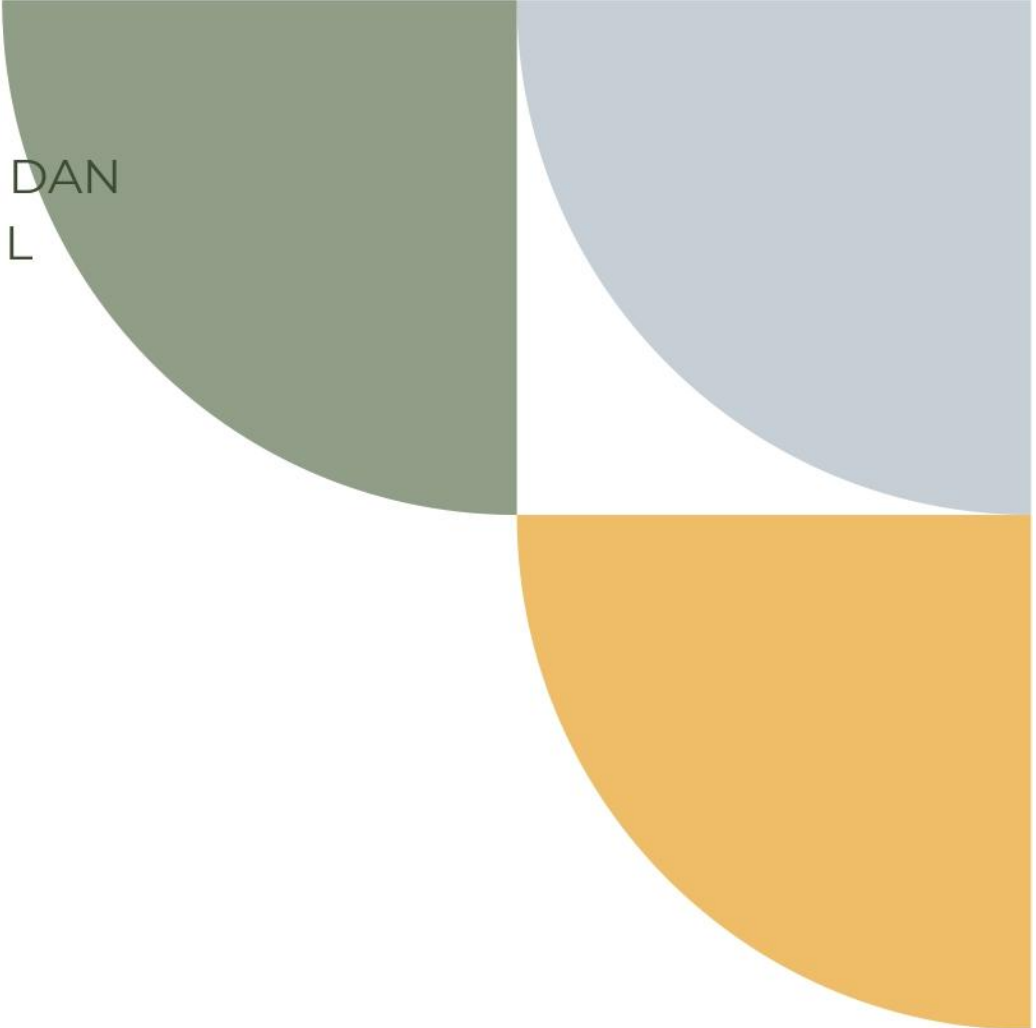




DINAS
KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABBUPATEN
KENDAL

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

Tahun 2025
TRIWULAN II

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 II 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 II 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 :

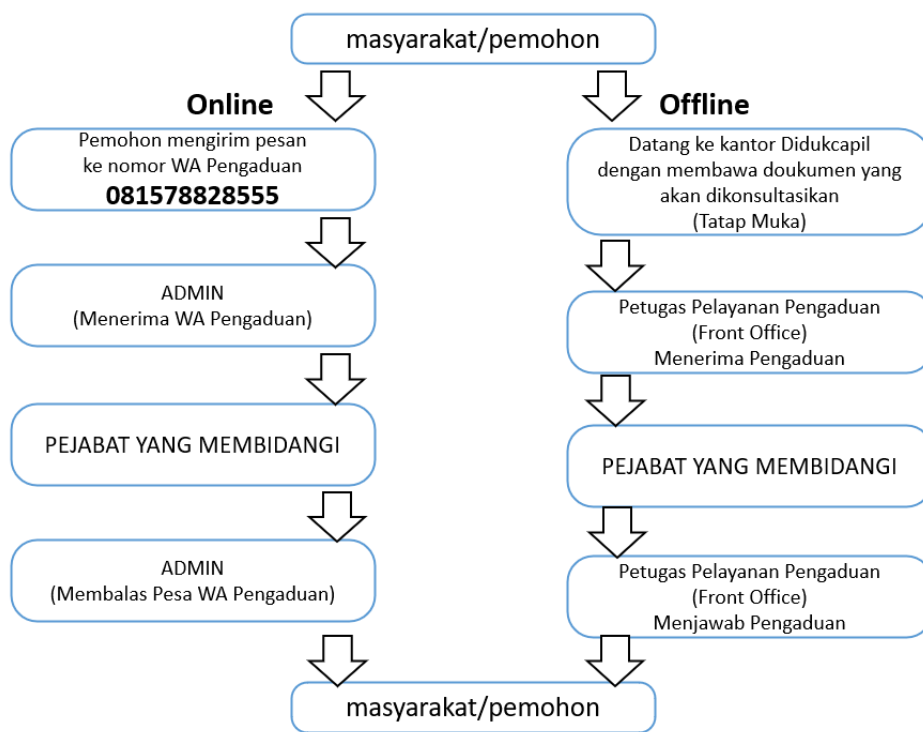
- 1) Surat : Jl.Pramuka (Komplek Perkantoran) Kendal Kode Pos 51314
- 2) Telepon : (0294) 381302
- 3) WhatsApp : 08157 8822 555
- 4) Email : dispendukcapil@kendalkab.go.id
- 5) Facebook : @Dispendukcapil Kendal

- 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;



Gambar 1. Alur layanan pengaduan

BAB III REKAPITULASI DAN ANALISA ADUAN

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

Selama periode triwulan II tahun 2025 terdapat total 949 permintaan layanan informasi/konsultasi dan 3 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 II

Bulan	Jumlah Aduan	Jumlah Ditangani	Sarana Aduan	Materi	Waktu Penyelesaian
April	1	1	Whatsapp	Persyaratan	<1x24 jam
Mei	2	2	Whatsapp	Proses, Waktu Layanan	<1x24 jam
Juni	0	0	-	-	-

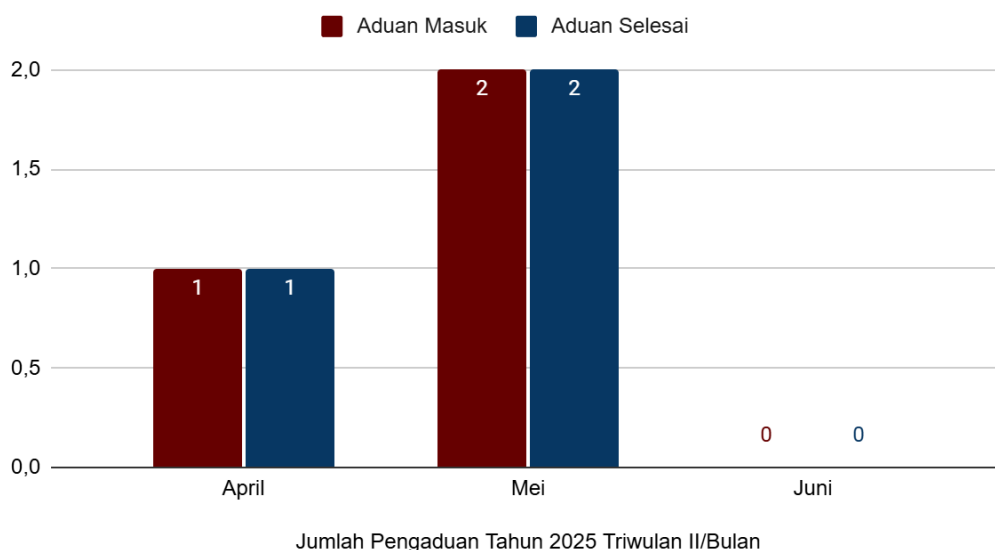
Tabel 2. Rekap aduan berdasarkan media aduan

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, jumlah pengaduan yang diterima Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal selama Triwulan II Tahun 2025 tercatat sebanyak 3 aduan. Pada bulan April terdapat 1 aduan yang disampaikan melalui media WhatsApp dengan materi terkait persyaratan pelayanan, dan aduan tersebut diselesaikan dalam waktu kurang dari 24 jam. Pada bulan Mei terdapat 2 aduan, juga disampaikan melalui WhatsApp, dengan materi berkaitan dengan proses dan waktu layanan. Seluruh aduan pada bulan April dan Mei telah ditangani. Sementara itu, pada bulan Juni tidak tercatat adanya pengaduan yang masuk.

Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh pengaduan selama triwulan II disampaikan melalui media WhatsApp dengan total 3 aduan, yang semuanya telah selesai ditangani. Tidak terdapat aduan yang masuk melalui media lain seperti surat, telepon, kotak aduan, email, website SP4N Lapor, maupun media sosial (Instagram dan Facebook). Seluruh pengaduan yang tercatat telah ditindaklanjuti dan tidak ada yang masih dalam proses pada akhir periode triwulan tersebut.

Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Tahun 2025



Gambar 2. Jumlah Pengaduan Tahun 2025 Triwulan II

Grafik di atas memperlihatkan data pengaduan masyarakat yang masuk dan diselesaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal selama Triwulan II Tahun 2025.

Pada bulan April tercatat 1 aduan masuk dan 1 aduan selesai ditangani. Selanjutnya, pada bulan Mei jumlah aduan meningkat menjadi 2 dan keduanya juga telah diselesaikan. Sementara itu, pada bulan Juni tidak terdapat aduan yang masuk maupun yang diselesaikan, yang ditunjukkan dengan angka nol pada kedua indikator. Grafik ini menunjukkan distribusi bulanan volume pengaduan dan penyelesaiannya dalam periode triwulan tersebut.

Uraian Pengaduan

Berikut ini uraian pengaduan :

1. Pengaduan 1

a. **Media Pengaduan:** WhatsApp

b. **Tanggal/Waktu:** 17 April 2025

c. **Nama Pengadu:** Suranto

d. **Jenis Layanan:** Perubahan nama dalam data kependudukan (Akta Kelahiran)

e. **Uraian Masalah:**

Pengadu mengajukan permohonan perubahan nama anak merasa dipersulit dengan persyaratan yang diminta petugas. Pengadu menyatakan bahwa posisi saat ini berada di Jakarta dan tidak memungkinkan untuk datang langsung ke Dukcapil Kendal, sementara anak sedang ujian dan membutuhkan data yang benar untuk keperluan penerbitan ijazah.

f. **Tanggapan Petugas:**

Petugas menjelaskan bahwa perubahan nama memerlukan persetujuan Kepala Bidang Capil Kendal dan harus melampirkan dokumen asli secara lengkap. Setelah diketahui bahwa akta kelahiran diterbitkan di Semarang, petugas mengarahkan pengadu untuk mengurus surat keabsahan di Dinas Dukcapil Semarang.

g. **Kategori Pengaduan:**

Persyaratan menyulitkan untuk keperluan mendadak.

h. **Status Penanganan:**

Sudah ditanggapi, disarankan untuk melanjutkan proses melalui Dukcapil penerbit akta (Semarang) guna pengajuan surat keabsahan sebagai syarat perubahan data.

2. Pengaduan 2

- a. **Media Pengaduan:** Whatsapp
- b. **Tanggal/Waktu:** 26 Mei 2025
- c. **Nama Pengadu:** Muhammad Afan
- d. **Jenis Layanan:** Layanan Online
- e. **Uraian Masalah:**

Pengguna mengeluhkan bahwa proses verifikasi pengajuan tidak dilakukan secara menyeluruh. Kekurangan dokumen tidak diinformasikan secara lengkap, sehingga perbaikan harus dilakukan secara bertahap. Selain itu, pengguna menyoroti ketidaksesuaian informasi: pengajuan yang dilakukan pada jam kerja seharusnya langsung diverifikasi di hari yang sama, namun ternyata masih masuk antrean.

- f. **Tanggapan Petugas:**

1. Menjelaskan bahwa pengajuan sebelumnya telah diverifikasi dan ditolak karena dokumen tidak lengkap.
2. Meminta maaf atas ketidaknyamanan dan menyampaikan bahwa pengaduan akan dievaluasi.
3. Memberikan informasi bahwa pengajuan sedang dalam antrean proses.

- g. **Kategori Pengaduan:**

Ketidak sesuaian prosedur layanan, Kurangnya ketelitian verifikasi tidak menyeluruh

- h. **Status Penanganan:**

Selesai, didampingi hingga pengajuan online selesai.

3. Pengaduan 3

- a. **Media Pengaduan :** WhatsApp
- b. **Tanggal :** 28 Mei 2025
- c. **Nama Pengadu:** Dwi Asih Cahyaningrum
- d. **Jenis Layanan:** Perpindahan Keluar
- e. **Uraian Masalah:**

Pengadu menyampaikan bahwa pengajuan pindah keluar belum diverifikasi hingga saat ini. Ia juga mempertanyakan kenapa hanya diarahkan untuk proses pindah keluar saja,

padahal ia berniat untuk mengurus layanan lengkap (paket) seperti pindah domisili, pembuatan KTP, pecah KK, dan akta kelahiran bayi. Selain itu, pengguna mengeluhkan respons petugas yang lambat (slow response) saat menghubungi layanan.

f. Tanggapan Petugas:

1. Meminta Nomor Registrasi Pengajuan untuk menindaklanjuti permintaan.
2. Menyampaikan bahwa dokumen sudah terkirim ke email pengguna.
3. Memberikan panduan lengkap untuk mencetak dokumen kependudukan melalui email.

g. Kategori Pengaduan:

Ketidaksesuaian layanan/paket pengajuan, Keluhan terhadap kecepatan respons layanan (slow response)

h. Status Penanganan:

Sudah ditindaklanjuti, dokumen dikirim ke email pengguna, dan panduan cetak telah diberikan.

BAB IV PENUTUP

1. KESIMPULAN

Berdasarkan rekapitulasi dan uraian pengaduan pada Triwulan II Tahun 2025 (April–Juni), dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Jumlah dan Tren Pengaduan

- Jumlah aduan meningkat dari bulan April (1 aduan) ke Mei (2 aduan), kemudian tidak ada pengaduan pada bulan Juni.
- Seluruh aduan yang masuk telah diselesaikan 100%, menunjukkan kinerja responsif dan penyelesaian yang baik.
- Selama Triwulan II 2025, total 3 pengaduan diterima melalui media WhatsApp.

2. Kategori dan Jenis Pengaduan

Dari uraian pengaduan yang diterima, beberapa isu utama yang menjadi perhatian masyarakat antara lain:

- Persyaratan layanan yang menyulitkan, terutama dalam kondisi mendesak (Pengaduan 1).
- Kurangnya ketelitian dan transparansi dalam proses verifikasi dokumen, serta ketidaksesuaian prosedur layanan online (Pengaduan 2).
- Ketidaksesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna, serta keluhan terhadap lambatnya respons petugas (Pengaduan 3).

4. Respons dan Tindak Lanjut Petugas

- Seluruh pengaduan telah ditanggapi dan ditindaklanjuti dengan solusi atau penjelasan yang sesuai. Dalam beberapa kasus, petugas juga memberikan panduan teknis dan dukungan lanjutan, seperti:
 - Pengarahan ke instansi yang berwenang.
 - Evaluasi dan permintaan maaf atas layanan.
 - Pengiriman dokumen via email beserta panduan cetak.

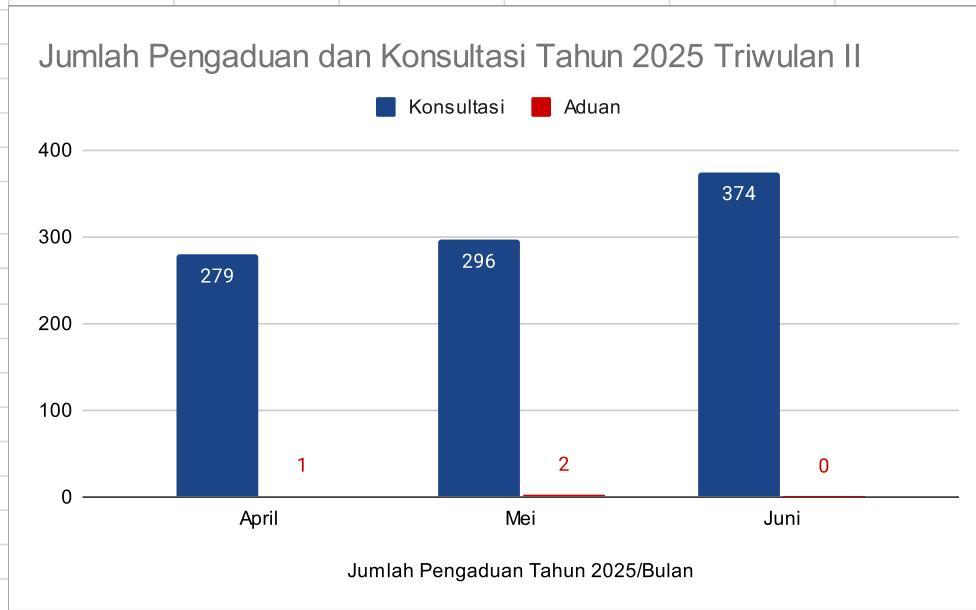
5. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian aduan pada triwulan II tercatat kurang dari 1x24 jam.

2. SARAN/REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan di atas, direkomendasikan agar:

1. **Meningkatkan publikasi informasi layanan**, terutama terkait syarat dan prosedur di awal proses pengajuan.
2. **Meningkatkan ketelitian dalam verifikasi dokumen**, agar pengguna tidak perlu memperbaiki berulang kali.
3. **Meningkatkan responsivitas petugas**, terutama dalam menangani layanan online dan keluhan mendesak.

[illegible]

REKAP PENGADUAN 2025 TRIWULAN II

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media Pengadu	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi Penyelesaian (jam kerja)
1	Suranto	Chat whatsapp pengaduan	Perubahan nama anak bisa dipermudah kenapa dipersulit, pengajuan ditolak [persyaratan]	17/04/2025	Menjelaskan perlu adanya keabsahan akta oleh dukcapil penerbit	17/04/2025	< 1 hari
Jumlah Pengaduan Masuk bulan April 2025			: 1				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan April 2025			: 1				
MEI 2025							
1	Muhammad Afan	Chat whatsapp pengaduan	Penolakan berulang kali karena verifikasi tidak menyeluruh [proses]	26/05/2024	1. Melakukan cek pengajuan, konfirmasi dengan operator dan memprioritaskan pengajuan yang sudah dibetulkan. 2. Melakukan evaluasi dan membahas terkait verifikasi pada kegiatan dukcapil skill up	26/05/2024	< 1 hari
2	Dwi Asih Cahyaningrum	Chat whatsapp pengaduan	Pengajuan sampai saat ini belum diverifikasi, slow respon, dan tidak diarahkan untuk pengajuan paket [waktu layanan]	28/05/2024	1. Melakukan cek pengajuan ybs, pengajuan baru diajukan, sudah sesuai SOP satu hari jadi. 2. Menginfokan langsung ke ybs ketika proses sudah selesai. Dokumen sesuai yang diinginkan,	28/05/2024	< 1 hari
Jumlah Pengaduan Masuk bulan Mei 2025			: 2				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan Mei 2025			: 2				

2.



lina

mohon dibantu dari Daffa Kanz Putra abiorant menjadi Daffa kanz Abiorant

09:40

Agent DAFDUK 

Mohon maaf kakak untuk perubahan nama silahkan bisa minta persetujuan ke Kepala Bidang Capil Kendal, dengan membawa berkas asli (lengkap), terima kasih.

09:40 ✓



lina

bisa di permudah kenapa harus dipersulit ? kesalahan nama juga dari catatan sipil yang tidak sesuai dengan akte lahir

09:43

posisi saya di jakarta dan tidak memungkinkan untuk pulang

09:44

karena anak sekolah dan sekarang lagi ujian

09:44

dari pihak sekolah meminta untuk putra nya di hapuskan soalnya untuk urus ijazah

09:45

Mnta tolong konfirmasi ortunya :

- Daffa Kanz Abiorant
- M. Radhitya Zalfary

Apakah sudah diurus ke dukcapilnya

09:46

Agent DAFDUK 

Karena Akta Kelahiran terbitan Semarang silahkan minta surat keabsahan dari Semarang

09:48 ✓

3.

ngadinah

Nik **[REDACTED]**
Nama Retno nur Safitri
Pengajuan kami nama ayah pada akte Sakir tapi permohonan yang jadi nama ayah Pujiono
Pak Pujiono adalah ayah sambung

13:33

Agent PIAK
akta ini bisa dicetak man...
Bisa di cetak tapi masih salah

13:34

Agent PIAK

sedang kami konfirmasi dengan operator yang menangani

13:49 ✓

mohon tunggu akan kami infokan

13:49 ✓

silahkan cek kembali email anda

14:10 ✓

ngadinah

Agent PIAK
silahkan cek kembali emai...
Maaf belum bisa di cetak

14:50

Agent PIAK

sudah kami kirim ulang

15:13 ✓

pastikan email yang anda buka adalah email terbaru

15:14 ✓

4.

Anda saat ini : BELUM DIVERIFIKASI
ketik pesan

Minta tolong di respon pengajuan saya
08:12

Agent PIAK

kami cek pengajuan anda sudah diverifikasi, saat ini status ditolak, silahkan edit pengajuan anda dilengkapi persyaratan f201
12:04 ✓

lalu kirim ulang
12:05 ✓

Felix

Verifikasi tidak full, kenapa tidak di cek keseluruhan kemudian di kasih tau kekurangannya apa saja, jadi kita langsung tau kurang nya apa saja, tidak satu satu tau nya.
14:38

Pengajuan jam 14.39
Katanya kalau pengajuan di jam kerja akan langsung di verifikasi juga pada hari itu juga.
14:50

Tuesday, 27 May 2025

Agent PIAK

Felix
Verifikasi tidak full, ke...
maaf atas ketidaknyamanannya, akan kami sampaikan untuk evaluasi
08:10 ✓

Felix
Pengajuan jam 14.39 Kata...
pengajuan anda dalam antrian, mohon ditunggu, kami kerjakan sesuai antrian masuk.
08:13 ✓

Felix

Iya terimakasih
08:13

REKAP KONSULTASI DAN PENGADUAN 2025 TRIWULAN II (APRIL-JUNI)

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media	Jenis (Aduan / Konsultasi)	Isi Pengaduan / Konsultasi	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi Penyelesaian (jam kerja)
APRIL 2025								
1	SLAMET	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya tidak bisa mendaftarkan mobile JKN ,kendala NIK	08/04/2025	Melakukan cek dan pengaktifan data	08/04/2025	< 1 hari
2	MUHAMMAD ANGGI S	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Nik tidak aktif baru dari luar negeri	09/04/2025	Melakukan cek data aktif sesuai KK yang ditunjukkan	09/04/2025	< 1 hari
3	sri hartatik	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon validasi nik saya ke kemendagri agar bisa untuk urus perbankan&bpjs	10/04/2025	Melakukan cek data aktif sesuai KK yang ditunjukkan	10/04/2025	< 1 hari
4	Trias Rizki	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon pengaktifan NIK atas nama Supriyanto	11/04/2025	Melakukan cek data KTP, pekerjaan belum sesuai, meNGARAHKAN ybs ajukan cetak KTP	11/04/2025	< 1 hari
5	Syafiraa	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya ingin membuat buku rekening Foto KTP saya tidak terbaca dan pihak Bank	14/04/2025	Melakukan sinkronisasi foto KTP	14/04/2025	< 1 hari
6	ALFINA MA'AL FATWA	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya tidak bisa mendaftarkan npwp di coretax dikarenakan "NO KK TIDAK VALID"	14/04/2025	Melakukan cek data sesuai KK yang ditunjukkan, megarahkan ybs untuk konsul ke instansi terkait	14/04/2025	< 1 hari
7	Naufalr	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya butuh bantuan terkait file KK saya yang sudah diverifikasi di aplikasi pak dalman. Hingga saat ini file soft copy belum masuk ke email saya.	15/04/2025	Menginfokan terkait email yang terdaftar di Pakdalman	15/04/2025	< 1 hari
8	NGATIYAH	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Aktivasi NIK tidak bisa cetak KK pak kades mantab karena NIK tidak aktif	16/04/2025	Melakukan cek dan pengaktifan data	16/04/2025	< 1 hari
9	ERIANA	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Sya mau bikin akte anak saya tp kok aplikasi gk bs	16/04/2025	Melakukan cek akun Pakdalman dan memandu ybs untuk memperbaiki pengajuan akun	16/04/2025	< 1 hari
10	Nukti Riaki	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya ingin pengajuan pembuatan akta kelahiran anak serta perubahan kk namun aplikasi pak dalman tidak bisa digunakan	16/04/2025	Memandu ybs untuk memakai aplikasi versi web	16/04/2025	< 1 hari
11	KHOERUL ANAM	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	link Pengajuan kartu keluarga dan akte kematian tidak bisa dibuka	16/04/2025	Memandu ybs untuk memakai aplikasi versi web	16/04/2025	< 1 hari
12	Suranto	Chat whatsapp pengaduan	Aduan	Perubahan nama anak bisa dipermudah kenapa dipersulit, pengajuan ditolak [persyaratan]	17/04/2025	Menjelaskan perlu adanya keabsahan akta oleh dukcapil penerbit	17/04/2025	< 1 hari
13	Erika	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Kode QR untuk KK dan Akta bisa diklik ke halaman dokumen full, tetapi bagian KIA tidak bisa diklik	17/04/2025	Menginfokan KIA hanya bisa dicetak di kantor Dukcapil	17/04/2025	< 1 hari
14	m arsis maruf	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	nik tersebut tdk terdaftar saat digunakan utk registrasi npwp online	17/04/2025	Melakukan cek data aktif, megarahkan ybs untuk konsul ke instansi terkait	17/04/2025	< 1 hari
15	Aini Ulfa	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	bulan lalu sudah mengurus tetapi ternyata saya dan adik saya sudah ada nomor KK baru dan saat mengurus kemarin ternyata hanya KK ibu saya jadi saya dan adik saya satu KK	21/04/2025	Menjelaskan adanya indikasi pecah KK pada saat pengajuan akm kepala keluarga, memandu ybs untuk pengajuan KK lewat aplikasi pakdalman	21/04/2025	< 1 hari
16	Zen Daroini	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Tidak menerima Verifikasi PIN untuk masuk ke Aplikasi Identitas Kependudukan Digital	21/04/2025	Menginfokan prosedur aktivasi IKD	21/04/2025	< 1 hari
17	CATUR WAHYUDI	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Aplikasi PAK DALMAN error tidak bisa dibuka	21/04/2025	Memandu ybs untuk memakai aplikasi versi web	21/04/2025	< 1 hari
18	dammasta007	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	mohon pengaktifan NIK Atas nama Sumar, NIK 332413*****	22/04/2025	Melakukan cek data aktif di Dukcapil	22/04/2025	< 1 hari
19	septiana	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Email KIA belum dikirim	22/04/2025	Mengarahkan ybs untuk cetak KIA di kantor Dukcapil	22/04/2025	< 1 hari
20	Susanti	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya kan sudah pindah dari Kendal ke Jakarta dan sudah buat KK dan KTP domisili Jakarta tpi KTP.nya dicek kok masih domisili Kendal ya	23/04/2025	Melakukan cek data sesuai KK yang ditunjukkan, megarahkan ybs untuk konsul ke instansi terkait	23/04/2025	< 1 hari
21	TOMY WIDIYANTO	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NO. KK tidak valid saat registrasi NPWP	24/04/2025	Melakukan cek data sesuai KK yang ditunjukkan, megarahkan ybs untuk konsul ke instansi terkait	24/04/2025	< 1 hari

REKAP KONSULTASI DAN PENGADUAN 2025 TRIWULAN II (APRIL-JUNI)

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media	Jenis (Aduan / Konsultasi)	Isi Pengaduan / Konsultasi	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi Penyelesaian (jam kerja)
22	Ahmad Nur Qolis	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Daftar nama yg di KK atas nama saudari Solikati (almh) e-ktp tidak ada. Apa ada persyaratan utk pergantian e-ktp pada proses pengajuan pisah kk saya Pak/ibu	29/04/2025	Mengarahkan ybs untuk pengajuan akm bagi anggota yang meninggal	29/04/2025	< 1 hari
23	Musfilatul Ainnyiah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya daftar Akte Kelahiran sudah dari lama tidak ada notif ke Email. Di riwayat pengajuan tertulis selesai	30/04/2025	Mengirimkan ulang file dokumen	30/04/2025	< 1 hari
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Masuk bulan April 2025				: 280				
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Selesai bulan April 2025				: 280				
MEI 2025								
1	Subhan Abidin	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Siswa di sekolah kami data di Verval PD SUDAH SESUAI dengan KK. Akan tetapi terdeteksi NIK tidak di temukan	05/05/2025	Melakukan cek dan pengaktftan data	05/05/2025	< 1 hari
2	SOLEKHATUN	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Masalah data masih aktif di kota bekasi padahal sdah pindah ke kab. Kendal sejak tahun 2018	06/05/2025	Melakukan cek dan pengaktftan data	06/05/2025	< 1 hari
3	Wijayanti	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	sudah pengajuan dan selesai tapi belum terkirim ke email saya , bisa tolong di bantu Bapak / Ibu	06/05/2025	Mengirimkan ulang file dokumen	06/05/2025	< 1 hari
4	AKHMAD RIYANTO	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saat ingin validasi di Siak kemndagri untuk download file kk untuk cetak mandiri mengalami masalah data sudah tidak aktif.	06/05/2025	Mengarahkan ybs untuk pengajuan KK baru	06/05/2025	< 1 hari
5	M. Junaid	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Data sudah sesuai dengan Akta Lahir dan KK, tetapi di Verval Pd masih terdapat Residu (kesalahan tanggal)	06/05/2025	Melakukan cek data pernah ada pengajuan perubahan tanggal lahir, mengarahkan ybs untuk cek kembali tanggal lahir yang sebenarnya	06/05/2025	< 1 hari
6	Eka Dias Putra	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Data NIK saya akan diajukan oleh perusahaan yang saya naungi sekarang, namun perusahaan saya mengatakan bahwa data NIK saya tidak bisa didaftarkan di Kantor Perpajakan dan BPJS.	07/05/2025	Melakukan cek data sesuai KK, mengarahkan ybs untuk konsul langsung dengan instansi terkait	07/05/2025	< 1 hari
7	DEVI MAYASARI	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Sya sedang pengajuan pecah KK dgn pembuatan akte...tpi blum ada lagi notif dari dukcapil	07/05/2025	Membantu reset password akun ybs	07/05/2025	< 1 hari
8	Nadia	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya sudah pengajuan a/n siti nur nadiah tpi belum di respon	08/05/2025	Melakukan cek pengajuan, menjelaskan bahwa pengajuan baru akan diproses sesuai antrian	08/05/2025	< 1 hari
9	Ika Nur	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Kia yang dikirim link sama barcodenya tidak bisa diakses	08/05/2025	Menginfokan KIA hanya bisa dicetak di kantor Dukcapil	08/05/2025	< 1 hari
10	Dyah Nurwiyati	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	ada siswa yg mananya sudah sesuai kk dan akte, tapi tidak padan dg data dukcapil	08/05/2025	Melakukan cek data, indikasi KK dan Akta palsu, mengarahkan ybs ke Dukcapil untuk pengajuan rentan	08/05/2025	< 1 hari
11	al faqir	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	data kk ini kok katanya masih di jakarta pak,, padahal udah mencabut data dari jakarta	09/05/2025	Melakukan cek data sesuai KK aktif di Kendal	09/05/2025	< 1 hari
12	UTIA NIKMATUL UDHMA	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	nik dicek kok atas nama orang lain untuk persyarat sekolah	09/05/2025	Melakukan cek data NIK aktif tidak ada indikasi duplikat, mengarahkan ybs ke instansi terkait	09/05/2025	< 1 hari
13	Farida Efiyanti	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Foto ktp saya belum terupload di website , sehingga pencairan saya di bpjs ketenagakerjaan ada kendala	14/05/2025	Melakukan sinkronisasi data KTP elektronik	14/05/2025	< 1 hari
14	Bayu Kurniawan	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	keterangan di aplikasi dapodik sekolah data belum sesuai dengan data <u>kependudukan</u>	14/05/2025	Melakukan cek dan pengaktftan data	14/05/2025	< 1 hari
15	YULISTIYANI	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pengajuan ralat belum Verifikasi	15/05/2025	Melakukan cek pengajuan, menjelaskan bahwa pengajuan baru akan diproses sesuai antrian	15/05/2025	< 1 hari

REKAP KONSULTASI DAN PENGADUAN 2025 TRIWULAN II (APRIL-JUNI)

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media	Jenis (Aduan / Konsultasi)	Isi Pengaduan / Konsultasi	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi Penyelesaian (jam kerja)
16	AFFAN NUR MAJID	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Data Nik dukcapil nama dibatas tidak ketemu di dukcapil	15/05/2025	Melakukan cek NIK tidak sesuai yang ditunjukkan, mengarahkan ybs untuk cek NIK kembali	15/05/2025	< 1 hari
17	Ahmad	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK tidak aktif	16/05/2025	Melakukan cek data sesuai EKTP dan menyarankan cetak ulang KTP	16/05/2025	< 1 hari
18	Istiqomah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Dokumen belum masuk email	19/05/2025	Mengirimkan ulang file dokumen	19/05/2025	< 1 hari
19	Ferry kurniawan	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	melakukan perubahan data pendidikan lewat aplikasi ikd, namun sampai saat ini kenapa tdk ada respon	19/05/2025	Melakukan cek pengajuan sudah selesai diproses sesuai waktu pengajuan	19/05/2025	< 1 hari
20	NANIK DANIYATI	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Informasi dari CS Bank BRI NIK tersebut tidak aktif pada saat akan mengurus pergantian kartu ATM di BRI	22/05/2025	Melakukan cek NIK tidak aktif indikasi ke luar negeri, mengarahkan ybs ke kantor Dukcapil untuk pengaktifan	22/05/2025	< 1 hari
21	Masrokhah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Nik tidak aktif untuk pendaftaran kartu tani	22/05/2025	Melakukan cek NIK aktif sesuai KK yang ditunjukkan, mengarahkan ybs untuk konsultasi dengan instansi yang dituju	22/05/2025	< 1 hari
22	Junarti	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	dokumen yang terkirim ke email @gmail.com tidak bisa dibuka	22/05/2025	Melakukan cek dan memandu untuk perbaikan email pada akun	22/05/2025	< 1 hari
23	Muhammad Afan	Chat whatsapp pengaduan	Aduan	Penolakan berulang kali karena verifikasi tidak menyeluruh [proses]	26/05/2024	1. Melakukan cek pengajuan, konfirmasi dengan operator dan memprioritaskan pengajuan yang sudah dibetulkan. 2. Melakukan evaluasi dan membahas terkait verifikasi pada kegiatan dukcapil skill up	26/05/2024	< 1 hari
24	Sugiyanti	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK tidak terdaftar dtks padahal nik suami terdaftar dtks ,dan di cek punya saya berstatus ASN padahal ibu rumah tangga dan termasuk tidak mampu.	27/05/2025	Melakukan cek NIK aktif dan data sesuai KK yang ditunjukkan, mengarahkan ybs untuk konsultasi dengan instansi yang dituju	27/05/2025	< 1 hari
25	Retno nur Safitri	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pengajuan kami nama ayah pada akte Sakir tapi permohonan yang jadi nama ayah Pujiono Pak Pujiono adalah ayah sambung	27/05/2025	Melakukan cek pengajuan, mengonfirmasi dengan operator yang menangani untuk melakukan perbaikan	27/05/2025	< 1 hari
26	Dwi Asih Cahyaningrum	Chat whatsapp pengaduan	Aduan	Pengajuan sampai saat ini belum diverifikasi, slow respon, dan tidak diarahkan untuk pengajuan paket [waktu layanan]	28/05/2024	1. Melakukan cek pengajuan ybs, pengajuan baru diajukan, sudah sesuai SOP satu hari jadi. 2. Menginfokan langsung ke ybs ketika proses sudah selesai. Dokumen sesuai yang diinginkan,	28/05/2024	< 1 hari
27	imam pujiyanto	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pada web oss, terinfo data tidak sesuai	28/05/2025	Melakukan cek NIK aktif dan data sesuai KTP yang ditunjukkan	28/05/2025	< 1 hari
28	dwi asih cahyaningrum	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya ajukan pindah keluar sampe saat ini di aplikasi masih belum terverifikasi.	28/05/2025	Melakukan cek dan menginfokan pengajuan sudah selesai	28/05/2025	< 1 hari
29	EDY SANTOSO	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Sudah mendapatkan email utk pengajuan paket A, . Email sudah dbuka, dokumen bisa dbuka, tapi tdk bisa dicetak.	28/05/2025	Mengirim ulang dokumen jadi	28/05/2025	< 1 hari
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Masuk bulan Mei 2025				: 298				
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Selesai bulan Mei 2025				: 298				
JUNI 2025								
1	eny kusrini	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	sudah pengajuan kk online dan sudah selesai tp belum terima email padahal sudah dr pagi selesai nya	02/06/2025	Mengirim ulang dokumen jadi	02/06/2025	< 1 hari
2	septamia bismar	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	mau cek BPJS ternyata gabisa katanya belum ke daftar di capil padahal KK sudah jadi tapi kok bisa belum terdaftar	02/06/2025	Melakukan cek NIK aktif sesuai KK yang ditunjukkan, mengarahkan ybs untuk konsultasi dengan instansi yang dituju	02/06/2025	< 1 hari

REKAP KONSULTASI DAN PENGADUAN 2025 TRIWULAN II (APRIL-JUNI)

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media	Jenis (Aduan / Konsultasi)	Isi Pengaduan / Konsultasi	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi Penyelesaian (jam kerja)
3	SRI LESTARI	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Ketika mau input pendaftaran ke BPN, muncul notifikasi data tidak ditemukan pada dukcapil	02/06/2025	Melakukan cek NIK aktif sesuai KK yang ditunjukkan, mengarahkan ybs untuk konsultasi dengan instansi yang dituju	02/06/2025	< 1 hari
4	Aya Rofifah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya kok belum dapat eMail setelah pengajuan soft file KK di pak dalman	03/06/2025	Melakukan cek pada pengajuan, menginfokan bahwa dokumen terkirim ke email desa	03/06/2025	< 1 hari
5	Firin	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	mohon verifikasinya untuk No Registrasi Layanan berikut PC.25.0****	03/06/2025	Menginfokan pengajuan akan dikerjakan sesuai antrian	03/06/2025	< 1 hari
6	Evy	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	pengajuan KK di aplikasi Pak Dalman sudah dinyatakan selesai. Namun KK belum dikirim ke email yang terdaftar dan di aplikasi juga belum bisa di download.	04/06/2025	Mengirim ulang dokumen jadi	04/06/2025	< 1 hari
7	Hamzah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mohon dibantu untuk konfirmasi ke BPJS karena dari BPJS menyatakan data NIK tidak padam oleh dukcapil	05/06/2025	Melakukan cek NIK aktif sesuai KK yang ditunjukkan, mengarahkan ybs untuk konsultasi dengan instansi yang dituju	05/06/2025	< 1 hari
8	NADIA SAFITRI	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK tidak terbaca di pendataan Madrasah (Verval Peserta didik)	05/06/2025	Mengarahkan ybs untuk perekaman di kantor Dukcapil terdekat	05/06/2025	< 1 hari
9	DWI ISMIATI	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Keterangan "Nomor Kartu Keluarga tidak sesuai dengan Nomor Kartu Keluarga Kepala FTU" saat registrasi NPWP	05/06/2025	Melakukan cek NIK aktif sesuai KK yang ditunjukkan, mengarahkan ybs untuk konsultasi dengan instansi yang dituju	05/06/2025	< 1 hari
10	Davian D.K	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	untuk daftar npwp nya gimana nggeh soale bulak balik saya masukan nomor KK keterangannya tidak valid	05/06/2025	Melakukan cek NIK aktif sesuai KK yang ditunjukkan, menginfokan cara cek KK mandiri, mengarahkan ybs untuk konsultasi dengan instansi yang dituju	05/06/2025	< 1 hari
11	Ana Hartati	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat pagi min mau tanya untuk NIK berikut kenapa tidak valid di coretax	10/06/2025	Menginfokan admin untuk cek mandiri dengan scan barcode pada KK	10/06/2025	< 1 hari
12	Nisa hudani nabila	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	bagaimana bisa mantan suami saya memasukkan nama anak kami kedalam KK milik dia	10/06/2025	Melakukan cek dan menginfokan hasil pengecekan bahwa data anak tidak duplikat	10/06/2025	< 1 hari
13	RIKO HARMANTO	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pengecekan ulang nomor NIK atas nama RIKO HARMANTO , karena info dari BPJS ada ketidaksesuaian nomor NIK	11/06/2025	Melakukan cek NIK aktif sesuai KK yang ditunjukkan, mengarahkan ybs untuk konsultasi dengan instansi yang dituju	11/06/2025	< 1 hari
14	Nikmah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Minta validasi ktp. NIK dipakai orang lain . Di aplikasi pak dalman ko Masi seperti itu	12/06/2025	Melakukan cek akun pakdalman, menginfokan untuk perubahan foto profil akun	12/06/2025	< 1 hari
15	Irawan Sigit W.P	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	penyalahgunakan nomer pribadi untuk pendaftaran PAKDALMAN DUKCAPIL KENDAL	12/06/2025	Memblokir akun yang terdaftar	12/06/2025	< 1 hari
16	Purnomo	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Min saya reset password berhasil suruh buka WA tapi sampai 2x tidak ada WA	13/06/2025	Melakukan cek akun pakdalman, menginfokan NIK belum terdaftar	13/06/2025	< 1 hari
17	SAKDUN	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK dan tanggal lahir tidak sesuai, keperluan pengecekan bpjs	16/06/2025	Melakukan cek NIK aktif sesuai KK yang ditunjukkan, mengarahkan ybs untuk konsultasi dengan instansi yang dituju	16/06/2025	< 1 hari
18	Pemdes medono	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Maaf untuk berkas ini sudah jadi lama tapi belum masuk email	16/06/2025	Mengirim ulang dokumen jadi	16/06/2025	< 1 hari
19	Vita	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Permasalahannya, kenapa NIK saya tidak bisa untuk membuat Kartu NPWP	17/06/2025	Melakukan cek NIK aktif sesuai yang disebutkan, mengarahkan ybs untuk konsultasi dengan instansi yang dituju	17/06/2025	< 1 hari
20	SEPTARA RATNA SARI	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya kan mau registrasi ulang kartu Telkomsel, sudah saya coba berkali kali tidak bisa katanya nomer NIK saya tidak sesuai dengan nomor KK,	18/06/2025	Melakukan cek NIK aktif sesuai keterangan ybs	18/06/2025	< 1 hari
21	Kurniawan	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Kia belu masuk ke email padahal sudah selesai	19/06/2025	Menginfokan cetak KIA di UPTD atau MPP	19/06/2025	< 1 hari
22	WAHYU NUR HIDAYAH	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Aplikasi IKDnya kok gak bisa dibuka. Maaf udah tak coba tapi harus masukan pin	20/06/2025	Mengarahkan ybs ke Dukcapil untuk mendaftar ulang IKD	20/06/2025	< 1 hari

REKAP KONSULTASI DAN PENGADUAN 2025 TRIWULAN II (APRIL-JUNI)

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media	Jenis (Aduan / Konsultasi)	Isi Pengaduan / Konsultasi	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi Penyelesaian (jam kerja)
23	Celine Sihotang	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	perubhan data kami ternyata dikirim ke email yg salah,kami salah ketik no.email. apakah bisa dikirim ulang ke nomor WA	23/06/2025	Mengirimkan dokumen ke email yang baru sesuai pengajuan	23/06/2025	< 1 hari
24	DIAN ARISTA	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	kemarin mengajukan perubahan akta kelahiran tapi data ayah di akta berubah padahal tidak ada perubahan nama ayha	23/06/2025	Melakukan cek pengajuan , memperbaiki dokumen yang salah, dan menginfokan ketika dokumen yang sudah dibetulkan jadi	23/06/2025	< 1 hari
25	nla agstin	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Sebelumnya saya telah membuat akte dan kk namun alamat emailnya salah	24/06/2025	Memandu untuk pembetulan email pada akun pakdalman	24/06/2025	< 1 hari
26	Savitri	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	sudah mendaftar ke akun Pak Dalman hari Kamis / Jumat Minggu lalu. sudah mendaftar ke akun Pak Dalman hari Kamis / Jumat Minggu lalu	24/06/2025	Memperbaiki nomor wa ybs dan mengirim link untuk login	24/06/2025	< 1 hari
27	Annisa	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya sedang pengajuan akte kalihan Saya lahir di rumah di bantu sama dukun,jadi tidak ada surat kelahiran	25/06/2025	Mengarahkan untuk melampirkan sptjm kelahiran	25/06/2025	< 1 hari
28	Mamo	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya sudah membuat akun di pak dalman,NIK dan Nomor KK sudah benar tapi nomor WhatsApp nya salah	26/06/2025	Memperbaiki nomor wa ybs dan mengirim link untuk login	26/06/2025	< 1 hari
29	Nur Siyamin	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	mendaftar akun PAK DALMAN dari Minggu kemaren tapi sampai hari ini akun saya belum dikonfirmasi	30/06/2025	Konfirmasi dengan petugas verifikasi akun	30/06/2025	< 1 hari
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Masuk bulan Juni 2025				: 374				
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Selesai bulan Juni 2025				: 374				