



DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KENDAL



LAPORAN PENGADUAN

Tahun 2026

Triwulan II
(April-Juni 2026)

Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil
Kabupaten Kendal.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas memerlukan sistem pengelolaan pengaduan yang efektif sebagai sarana komunikasi antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan. Pengaduan masyarakat menjadi salah satu bentuk umpan balik yang penting untuk mengidentifikasi kendala pelayanan serta mendorong perbaikan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana pengaduan dan menindaklanjuti setiap pengaduan secara cepat, tepat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal melaksanakan pengelolaan pengaduan melalui berbagai kanal layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Setiap pengaduan yang diterima diverifikasi dan ditindaklanjuti berdasarkan mekanisme yang telah ditetapkan. Hasil pengelolaan pengaduan dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk mengukur responsivitas pelayanan, mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi masyarakat, serta mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Laporan Penanganan Pengaduan Triwulan II Tahun 2026 ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat selama periode April sampai dengan Juni 2026. Laporan ini memuat informasi mengenai jumlah pengaduan, jenis permasalahan, media penyampaian, serta tindak lanjut penyelesaiannya sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan pada periode berikutnya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dimaksudkan sebagai bentuk dokumentasi dan pertanggungjawaban atas pengelolaan pengaduan masyarakat selama periode April sampai dengan Juni 2026.

Adapun tujuan penyusunan laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Menyajikan Data Pengaduan

Menyajikan informasi mengenai jumlah pengaduan yang diterima, jenis permasalahan, media penyampaian, serta hasil tindak lanjut yang telah dilakukan selama Triwulan II Tahun 2026.

2. Mengetahui Kinerja Penanganan Pengaduan

Memberikan gambaran mengenai pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat, mulai dari penerimaan hingga penyelesaian pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Mengidentifikasi Permasalahan Pelayanan

Mengetahui permasalahan yang paling sering disampaikan oleh masyarakat sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

4. Mendukung Peningkatan Kualitas Pelayanan

Menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan pelayanan, penyempurnaan prosedur, serta peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan agar semakin sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026 mencakup seluruh pengaduan masyarakat yang diterima dan ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal selama periode April sampai dengan Juni 2026. Pengaduan tersebut berasal dari berbagai kanal layanan resmi, meliputi pengaduan secara tatap muka, surat elektronik (email) resmi, layanan SP4N-LAPOR!, WhatsApp resmi, media sosial resmi, serta layanan pengaduan Curhat Mbak Tika.

Laporan ini menyajikan data mengenai jumlah pengaduan yang diterima, jenis permasalahan yang disampaikan, media penyampaian pengaduan, proses tindak lanjut, serta status penyelesaian setiap pengaduan. Seluruh data yang disajikan merupakan hasil rekapitulasi penanganan pengaduan selama Triwulan II Tahun 2026 dan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

1.4 Dasar Hukum

Penyusunan laporan ini berlandaskan pada:

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Daerah / Peraturan Kepala Daerah terkait Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) DisDisdukcapil setempat.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Layanan Aduan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DispenDisdukcapil) Kabupaten Kendal menyediakan layanan konsultasi dan penanganan aduan masyarakat, baik secara tatap muka maupun daring. Untuk layanan daring, masyarakat dapat memanfaatkan berbagai kanal resmi seperti WhatsApp pengaduan yang aktif setiap hari kerja, situs web resmi, email, serta media sosial seperti Instagram dan Facebook. Selain itu, masyarakat juga dapat mengunjungi loket pengaduan langsung di kantor DispenDisdukcapil Kendal atau bisa mengisi kotak aduan yang ada di kantor layanan DispenDisdukcapil Kendal.

2.2 Sumber Daya Manusia

Personel yang menangani pengaduan masyarakat di DispenDisdukcapil Kabupaten Kendal ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 800.1.11.1/066/DispenDisdukcapil Tahun 2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat. Susunan tim tersebut terdiri dari:

- a. Satu orang Ketua (dijabat oleh Plt. Kepala Bidang) selaku penanggung jawab penanganan pengaduan.
- b. Dua orang Anggota (dijabat oleh Subkoordinator) yang bertugas menangani pengaduan dan konsultasi permasalahan khusus secara tatap muka.
- c. Tiga orang Anggota (dijabat oleh Pejabat Fungsional) yang bertugas menangani pengaduan dan konsultasi permasalahan umum, baik secara daring maupun luring.

2.3 Sarana Pengaduan

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal menyediakan berbagai saluran Pengaduan Masyarakat yang dapat diakses melalui media berikut:

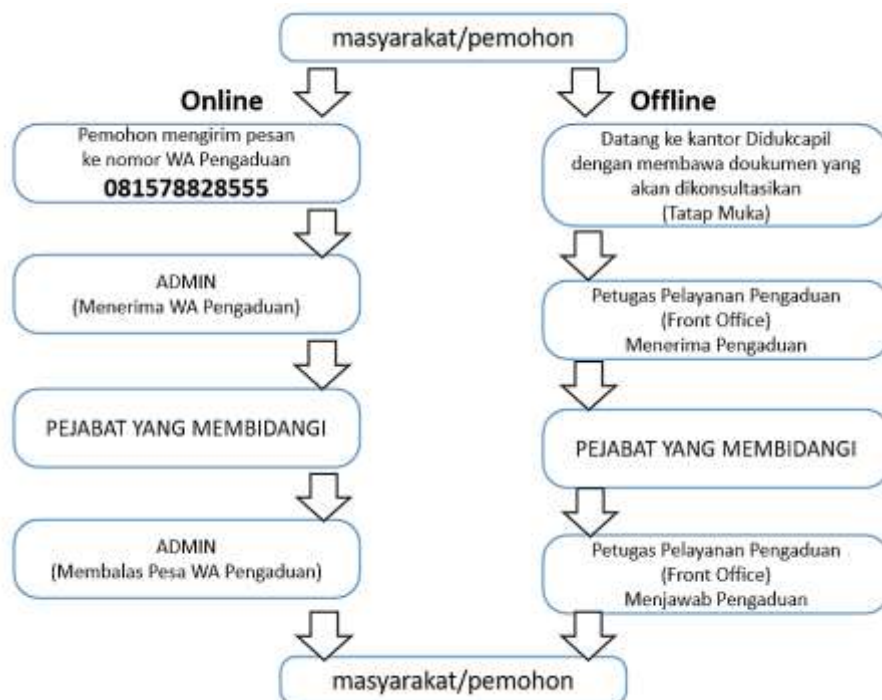
1. Surat Resmi : Jl. Pramuka (Kompleks Perkantoran), Kendal, Kode Pos 51314
2. WhatsApp : 0815-7882-2555
3. SP4N Lapor
4. E-mail : dispendukcapil@kendalkab.go.id
5. Curhat Mbak Tika (Pemerintahan Kabupaten Kendal)
6. Media Sosial :
 - Facebook : @DispenDisdukcapil Kendal
 - Instagram : @dispenDisdukcapil.kendalkab

- YouTube : DispenDisdukcapi Kendal
- Google Review
- Website : <https://dispenDisdukcapi.kendalkab.go.id/>

2.4 Alur Layanan Aduan

Pengaduan Masyarakat melalui Surat/Fax/E-mail/Web/Media Sosial (Twitter, Instagram, Facebook) / WhatsApp :

1. Pengaduan dialamatkan kepada DisDisdukcapi Kabupaten Kendal;
2. Petugas menerima pengaduan tersebut kemudian diagenda;
3. Surat/Pengaduan diajukan kepada Kepala Dinas;
4. Kepala Dinas mendisposisi kepada Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi
5. Kependudukan yang menangani komplain / pengaduan masyarakat;
6. Bidang yang menangani komplain / pengaduan melakukan pengkajian permasalahan ;
7. Hasil dari kajian diteruskan pada Bidang sesuai dengan tugasnya untuk ditindak lanjuti;
8. Petugas yang menangani yaitu Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi
9. Kependudukan untuk menjawab dan dikirim kepada yang bersangkutan /masyarakat;



Gambar 2.1. Alur layanan pengaduan

BAB III

REKAPITULASI DAN ANALISIS DATA PENGADUAN

3.1 Statistik Jumlah Aduan

Selama periode Triwulan II Tahun 2026, Dukcapil Kendal menerima sebanyak 4 aduan yang disampaikan masyarakat melalui beberapa kanal komunikasi yang telah disediakan. Kanal tersebut menjadi sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan, kendala, maupun pengaduan terkait layanan administrasi kependudukan.

Khusus untuk pesan atau direct message (DM) yang disampaikan melalui media sosial, seperti Instagram dan Facebook, sistem secara otomatis memberikan respons awal melalui bot. Respons tersebut mengarahkan masyarakat untuk menyampaikan aduan secara lebih lanjut melalui kanal WhatsApp pengaduan yang telah disediakan, sehingga proses penanganan aduan dapat dilakukan lebih cepat dan leluasa.

Tabel 3.1. Rekap Jumlah Aduan

Bulan	Jumlah Aduan	Jumlah Ditangani	Sarana Aduan	Materi	Waktu Penyelesaian
April	1	1	Google review	Prosedur layanan	1x24 jam
Mei	1	1	Whatsapp	Prosedur layanan	<1x24 jam
Juni	2	2	Google Review, Curhat Mbak Tika	Sikap Petugas, Prosedur layanan	1s.d.2x24 jam

Berdasarkan Tabel 3.1, selama periode April sampai dengan Juni 2026 tercatat sebanyak 4 aduan yang diterima melalui beberapa kanal pengaduan. Seluruh aduan yang diterima telah ditangani dan diselesaikan.

Pada April 2026, diterima sebanyak 1 aduan melalui Google Review dengan materi aduan terkait prosedur pelayanan. Aduan tersebut telah ditangani dan diselesaikan dalam waktu 1 × 24 jam. Pada Mei 2026, diterima sebanyak 1 aduan melalui WhatsApp, dengan materi terkait prosedur pelayanan, dan telah diselesaikan dalam waktu kurang dari 24 jam.

Selanjutnya, pada Juni 2026, diterima sebanyak 2 aduan melalui Google Review dan Curhat Mbak Tika. Materi aduan meliputi sikap petugas dan prosedur pelayanan. Kedua aduan tersebut telah ditangani dengan waktu penyelesaian berkisar antara 1 sampai dengan 2 × 24 jam.

Berdasarkan hasil penanganan, seluruh aduan yang diterima selama periode April sampai dengan Juni 2026 telah ditindaklanjuti dan diselesaikan sesuai dengan materi aduan dan kebutuhan penanganannya. Waktu penyelesaian setiap aduan

menunjukkan bahwa pengaduan yang diterima melalui berbagai kanal telah memperoleh tindak lanjut dalam waktu yang relatif singkat.

Tabel 3.2. Rekap aduan berdasarkan media aduan

No	Media / Sarana Aduan	Aduan Masuk	Dalam Proses	Selesai
1	Surat	-	-	-
2	Telepon	-	-	-
3	Kotak Aduan	-	-	-
4	Whatsapp	1	-	1
5	Email	-	-	-
6	SP4N LAPOR	-	-	-
7	Curhat Bu Tika	1	-	1
8	Media Sosial (Instagram, facebook)	-	-	-
9	Google Review	2	-	2

Berdasarkan Tabel 3.2, selama periode April sampai dengan Juni 2026 tercatat sebanyak 4 aduan yang diterima melalui beberapa media atau sarana pengaduan. Aduan tersebut terdiri atas 1 aduan melalui WhatsApp, 1 aduan melalui Curhat Bu Tika, serta 2 aduan melalui Google Review. Sementara itu, tidak terdapat aduan yang disampaikan melalui surat, telepon, kotak aduan, email, SP4N-LAPOR!, maupun media sosial (Instagram dan Facebook).

Dari keseluruhan aduan yang diterima, sebanyak 4 aduan telah diselesaikan, yang terdiri atas 1 aduan melalui WhatsApp, 1 aduan melalui Curhat Bu Tika, dan 2 aduan melalui Google Review. Penyelesaian aduan pada periode April sampai dengan Juni 2026 mencapai 100% selesai.

Ditinjau berdasarkan media pengaduan, Google Review merupakan sarana dengan jumlah aduan terbanyak, yaitu 2 aduan atau 50% dari keseluruhan aduan. Sementara itu, WhatsApp dan Curhat Bu Tika masing-masing mencatat 1 aduan atau 25%. Data tersebut menunjukkan bahwa pada periode April sampai dengan Juni 2026, media digital dan kanal komunikasi langsung menjadi sarana yang digunakan masyarakat untuk menyampaikan aduan kepada Disdukcapil Kabupaten Kendal.



Gambar 3.1. Grafik jumlah aduan dan tindak lanjut

Berdasarkan data grafik tersebut, penanganan pengaduan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal selama Triwulan II menunjukkan tingkat penyelesaian yang optimal. Pada bulan April dan Mei, masing-masing tercatat 1 aduan masuk dan seluruhnya telah selesai ditangani. Jumlah aduan mengalami peningkatan pada bulan Juni menjadi 2 aduan, yang juga berhasil ditindaklanjuti dan diselesaikan secara tuntas. Secara keseluruhan, seluruh volume pengaduan yang diterima dalam periode triwulan ini tertangani dengan baik.

3.2 Uraian Pengaduan

1. Pengaduan April

- a. **Media Pengaduan:** Google Review
- b. **Tanggal/Waktu:** 23 April 2026
- c. **Nama Pelapor:** Kharida Fitria
- d. **Jenis Layanan:** Layanan Online
- e. **Uraian Masalah:** Pelapor datang langsung ke kantor Dinas Dukcapil namun diberitahu bahwa kantor tidak melayani pengajuan adminduk secara tatap muka dan diarahkan menggunakan aplikasi Pakdalman. Saat pelapor mencoba aplikasi tersebut di lokasi, proses selalu mengalami kegagalan dan petugas tidak bersedia membantu secara langsung melainkan hanya menyuruh mencoba terus, sehingga dinilai sangat menguras waktu dan tenaga serta mengecewakan pelapor.

- f. **Tanggapan:** Petugas menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami, menjelaskan kembali ketentuan bahwa pengajuan adminduk dilakukan secara mandiri via aplikasi Pakdalman atau melalui agen desa, serta menyarankan pelapor untuk mengajukan lewat desa atau menghubungi nomor layanan pengaduan untuk mendapatkan petunjuk lebih lanjut jika masih terkendala.
- g. **Kategori Pengaduan:** Pelayanan Petugas / Kebijakan Layanan Tatap Muka & Kendala Teknis Aplikasi Pakdalman
- h. **Status Penanganan:** Selesai (Telah diberikan tanggapan/klarifikasi resmi pada balasan ulasan)

2. Pengaduan Mei

- a. **Media Pengaduan:** Whatsapp
- b. **Tanggal:** 8 Mei 2026
- c. **Nama Pelapor:** Satriyo Ginanjar
- d. **Jenis Layanan:** Penanganan Pemblokiran Akun (Blacklist) Layanan Online
- e. **Uraian Masalah:** Akun pelapor diblokir (*blacklist*) oleh petugas setelah mencoba menguruskan dokumen administrasi kependudukan untuk saudaranya. Pelapor mengajukan protes karena merasa niatnya hanya membantu keluarga yang gagap teknologi dan bukan untuk mencari keuntungan atau menjadi calo.
- f. **Tanggapan:** Petugas menyampaikan permohonan maaf dan menjelaskan bahwa pemblokiran dilakukan sesuai prosedur dan kebijakan guna menjaga keamanan data. Pelapor disarankan untuk mendatangi Kantor Dinas atau UPTD terdekat guna membuka kembali akunnya, serta diberikan edukasi agar ke depannya pengajuan bagi kerabat yang gagap teknologi dapat dipandu menggunakan akun masing-masing atau diarahkan melalui desa.
- g. **Kategori Pengaduan:** Kebijakan Prosedur Keamanan Pengajuan Adminduk
- h. **Status Penanganan:** Selesai (Telah diberikan penjelasan, prosedur pembukaan akun, dan arahan solusi oleh petugas)

3. Pengaduan Juni 1

- a. **Media Pengaduan:** Curhat Mbak Tika (kanal Pemkab)
- b. **Tanggal/Waktu:** 2 Juni 2026
- c. **Nama Pelapor:** Yuni Ananda Putri
- d. **Jenis Layanan:** Cetak Ulang KTP elektronik

- e. **Uraian Masalah:** Pelapor mengeluhkan proses penggantian KTP-el yang hilang karena berbelit-belit dan memakan waktu lama. Pada 3 Juni mendatangi MPP (terkendala gangguan), tanggal 11 Juni diminta datang ke MPP namun hanya diberikan Biodata Penduduk alih-alih KTP baru karena alasan tinta habis tanpa informasi awal di chat, tanggal 17 Juni diminta follow up seminggu kemudian, dan pada follow up berikutnya malah diminta konfirmasi ulang 1 bulan lagi. Pelapor merasa pelayanan semakin lama dan menekankan bahwa KTP fisik tetap penting meskipun sudah ada IKD.
- f. **Tanggapan:** Petugas menyampaikan penjelasan penanganan bahwa sejak 12 Juni 2026 pelayanan cetak KTP-el di Dukcapil Kendal terkendala persediaan *ribbon* (tinta printer KTP-el) yang habis, di mana sebagai solusi sementara diterbitkan Biodata Penduduk dan layanan IKD. Petugas juga tengah berkoordinasi dengan Dispermasdesdukcapi Provinsi Jawa Tengah dan kabupaten/kota lain untuk meminjam *ribbon*, serta memohon maaf atas ketidaknyamanan serta kritik/masukan yang diberikan.
- g. **Kategori Pengaduan:** Kendala Teknis Persediaan Cetak KTP-el & Pelayanan Informasi.
- h. **Status Penanganan:** Selesai (telah diberikan penjelasan resmi)

4. Pengaduan Juni 2

- a. **Media Pengaduan:** Google Review
- b. **Tanggal/Waktu:** 3 Juni 2026
- c. **Nama Pelapor:** Intan Pertiwi
- d. **Jenis Layanan:** Pelayanan Umum Administrasi Kependudukan
- e. **Uraian Masalah:** Pelapor mengeluhkan pelayanan yang dinilai tidak ramah serta penjelasan dari petugas yang diberikan secara berbelit-belit.
- f. **Tanggapan:** Petugas menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami, serta meminta pelapor untuk menjelaskan lebih lanjut terkait pelayanan di titik mana dan perihal apa yang dimaksud agar dapat dikonfirmasi kepada petugas yang bersangkutan.
- g. **Kategori Pengaduan:** Sikap Pelayanan Petugas / Kejelasan Informasi
- h. **Status Penanganan:** Selesai (pembimbingan internal)

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan isi laporan di atas dapat disimpulkan beberapa hal antara lain :

1. Total pengaduan yang masuk berjumlah 4 aduan, dengan rincian 1 aduan pada bulan April, 1 aduan pada bulan Mei, dan 2 aduan pada bulan Juni.
2. Saluran pengaduan yang paling sering digunakan oleh masyarakat adalah Google Review (2 aduan), WhatsApp (1 aduan), dan layanan Curhat Bu Tika (1 aduan), sementara saluran tradisional seperti surat, telepon, kotak aduan, email, SP4N LAPOR, dan media sosial belum mencatatkan aduan pada periode ini.
3. Isu utama yang dikeluhkan masyarakat meliputi prosedur layanan administrasi kependudukan (seperti kendala teknis aplikasi Pakdalman, aturan keamanan akun/pemblokiran, dan keterbatasan persediaan *ribbon*/tinta KTP-el), serta aspek komunikasi dan sikap petugas yang dinilai kurang jelas atau berbelit-belit.
4. Tingkat respons dan penyelesaian aduan menunjukkan performa yang baik, di mana seluruh aduan (100%) telah ditindaklanjuti dan ditangani dengan rentang waktu penyelesaian yang cepat.

4.2 Saran dan Rekomendasi

Sebagai upaya perbaikan berkelanjutan ke depan, direkomendasikan hal-hal berikut:

1. Optimalisasi Layanan Digital dan Informasi Stok: Meningkatkan kestabilan teknis aplikasi layanan mandiri (seperti Pakdalman) serta memastikan transparansi informasi kendal cetak KTP agar masyarakat tidak mengalami kekecewaan atau perjalanan sia-sia ke kantor pelayanan.
2. Peningkatan Kapasitas Petugas Pelayanan: Mengadakan pembinaan atau pelatihan komunikasi pelayanan publik bagi petugas garis depan (*front office* dan *admin layanan*) guna meminimalkan kesalahpahaman, menghindari penjelasan yang berbelit, serta meningkatkan keramahan dan kejelasan informasi.
3. Perluasan Sosialisasi Prosedur Adminduk: Menggencarkan edukasi kepada masyarakat terkait alur, ketentuan keamanan akun (seperti pembatasan 1 akun untuk 1 Kartu Keluarga), serta pemanfaatan agen desa guna mengantisipasi warga yang mengalami kendala literasi digital.

REKAP PENGADUAN 2026

No	Nama Pengadu / ID Pengaduan	Media Pengadu	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi Penyelesaian (jam kerja)
APRIL 2026							
1	Akun Google Kharida Fitria	Google Review	Pelapor kecewa karena sudah datang ke kantor Dukcapil tetapi tidak mendapatkan layanan karena diminta menggunakan layanan online	23 April 2026	Menyampaikan permintaan maaf, menginfokan kembali bahwa semua layanan dilakukan secara online, menyatakan siap untuk memandu jika pelapor mengalami kendala dalam pengajuan	23 April 2026	1x24 jam
Jumlah Pengaduan Masuk bulan Februari 2026			: 1				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan Februari 2026			: 1				
MEI 2026							
1	Satriyo Ginanjar	Whatsapp	Pelapor mengajukan protes karena akunnya diblacklist, pelapor menjelaskan niatnya hanya membantu saudara bukan meraih keuntungan	8 Mei 2026	Menjelaskan ketentuan akun Pakdalman dan blacklist sudah sesuai proses dan mengarahkan ybs ke kantor Dukcapil untuk membuka akun	8 Mei 2026	1x24 jam
Jumlah Pengaduan Masuk bulan Maret 2026			: 1				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan Maret 2026			: 1				
JUNI 2026							
1	Yuni Ananda Putri	Curhat Mbak Tika	Pelapor mengeluhkan proses penggantian KTP-el yang hilang karena berbelit-belit dan memakan waktu	2 Juni 2026	Meminta maaf dan memberikan penjelasan terkait kendala cetak KTP, menyampaikan alternatif selain cetak KTP, dan menjanjikan info lanjut terkait cetak KTP	4 Juni 2026	2X24 jam
2	Intan Pertiwi	Google Review	Pelapor mengeluhkan pelayanan yang dinilai tidak ramah serta penjelasan dari petugas yang diberikan secara berbelit-belit.	3 Juni 2026	Meminta maaf dan meminta konfirmasi titik layanan, (pelapor tidak mengkonfirmasi tetapi tetap dilakukan pembinaan kepada seluruh petuga pelayanan)	8 Juni 2026	2x24 jam
Jumlah Pengaduan Masuk bulan Maret 2026			: 2				
Jumlah Pengaduan Selesai bulan Maret 2026			: 2				

LAMPIRAN

1. APRIL



2. MEI

<https://chat.qontak.com/inbox-v2?room=684f4a2b-01fa-4a86-8076-d8fbe862a91a>

5



Profile

Status Akun **Blacklist**

NIK 3324060405900001

Nomor KK 3324060405900001

Dibacklis 14-78

Padahal Saya kan cuman membantu saudara saya yang gagap teknologi dan meminta tolong untuk mengurus administrasi. Apa salahnya membantu orang lain yang kesusahan. Bayangin kalo dalam satu keluarga itu sedang dalam bermasalah rumah tangga dan orang itu tidak paham teknologi. Apakah saya salah membantu menguruskan..? Bijaikanlah jadi pelayan masyarakat. Saya bahkan menguruskan ini saja saya pake modal saya sendiri tidak saya jadikan lahan untuk mencari uang atau menjadi calo. Tolong bijaikanlah jadi pejabat w

14:21

Friday, 8 May 2020

Agent PIAK

Mohon maaf atas ketidaknyamanan akun anda di black list, karena sesuai prosedur, akun hanya bisa mengajukan yang satu KK, meskipun saudara tidak diperbolehkan. Jika pengajuan bisa dilakukan oleh siapapun hal tersebut berbahaya, bisa jadi data anda sampai ke tangan orang lain. Karena sudah diblacklist, silahkan datang langsung ke Dinas atau UPTD terdekat, konfirmasi untuk membuka kembali akun anda

07:46 Show more

jika kedepannya ada saudara/ kenalan yang gagap teknologi, bisa dipandu dengan akun sendiri atau bisa diarahkan untuk pengajuan lewat desa

07:47

terkait KIA tersebut, kami sarankan ybs langsung datang ke MPP atau UPTD Dukcapil terdekat untuk cetaknya.

07:48 A

Monday, 11 May 2020

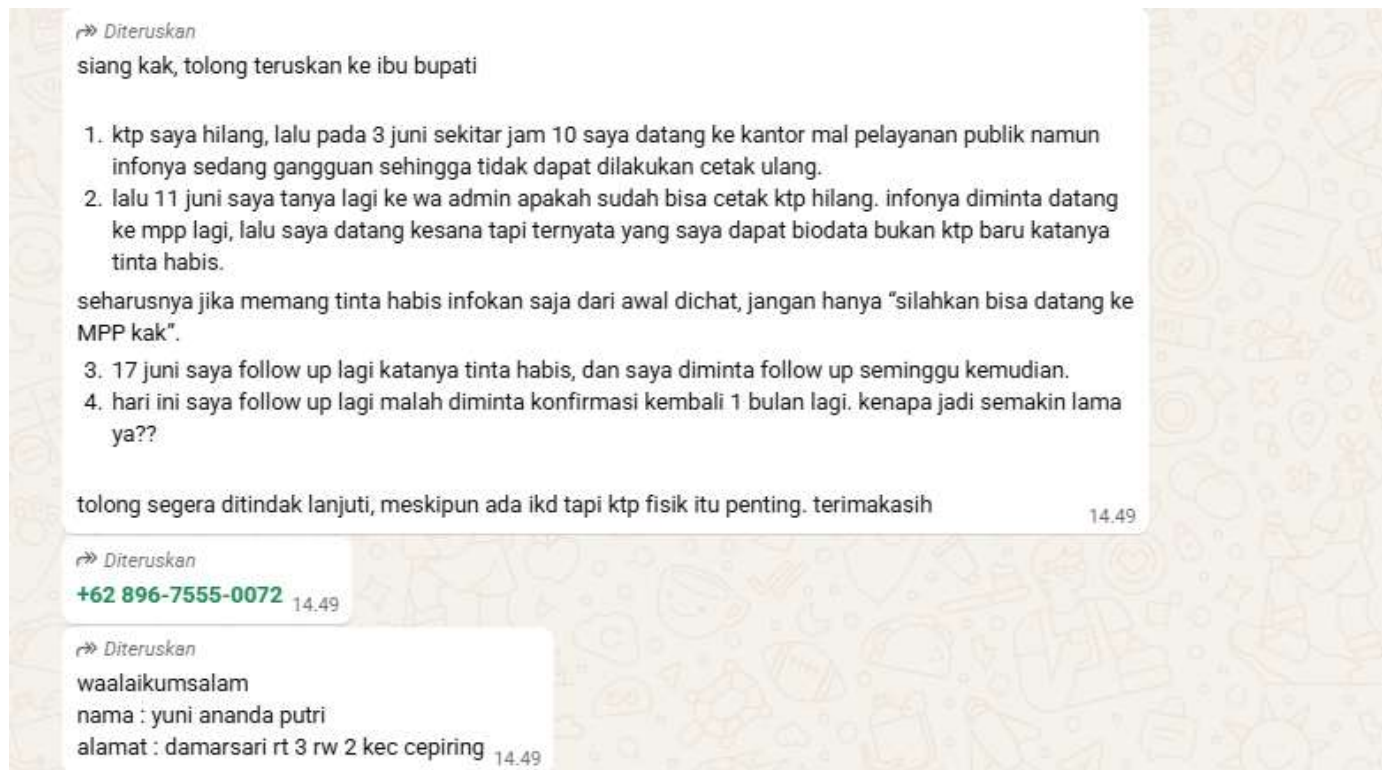
07:40 - Conversation has been resolved by Agent Piak

Show more

Conversation summary

Only you can see this summary

3. JUNI 1



yuni ananda

 Load older conversations

Thursday, 2 July 2026

Campaign

Menindaklanjuti aduan melalui WA Curhat Mbak Tika terkait cetak KTP-el, dapat kami sampaikan :
Sejak tanggal 12 juni 2026 sampai saat ini pelayanan cetak KTP-el di Dukcapil Kendal untuk sementara belum dapat dilaksanakan karena persediaan ribbon (tinta printer KTP-el) habis.
Sebagai solusi sementara, Dukcapil memberikan layanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan menerbitkan Biodata Penduduk sebagai bukti identitas sementara.
Kami sudah memberikan informasi kepada pemohon melalui website dan medsos kami serta secara tertulis ke kecamatan untuk diteruskan ke desa/masyarakat , namun belum optimal.
Saat ini Dukcapil Kabupaten Kendal masih berkoordinasi dengan Dispermasdesdukcapi provinsi jawa tengah dan Dukcapil kabupaten/kota lain untuk meminjam ribbon printer KTP-el agar pelayanan cetak KTP-el dapat segera kembali normal.
Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas kritik serta masukannya guna perbaikan layanan di dukcapil kendal.

10:46 



Tuesday, 14 July 2026

selamat siang
noted, terimakasih updatenya.
apakah saat ini sudah bisa?

13:08



4. JUNI 2

