
24	IMAM SANTOSO	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK saya tidak dapat digunakan untuk mendaftarkan SIMcard karena tidak sesuai dengan nomor KK.	25/03/2025	Menginfokan KK yang ditunjukkan tidak valid karena terdapat perubahan data	25/03/2025	< 1 hari
25	yulian widhianto	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	tidak bisa mengakses aplikasi pak dalman	26/03/2025	Menginfokan aplikasi dalam pengecekan, memberikan alternatif aplikasi versi web	26/03/2025	< 1 hari
26	Nur janah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK tidak konek dg aplikasi BPN	26/03/2025	Melakukan cek data aktif sesuai KK yang ditunjukkan	26/03/2025	< 1 hari
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Masuk bulan Maret 2025					: 233			
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Selesai bulan Maret 2025					: 233			