

DINAS
KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABBUPATEN
KENDAL

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

Tahun 2025
TRIWULAN III

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 III 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 III Tahun 2025 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

- a. **Mendokumentasikan data pengaduan masyarakat** yang diterima selama Triwulan III 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 :

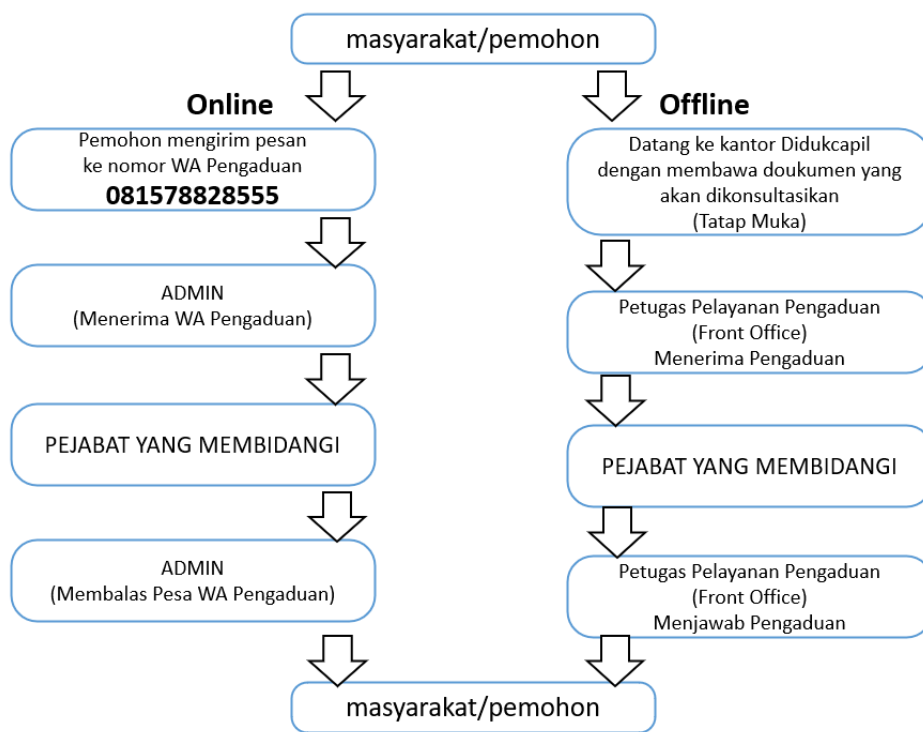
- 1) Surat : Jl.Pramuka (Komplek Perkantoran) Kendal Kode Pos 51314
- 2) Telepon : (0294) 381302
- 3) WhatsApp : 08157 8822 555
- 4) Email : dispendukcapil@kendalkab.go.id
- 5) Facebook : @Dispendukcapil Kendal

- 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 III Tahun 2025, persentase penyelesaian pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal adalah 100%”

Selama periode Triwulan III tahun 2025 terdapat total 746 permintaan layanan informasi/konsultasi dan 2 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 III

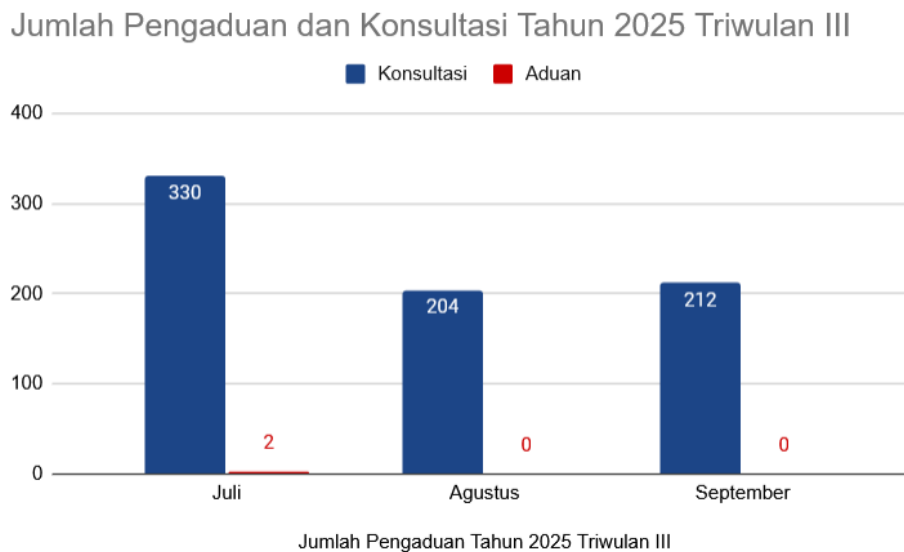
Bulan	Jumlah Aduan	Jumlah Ditangani	Sarana Aduan	Materi	Waktu Penyelesaian
Juli	2	2	Whatsapp	Proses	<1x24 jam
Agustus	0	0	-	-	-
September	0	0	-	-	-

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	2	0	2
5	Email	0	0	0
6	Website (SP4N LAPOR)	0	0	0
7	Media Sosial (Instagram, facebook)	0	0	0

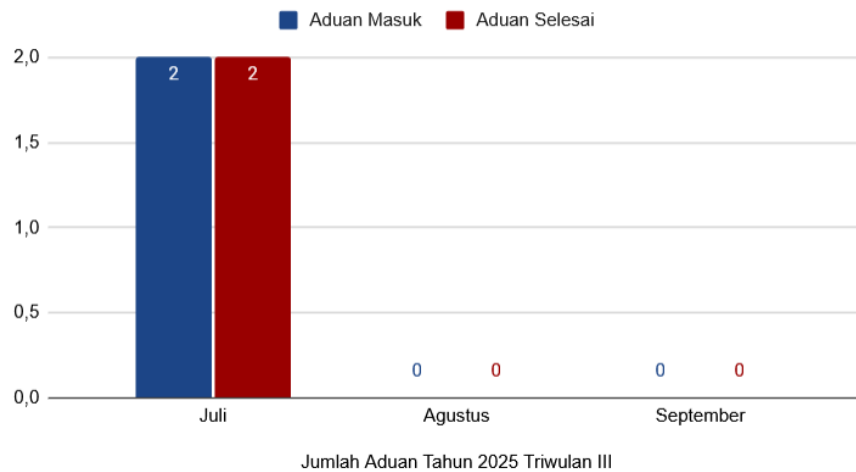
Berdasarkan Tabel 1, jumlah pengaduan yang diterima Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal selama Triwulan III Tahun 2025 tercatat sebanyak 2 aduan. Pada bulan Juli terdapat 2 aduan yang disampaikan melalui media WhatsApp dengan materi terkait ketidakpuasan terhadap proses pelayanan, dan aduan tersebut diselesaikan dalam waktu kurang dari 24 jam. Sementara itu, pada bulan Agustus dan September tidak tercatat adanya pengaduan yang masuk.

Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh pengaduan selama Triwulan III disampaikan melalui media WhatsApp dengan total 2 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.



Gambar 2. Jumlah Pengaduan dan Konsultasi Tahun 2025 Triwulan III

Jumlah Aduan Tahun 2025 Triwulan III



Gambar 3. Jumlah Aduan Selesai Tahun 2025 Triwulan III

Grafik di atas memperlihatkan data pengaduan masyarakat yang masuk dan diselesaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal selama Triwulan III Tahun 2025. Pada bulan Juli tercatat 2 aduan masuk dan 2 aduan selesai ditangani. Selanjutnya, pada bulan Agustus dan September 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

- Media Pengaduan:** WhatsApp
- Tanggal/Waktu:** 14 Juli 2025
- Nama Pengadu:** Elang Maulana Briliansyah
- Jenis Layanan:** Perubahan nama data kependudukan (Akta Kelahiran) [kosong]
- Uraian Masalah:**

Pengadu mengajukan perubahan nama [kosong] melalui aplikasi Pakdalman dan mengalami penolakan berulang dengan alasan yang berbeda – beda. Pengadu kesal ketika

beda verifikator maka beda permintaan dan menyesalkan kenapa verifikasi tidak dilakukan secara menyeluruh.

f. **Tanggapan Petugas:**

1. Petugas melakukan pengecekan terhadap pengajuan ybs,
2. Meminta maaf dan mengkonfirmasi dengan petugas verifikaor untuk melakukan pengecekan secara menyeluruh.
3. Memantau pengajuan hingga proses selesai.

g. **Kategori Pengaduan:**

Proses verifikasi tidak menyeluruh sehingga terjadi penolakan berulang-ulang

h. **Status Penanganan:**

Sudah ditanggapi dan dipastikan pengajuan ybs selesai.

2. Pengaduan 2

a. **Media Pengaduan:** Whatsapp

b. **Tanggal/Waktu:** 21 Juli 2025

c. **Nama Pengadu:** Muhammad Rafka Adrian

d. **Jenis Layanan:** Dokumen Kependudukan

e. **Uraian Masalah:**

Pengadu membuat pengajuan layanan adminduk melalui desa namun tidak kunjung mendapatkan dokumen hasil pengajuan. Ybs sudah berulang kali menanyakan ke desa dan jawaban dari desa belum ada email yang masuk sedangkan ketika menanyakan ke capil, keterangan dari capil dokumen sudah dikirim via email. Pengadu merasa layana capil berlebelit-belit dan membingungkan karena ybs berulang kali konfirmasi ke desa namun tidak mendapat hasil.

f. **Tanggapan Petugas:**

1. Meminta maaf atas kendala yang dialami.
2. Menjelaskan kepada pemohon bahwa petugas sudah mengirim ulang email sesuai form laporan dari desa.
3. Petugas melakukan pengecekan kembali, mengirim ulang email dan menghubungi desa untuk memastikan bahwa dokumen telah diterima.

4. Petugas menginformasikan ke pemohon bahwa desa telah konfirmasi.

g. **Kategori Pengaduan:**

Tidak ada kepastian proses layanan.

h. **Status Penanganan:**

Selesai, dipastikan dokumen sudah diterima.

BAB IV PENUTUP

1. KESIMPULAN

Berdasarkan rekapitulasi dan uraian pengaduan pada Triwulan III Tahun 2025 (Juli-September), dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Jumlah dan Tren Pengaduan

- Jumlah aduan terbanyak di bulan Juli, kemudian tidak ada pengaduan pada bulan Agustus dan September.
- Seluruh aduan yang masuk telah diselesaikan 100%, menunjukkan responsivitas yang baik.
- Selama Triwulan III 2025, total 2 pengaduan diterima melalui media WhatsApp.

2. Kategori dan Jenis Pengaduan

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

- Inkonsistensi dan kurangnya standarisasi dalam verifikasi layanan. {Pengaduan 1}
- Kurangnya koordinasi dan komunikasi antara instansi (Dukcapil dan Desa). Responsivitas layanan perlu ditingkatkan, terutama dalam memberikan kepastian hasil. {Pengaduan 2}

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:
 - Evaluasi dan permintaan maaf atas kendala layanan.
 - Pengecekan dan memastikan pengajuan selesai.

5. Waktu Penyelesaian

Rata-rata waktu penyelesaian aduan pada Triwulan III tercatat kurang dari 1x24 jam.

2. SARAN/REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan di atas, direkomendasikan agar:

1. Standarisasi Verifikasi

- Terapkan SOP verifikasi yang seragam untuk seluruh petugas.

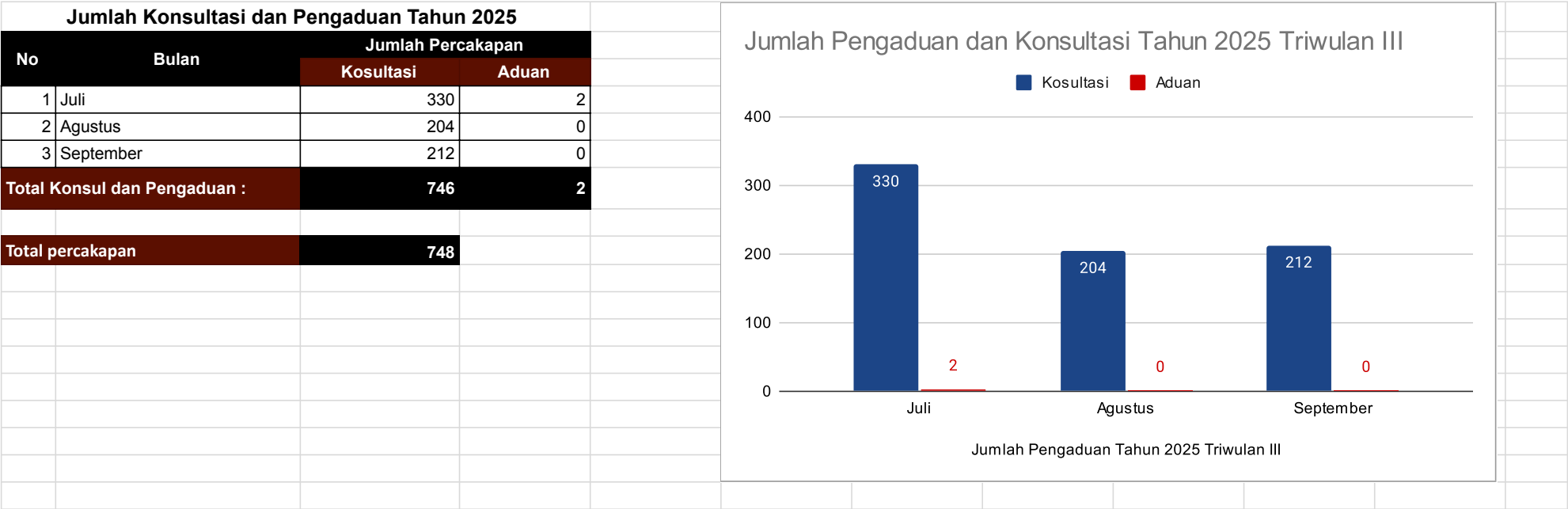
- Sediakan checklist persyaratan yang jelas untuk pemohon.

2. Penguatan Koordinasi

- Tingkatkan komunikasi antara Dukcapil dan Desa melalui sistem pelaporan terpadu.
- Tunjuk petugas penghubung untuk memastikan alur dokumen lancar.

3. Sosialisasi Layanan

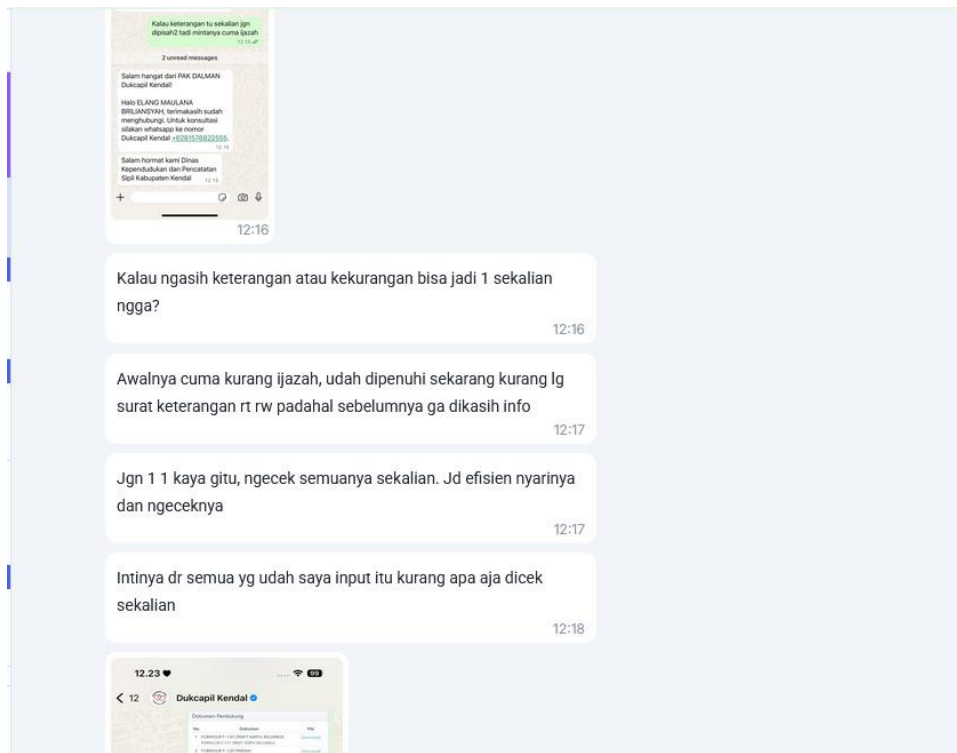
- Edukasi masyarakat secara rutin tentang alur dan persyaratan layanan.
- Gunakan media yang mudah dipahami (infografis, video, brosur).



REKAP PENGADUAN 2025

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media Pengadu	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi Penyelesaian (jam kerja)
JULI 2025							
1	Elang Maulana Briliansyah	Chat whatsapp pengaduan	Pelapor tidak puas karena proses verifikasi berulang-ulang, beda verifikator, beda permintaan, tidak diinfokan secara keseluruhan dokumen apa saja yang kurang. [proses]	14/07/2025	1. Melakukan pengecekan pada pengajuan pelapor. 2. Konfirmasi dengan operator supaya verifikasi dilakukan menyeluruh. 3. Mengawasi dan memastikan pengajuan ybs selesai	14/07/2025	< 1 hari
2	Muhammad Rafka Adrian	Chat whatsapp pengaduan	Pelapor merasa pengajuan capil berbelit belit, karena saat ditanyakan desa file dokumen belum ada, tetapi keterangan capil sudah dikirim. [proses]	21/07/2025	1. Melakukan pengecekan laporan desa terkait aduan file belum terkirim 2. Menjelaskan bahwa dokumen sudah dikirim pada tanggal 17 dan dikirim ulang tanggal 18 sesuai catatan. 3. Menghubungi desa untuk memastikan bahwa dokumen sudah masuk ke email. 4. Menginfokan ybs bahwa berdasarkan konfirmasi desa dokumen sudah diterima	21/07/2025	< 1 hari
Jumlah Pengaduan Masuk bulan Juli 2025			: 2				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan Juli 2025			: 2				

1. Pengaduan 1



2. Pengaduan 2

Agent PDIP
PDF suda kami kirim ke Email agendesa, silahkan cek di drive atau spam email. Terimakasih
10:46 ✓

Belum ada email masuk mas
10:50

Sudah d spam dan agen desa gak ada masuk
10:50

Mohon d kirim ulang saja pak trimakasih 🙏
10:51

Agent PDIP
Mohon maaf, karna pengajuan lewat Agendesa. Silahkan bisa mengambil hasilnya ke agendesa. Karna PDF sudah kami kirim ke email Agendesa. Terimakasih
10:53 ✓

Kalau sudah ada email pasti bisa dicetak atau kirim ke jenengan, tapi kalau belum ada balasan email... Mau cetak/kirim gimana? 🙏
10:57

Saya tunggu hari ini file pdf. Y d kirim lagi ke agen desa
08:03

Kok mboten wonten respon pak..
Kalau gak d respon maaf njeh kulo lapor bupati kendal ini karna pelayanan dukcapil terlalu ber belit"
Trimakasih 🙏🙏
09:25

Agent PDIP
Mohon maaf bapak, email sudah kami kirim 🙏
11:32 ✓

jika email belum terkirim ke email agendesa, karna kendala jaringan. Terimakasih
11:34 ✓

Karna dokumen jadi sudah dikirim dari tanggal 17 Juli, dan tanggal 18 Juli sudah kami kirim kembali ke email agendesa. 🙏
11:49 ✓

Barusan saya konfirmasi kembali ke agendesa karangdowo ,dokumen sudah masuk ke email agendesa karangdowo 🙏
11:58 ✓

REKAP PENGADUAN 2025

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media	Jenis (Aduan / Konsultasi)	Isi Pengaduan / Konsultasi	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi Penyelesaian (jam kerja)
JULI 2025								
1	ACHMAD TOHA	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya tdi buat akun pak DALMAN tapi saya salah masukan masukan NIK	02/07/2025	Melakukan cek dan memperbaiki NIK pada akun ybs	02/07/2025	< 1 hari
2	Fatkhur Rohman	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya Fatkhur Rohman alamat Depok, saya mau ngurus pindah Dateng ke Weleri,untuk status : tidak valid	02/07/2025	Memandu ybs untuk perbaiki data pada akun	02/07/2025	< 1 hari
3	Rokhadi	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	beda nama di KK (atas nama Rohadi) Untuk menjadi 1 nama karena untuk mengurus bpjs orangnya sedang sakit	03/07/2025	Mengarahkan ybs untuk cetak ulang KTP karena data di KK sudah sesuai	03/07/2025	< 1 hari
4	ELLYA ERMAWATI	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	sampai pagi ini dokumen "siap download". di email belum ada terkirim	03/07/2025	Mengirimkan ulang dokumen hasil pengajuan	03/07/2025	< 1 hari
5	SAFIUS ZUHRI	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya bikin KK baru ketika mau dimasukkan di aplikasi edabu kenapa ada tulisan tidak aktif?	03/07/2025	Melakukan cek data sesuai KK yang ditunjukkan, mengarahkan ybs ke instansi terkait	03/07/2025	< 1 hari
6	SAFIUS ZUHRI	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya bikin KK baru ketika mau dimasukkan di aplikasi edabu kenapa ada tulisan tidak aktif	04/07/2025	Melakukan cek data sesuai KK yang ditunjukkan, mengarahkan ybs ke instansi terkait	04/07/2025	< 1 hari
7	Annisa	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Untuk file output pengajuan ini saya belum terima email-nya kak. Karna saya waktu daftar salah masukkan alamat email kak.tapi sekarang sudah saya edit.	08/07/2025	Mengirimkan ulang dokumen hasil pengajuan	08/07/2025	< 1 hari
8	Ristina	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Akta kelahiran ini salah entri nama ibu	08/07/2025	Melakukan cek dan perbaikan sesuai pengajuan	08/07/2025	< 1 hari
9	MUSTIKA HANI WIJAYA	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya mau membuat rekening di bank BNI weleri, saat NIK saya di cek data saya terlacak data nya orang lain.	09/07/2025	Melakukan cek data sesuai KTP yang ditunjukkan dan mengarahkan ybs untuk cek fisik KTP di UPTD	09/07/2025	< 1 hari
10	Abdul Qodir Ali	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat siang, ijin tanya ini kenapa ya, aplikasi Pakdalman upload 2x server error	10/07/2025	Mengarahkan ybs untuk pengajuan ke aplikasi versi web	10/07/2025	< 1 hari
11	Ainul Yaqin	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pak mau verifikasi KK & KTP	10/07/2025	Melakukan cek KK, mengarahkan ybs untuk update data KK	10/07/2025	< 1 hari
12	MUHAMAD FERRY	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya kemaren pengajuan di pak dalman sudah selesai tp kok belum masuk di gmail.	10/07/2025	Melakukan cek dan daokumen dikirimkan ulang ke email	10/07/2025	< 1 hari
13	Debita Jienanda	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	webnya pakdalman lagi eror min dr kemarin seperti ini padhal jaringan bagus, pakai wifi pun gabisa	11/07/2025	Melakukan cek dan menginfokan aplikasi berjalan normal	11/07/2025	< 1 hari
14	Anisa Amalia	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya mohon konfirmasi apakah berkas keabsahan Akta Kelahiran atas nama "Nurulita Anissa Amalia" sudah jadi	14/07/2025	Memberikan keabsahan akta ybs	14/07/2025	< 1 hari
15	Siti Susianah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya mengajukan akta kelahiran.. Tp oleh agen surat kelahiran d nyatakan fotokopi. Padahal itu asli	14/07/2025	Mengarahkan ybs untuk mengupload ulang surat kelahiran dengan lebih jelas	14/07/2025	< 1 hari
16	Anis kurniawati	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	di aplikasi permohonan sudah selesai dan di kirim via email, tp knp kok saya belum terima ya	15/07/2025	Melakukan cek dan mengirim kembali dokumen ke email	15/07/2025	< 1 hari
17	AGUS ARIFIZDOTUR RO	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	BELUM PERNAH DAFTAR DANA MAU DAFTAR TERDETEKSI NIK SUDAH TERDAFTAR	15/07/2025	Melakukan cek NIK tidak memiliki riwayat duplikat dengan orang lain	15/07/2025	< 1 hari
18	AGUS TOMO TRIRAHAR	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya tidak bisa Penginian data di BPJS Ketenagakerjaan Karena KTP tidak terdaftar,Buat ke bank jg g muncul data KTP saya.	16/07/2025	Melakukan cek data aktif	16/07/2025	< 1 hari
19	Bun Yamin	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	ijin mengajukan aktivasi NIK untuk pembuatan NPWP	17/07/2025	Melakukan cek data aktif sesuai KTP yang ditunjukkan, mengarahkan ybs untuk konsultasi dengan instansi terkait	17/07/2025	< 1 hari
20	mochamad efendi	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	mau ubah nik di akun. terkait akun pak dalman harusnya NIK 33240** tetapi di apk ditulis 33240**	21/07/2025	Melakukan cek dan membantu perbaikan NIK	21/07/2025	< 1 hari

REKAP PENGADUAN 2025								
No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media	Jenis (Aduan / Konsultasi)	Isi Pengaduan / Konsultasi	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi Penyelesaian (jam kerja)
21	Meta Anindita	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saat ini saya terkendala tidak bisa terdaftar di E-SIM dikarenakan NIK dan No KK saya tidak valid	21/07/2025	Melakukan cek dan menginfokan bahwa nomor KK sudah berganti setelah pengajuan akta kematian. Mengarahkan ybs cetak KK baru	21/07/2025	< 1 hari
22	Gota Arizky	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Mau ngeralat data nik kak di akun pak dalman Kurang teliti saat input daftar akun	22/07/2025	Melakukan cek dan perbaikan NIK pada akun	22/07/2025	< 1 hari
23	Siswo Anang Suryo	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Cek no KK. Soalnya mau buat npwp di coretax ada keterangan nik di duplikasi	23/07/2025	Melakukan cek NIK aktif sesuai KK yang ditunjukkan	23/07/2025	< 1 hari
24	Rohmanah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pengajuan Paket B (Suami) tiba-tiba NIK istri/ an. ROHMANAH tidak aktif	23/07/2025	Melakukan cek dan pengaktifan NIK yang hilang	24/07/2025	< 1 hari
25	Muhammad Rafka Adrian	Chat whatsapp pengaduan	Aduan	Pelapor merasa pengajuan capil berbelit belit, karena saat ditanyakan desa file dokumen belum ada, tetapi keterangan capil sudah dikirim. [proses]	21/07/2025	1. Melakukan pengecekan laporan desa terkait aduan file belum terkirim 2. Menjelaskan bahwa dokumen sudah dikirim pada tanggal 17 dan dikirim ulang tanggal 18 sesuai catatan. 3. Menghubungi desa untuk memastikan bahwa dokumen sudah masuk ke email. 4. Menginfokan ybs bahwa berdasarkan konfirmasi desa dokumen sudah diterima	21/07/2025	< 1 hari
26	Muhammad Aris Widayan	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK untuk melakukan registrasi nomer hp dan Mobile banking tidak valid (mohon untuk dicek sudah aktif atau belum)	28/07/2025	Melakukan cek NIK valid dan terdaftar di Dukcapil	28/07/2025	< 1 hari
27	Alifatun Rohmaniah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Untuk pembuatan NPWP nomer KK tercatat tidak valid .	28/07/2025	Melakukan cek NIK aktif sesuai KK yang ditunjukkan	28/07/2025	< 1 hari
28	NAILIL MAZAAYA SYAFA	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	kemarin sudah melakukan pengajuan lewat aplikasi pak dalman dan KK sudah dikirimkan, namun ada kekeliruan pendidikan	30/07/2025	Membantu proses perbaikan pendidikan sesuai pengajuan	30/07/2025	< 1 hari
29	MOH CHAMBALI	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Kok di KK saya masih ada gelar R. saya mengajukan untuk menghapus gelar R saya, agar di kk dan ktp dan akta kelahiran saya sama	31/07/2025	Melakukan cek pengajuan dan perbaikan sesuai pengajuan	31/07/2025	< 1 hari
30	PRISMA INDAH SETIYAN	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya ingin membuat skck online tetapi setelah memasukan nomer NIK sudah benar dan tidak salah	31/07/2025	Melakukan cek data ybs di Dukcapil aktif	31/07/2025	< 1 hari
Jumlah Pengaduan Masuk bulan Juli 2025				: 330				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan Juli 2025				: 330				
AGUSTUS 2025								
1	Anggun Tiara	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Tanggal lahir di ktp dengan di tgl lahir di online bpn beda	01/08/2025	Melakukan cek data sesuai KK yang ditunjukkan	01/08/2025	< 1 hari
2	Eva Diah Ayu Saputri	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	di status sudah selesai, tapi file KK belum masuk di email	05/08/2025	Mengirimkan ulang berkas ke email ybs	05/08/2025	< 1 hari
3	Ary Dian Murianti	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pada web dwg pnpb tanggal lahir tertulis 07-07-1969 Sedangkan di ktp dan kk tanggal lahir tertulis 08-08-1969	06/08/2025	Melakukan cek dan menjelaskan bahwa pernah terjadi perubahan tanggal lahir, dan belum ada ajuan cetak ulang setelah perubahan	06/08/2025	< 1 hari
4	NURUL ISTIQOMAH	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	permasalahannya SAYA MAU DAFTAR NPWP KATANYA NIK SDH TERDAFTAR	07/08/2025	Melakukan cek NIK aktif tidak ada riwayat duplikat , mengarahkan ybs ke instansi terkait	07/08/2025	< 1 hari
5	Jamari	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	kedua nama diatas Tidak bisa membuat rekening bank BRI dikarenakan Data tidak ada dalam database kependudukan	13/08/2025	Melakukan cek NIK tidak aktif, mengarahkan ybs untuk pengajuan rekam KTP	13/08/2025	< 1 hari
6	Mukhamad Yusuf	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	yang bkk cepiring suami debitur ktp tidak tembus bu. Data tidak ditemukan NIK tdk sesuai format capil	14/08/2025	Melakukan cek data aktif	14/08/2025	< 1 hari

REKAP PENGADUAN 2025								
No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media	Jenis (Aduan / Konsultasi)	Isi Pengaduan / Konsultasi	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi Penyelesaian (jam kerja)
7	NOVIA DARYATI	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	KK yang jadi sma rw kebalik. Pdahal berkas sudah jelas rt sm rw nya	14/08/2025	Melakukan cek, hasil sudah sesuai dengan surat pindah. Mengarahkan ybs untuk pengajuan perbaikan	14/08/2025	< 1 hari
8	Arvisco	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Selamat pagi apakah bisa dibantu cek ALM kakek saya pernah dibuatkan akta kematian belum Bapak/Ibu	14/08/2025	Mengarahkan ybs ke UPTD Dukcapil terdekat	14/08/2025	< 1 hari
9	SAMSUL MA'ARIF	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya memasukkan nomor KK di halaman registrasi coretax nomor KK tidak terdaftar	19/08/2025	Melakukan cek KK dan menginfokan bahwa nomor KK sudah berganti	19/08/2025	< 1 hari
10	Achmad Chilmi	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Skrang saya Sudah domisili Demak, Mau meminta surat pengesahan Akte kelahiran karena mau revisi akta kelahiran	19/08/2025	Melakukan cek dan memproses keabsahan akta kelahiran	19/08/2025	< 1 hari
11	MUHAMMAD SHOLEH	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	status di akun masih tidak aktif belum bisa digunakan untuk mengajukan permohonan pembuatan dokumen	19/08/2025	Melakukan cek akun, dan memandu perbaikan akun	19/08/2025	< 1 hari
12	Oktina Rahayu	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saat saya daftar di pak dalman Saya salah memasukan NIK suami bukan NIK saya jadi tidak valid , apa bisa di bantu untuk di ganti	20/08/2025	Membantu perbaikan NIK pada akun pakdalman	20/08/2025	< 1 hari
13	MUHAMMAD ZIDAN	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Cara Mengatasi nik ganda bagaimana.di BPJS kak tetapi di PRESISI POLRI juga ganda begitu	21/08/2025	Melakukan cek NIK aktif tidak ganda	21/08/2025	< 1 hari
14	Devita Amanda Putri	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya ingin upload di Pak Dalman,, ktp el gagal trus, padahal sudah kurang dr 1 mb saya coba foto lain juga tdk bisa	22/08/2025	Mengarahkan ybs untuk upload menggunakan perangkat lain	22/08/2025	< 1 hari
15	Winda Anggasari	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	sy pecah KK ke Capil Kendal,punya sy keluar KK nya tapi punya ibu sy tidak karna tidak aktif kata petugasnya	26/08/2025	Mengonfirmasi anggota keluarga yang tidak aktif, mengarahkan ybs untuk pembuatan Akm dan EKTP	26/08/2025	< 1 hari
16	Vega Catur OKTARIN	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Apakah tidak bisa melakukan pengaktifan lewat online.Untuk pengaktifan seabank	27/08/2025	Melakukan pengaktifan data dari luar negeri	27/08/2025	< 1 hari
17	Operator Sekolah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	ingin pengajuan update data karena di sistem kami sekolah masuk ke residu	27/08/2025	Melakukan cek data sesuai KK dan Akta yang ditunjukkan, mengarahkan ybs untuk cek kembali data yang diinput di dapodik	27/08/2025	< 1 hari
18	Noor Faqih Udin Ali	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	apkah data adik sy yg ragil ini pak yg blm aktif karena keterangan dr perusahaan penambahan data keluarga di bpjs yg blm bisa diproses punya adik sy paling ragil	27/08/2025	Melakukan cek data aktif sesuai KK dan KTP yang ditunjukkan, mengarahkan ybs ke instansi terkait	27/08/2025	< 1 hari
19	MUHAMMAD ARIS WIDA	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	NIK untuk melakukan registrasi nomer hp dan Mobile banking tidak valid	28/08/2025	Melakukan cek data valid	28/08/2025	< 1 hari
20	Elsa Gravionka	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya telah mendaftar pak dalman, sudah foto selfie menggunakan ktp, namun akun tertera tidak aktif	28/08/2025	Memandu perbaikan akun	28/08/2025	< 1 hari
21	mei prestiani	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya mencantumkan email yg salah.. dan pengajuan saya sudah selesai.	29/08/2025	Mengarahkan ybs untuk cetak KIA di UPTD atau MPP	29/08/2025	< 1 hari
Jumlah Pengaduan Masuk bulan Agustus 2025				: 204				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan Agutus 2025				: 204				
September 2025								
1	Siti Rahmawati	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya mau tanya pak, data saya kok tidak valid. Saya mau ganti no apakah bisa	04/09/2025	Memandu ybs untuk perbaikan akun Pakdalman sesuai ketentuan	04/09/2025	< 1 hari
2	Siti Fatimah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Data saya katanya tidak valid pak, mau mengajukan pindahan saya	04/09/2025	Mengarahakan ybs untuk mendaftar perpindahan dari daerah asal terlebih dahulu untuk NIK EKTP nya	04/09/2025	< 1 hari
3	muhadjirin	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	cek nik keperluan validasi balinama sertipikat	08/09/2025	Melakukan cek NIK meninggal	08/09/2025	< 1 hari
4	Hanasya	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Anak pertama saya sudah terdaftar di KK namun akta kelahiran tidak ada. Saya lupa apakah sudah dibuatkan atau belum.	08/09/2025	Melakukan pengecekan dan menginfokan adanya akta kelahiran	08/09/2025	< 1 hari

REKAP PENGADUAN 2025

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media	Jenis (Aduan / Konsultasi)	Isi Pengaduan / Konsultasi	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi Penyelesaian (jam kerja)
5	Hd Store	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	selamat siang pak, mau tanya untuk pembuatan KK online kan dapat QR kode. untuk cetak nya dimana ya	09/09/2025	Memandu ybs untuk cetak dokumen yang sudah dikirim lewat email	09/09/2025	< 1 hari
6	Turiyati	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	utk registrasi nik NPWP krn dicek tidak sesuai. Kak datanya ga valid	09/09/2025	Melakukan cek dan menginfokan bahwa ada KK baru	09/09/2025	< 1 hari
7	aina nur rachmah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	tadi saya proses buat akte dan kk...kata mbak nya sudah verifikasi dan tinggal nunggu jadinya tpi ini kok di tolak itu bgm nggeh	10/09/2025	Melakukan cek pengajuan dan memandu perbaikan	10/09/2025	< 1 hari
8	Moch Kholidin	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	konfirmasi atas nama SUWANDI di kk tidak aktif, silihkan perekaman e ktp terlebih dahulu, dan data atas nama hadi susiyanto status data tidak aktif	10/09/2025	Melakukan cek data dan mengarahkan pengajuan untuk dat ayang tidak aktif	10/09/2025	< 1 hari
9	shakhiyatus sofa	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	kaka saya kan mau buat akta kelahiran di aplikasi pak dalman nah itu harus ada saksi yang diisi sedangkan dari pihak rs tidak ada saksi	11/09/2025	Menjelaskan ketentuan saksi kelahiran tidak harus dari rumah sakit	11/09/2025	< 1 hari
10	Tri indrawati	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya lupa pasword di karenakan saya ganti nomor hp hilang. Mohon di bantu untuk ganti nomor hp	11/09/2025	Memperbaiki nomor HP dan memandu perbaikan akun	11/09/2025	< 1 hari
11	Dyah Retno	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya mau menanyakan keabsahan akte kelahiran saya	12/09/2025	Memproses dan memberikan keabsahan akta	12/09/2025	< 1 hari
12	Khotimatun Najjah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya mau membuat KIA anak yg usia 5th. Tp akun blm aktif	20/09/2025	Melakukan cek dan memandu hingga akun valid	20/09/2025	< 1 hari
13	DIAN MAHARANI	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Pembuatan KIA di aplikasi status sudah selesai tapi belum dikirim via email	25/09/2025	Mengirim ulang KIA ke email	25/09/2025	< 1 hari
14	Rukayah	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	saya mau menanyakan, kok desil tidak sesuai ya	25/09/2025	Melakukan cek data sesuai dan mengarahkan ybs pengecekan di desa	25/09/2025	< 1 hari
15	Ahmad Ridwan	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	Saya daftar akun aplikasi pak dalman kok di tolak ya pak	25/09/2025	Memandu perbaikan akun	25/09/2025	< 1 hari
16	setiya dinanty	Chat whatsapp pengaduan	Konsultasi	surat pernyataan rt/rw apakah bisa diganti dengan yg lain? rtnya sulit ditemui	30/09/2025	Menginfokan bisa langsung ke RW atau desa	30/09/2025	< 1 hari
Jumlah Pengaduan Masuk bulan September 2025				: 212				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan September 2025				: 212				