LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT

PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

TAHUN 2021

Pengaduan Via Email
Bulan : Desember

NO	TANGGAL	NAMA PELAPOR / EMAIL	URAIAN KASUS	DATA PENDUKUNG	PENYELESAIAN
1.	31/12/2021	Arie Channel 86 (akhmadfaridi499919@gmail.com)	Syarat pembuatan pindah jiwa		Menyarankan yang bersangkutan untuk membuka Website Disdukcapil apabila sudah selesai melakukan pengisian dan syarat sudah lengkap bias langsung mengirimnya via *Whats App* Pendaftaran penduduk

Pangkalpinang, 10 Januari 2022
Kepala Dinas Kependudukan danPencatatan Sipil Kota
Pangkalpinang.

DARWIN S.Pd, Mat.
Pembina TK.I / IVb
NIP. 196807091994121000 2

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT

PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

TAHUN 2021

Pengaduan Melalui CALL CENTER WA
Bulan : Desember

NO	TANGGAL	NAMA Nomor WA	URAIAN KASUS	DATA PENDUKUNG	PENYELESAIAN
1.	01/12/2021	+62 813-7797-3736	Kenapa ktp saya tidak terverifikasi oleh sebuah aplikasi		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via *Whats App*
2.	01/12/2021	+62 812-6014-8883	Kemarin waktu pengurusan saya ada lampirkan akte nikah orangtua, tapi kenapa di akte lahir mereka hanya tertera nama Ibu?		Petugas melakukan pengecekan ke Bidang Catatan Sipil terkait penggurusan Akta yang hanya tertulis nama ibu
3.	01/12/2021	+62 812-7305-7766:	Kartu KK hilang, foto copy KK masih ad. Bisa tidak di cetak kembali,kalau bisa secara online supaya tidak susah ke Disdukcapil		Petugas menanyakan kepada yang bersangkutan apakah KK sudah barcode apabila sudah barcode bias di cetak mandiri karena soft file sudah dikirim melalui email
4.	01/12/2021	+62 813-2145-0585	Mengurus KTP-EL rusak		Petugas menyarankan yang bersangkutan utuk datang langsung ke Disdukcapil membawa fotocopy KK dan KTP-EL langsung ke loket 1
5.	02/12/2021	+62 853-6749-6877	Jika ingin minta keabsahan akta kelahiran yg diterbitkan oleh Disdukcapil Pangkalpinang, bagaimana syaratnya? Apakah bisa diajukan secara online? Surat tersebut diperlukan untuk keperluan pengesahan anak di disdukcapil Jakarta Barat. Mohon tanggapannya.		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi *Whats App* Catatan Sipil atau langsung ke Disdukcapil untuk mendapatkan informasi secara jelas
6.	04/12/2021	+62 821-2226-9445	mau cek nomor kk		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via *Whats App*
7.	04/12/2021	+62 813-6795-8443	Bagaimana cara memperbaiki KTP yang patah.		Petugas menyarankan yang bersangkutan utuk datang langsung ke Disdukcapil membawa fotocopy KK dan KTP-EL yang patah langsung ke loket 1

8.	08/12/2021	+62 882-7641-3269	Apakah bisa ganti tandatangan di E-KTP? Apa bai dokumen yang perlu disiapin?Waktu bikin dulu, signature pad-nya licin jadi garisnya gak braturan, skrg kalo mau dipakai tanda tangan itu selalu bermasalah		Menyarankan yang bersangkutan untuk langsung ke Disdukcapil dg membawa ktp asli dan copy kk
9.	09/12/2021	+62 821-8000-1093	Apabila ingin melakukan perubahan foto di KTP-EL apa saja syaratnya karna fotodi KTP-El yang lama tidak berhijab sementara sekarang saya berhijab dan ktp saya sudah mati sejak tahun 2017		Menjelaskan kepada yang bersangkutan untuk pergantian foto belum bisa di lakukan karena alatnya masih rusak
10.	10/12/2021	+62 831-6960-9457:	Mau,urus KTP hilang bagaimana caranya?		Petugas menjelaskan syarat pembuatan KTP-EL hilang : surat kehilangan dari kepolisian,fotocopy KK dan fotocopy KTP-el setelah syarat lengkap bisa langsung ke Loket 1
11.	10/12/2021	+62 812-7180-123	Sudah di chat via *Whats App* capil tapi no tidak aktif		Menyarankan yang bersangkutan untuk langsung dating ke Disdukcapil
12.	10/12/2021	+62 821-8293-8953	Apa persyaratan mau ganti status di KTP dari kawin ke cerai dengan kondisi di KK ny sudah status cerai hidup tpi di KTP nya masih kawin		Menyarankan yang bersangkutan untuk membuka website https://disdukcapil.pangkalpinangkota.go.id/formulir-persyaratan/
13.	10/12/2021	+62 821-8293-8953	Kenapa dari jam 8 pagi *Whats App* saya blm di respon ya?		Menjelaskan kepada yang bersangkutan bukannya tidak merespon namun *Whats App* dibuka dari bawa jadi di harapkan bersabar
14.	10/12/2021	+62 813-7030-4888	mau nanya kalo mau ganti nama, nama nya salah di KTP		Menyarankan yang bersangkutan untuk membuka website Disdukcapil Pangkalpinang
15.	14/12/2021	+62 831-7392-6209	Mau cetak e-KTP rusak		Petugas menyarankan yang bersangkutan utuk datang langsung ke Disdukcapil membawa fotocopy KK dan KTP-EL langsung ke loket 1
16.	14/12/2021	+62 821-1455-5234	baru saja ada warga pindah datang ,kemarin mengajukan KK ke capil pangkalpinang akan tetapi KTP alamat kata petugas berlaku dimana saja apakah tdk berpengaruh KTP dan KK beda alamatnya		Menjelaskan kepada yang bersangkutan tetap dirubah sesuai dengan KK, cuma untuk sementara kalau belum digunakan ktpnya lebih baik ditunda dulu perubahannya mengingat blanko masih terbatas, Insya Allah Desember akhir blanko normal silahkan diganti ktpnya
17	14/12/2021	+62 812-7462-5435:	No KK saya kenapa tidak terdaftar ya?		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via *Whats App*
18	16/12/2021	+62 812-7459-7103	Saya kehilangan KTP,saya mau minta tlg cek NIK . Apakah bisa?		Menyarankan yang bersangkutan untuk melihat Nik melalui KK untuk penggurusan KTP-El hilang : Surat kehilangan dari kepolisian,fotocopy KK nanti langsung

					keLoket 1
19	16/12/2021	+62 853-8146-4547	saya mau tanya, kenapa ya kemarin waktu saya mau buat ATM BCA menggunakan CD Digital tp KTP saya tidak bisa terbaca di CS Digital tersebut		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via *Whats App*
20	16/12/2021	+62 821-7121-5444	Cara scan barcode kk gmna ya		Menyarankan yang bersangkutan untuk Instal aplikasi QR code yg ada
21	16/12/2021	+62 822-8114-9224	Nik KK tidak terdaftar		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via *Whats App*
22.	16/12/2021	+62 822-8222-8856:	saya sudah hubungi semua nomor petugas dukcapil bateng.saya katakan maksud dan tujuan saya , bahwa saya adalah warga lampung, KK lampung,ktp lama(non elektrik dan sudah habis tanggal berlakunya).di bangka status saya merantau.karena adanya pandemi dan wajib vaksin, saya tidak bisa ikut vaksin karana ktp yg di miliki sdh tdk valid(ktp non elektrik) tapi semua petugas yang saya hubungi tdk bisa memproses menyarankan untuk pindah jiwa dan.bru bisa di proses.saya mohon bantuan bapak jika sekiranya di pangkal pinang bisa rekam cetak ktp el tanpa hrs saya pindah jiwa, saya akan memproses ke dukcapil Pangkalpinang		Menjelaskan kepada yang bersangkutan untuk ke Disdukcapil dengan membawa KK nanti dilakukan perekaman luar domisili
23.	16/12/2021	+62 811-7211-200	Mohon informasinya terkait cetak ulang e-KTP.KTP saya hilang, dan saat ini bekerja di Muntok, Bangka Barat.Untuk cetak ulang apa bisa dilakukan di Dinas Dukcapil Bangka Barat		Menjelaskan kepada yang bersangkutan untuk ke Disdukcapil Bangka Barat dengan membawa fotocopy KK dan surat kehilangan nanti dilakukan pencetakan luar domisili
24.	17/12/2021	+62 823-7280-6028	Kalau mau nerbitkan KTP baru karena perubahan status, alamat, pekerjaan,dan ttd, apa aja ya persyaratannya?		Menyarankan yang bersangkutan untuk langsung ke Disdukcapil agar mendapatkan keterangan yang lebih lengkap dari petugas
25.	01/12/2021	+62 812-7292-5962:	Saya warga PangkalpinangSekarang di kab.batubara Sumut. Saya mau pindah jiwa ke pangkalpinang lagi tepatnya di kelurahan jerambh gntung kec.gabek,tapi di sistem dukcapil kab batubara tidak ada kecamatan		Menyarankan yang bersangkutan untuk pindah pakai alamat manapun bisa yg penting pangkalpinang, nanti pas di pangkalpinangnya langsung lapor kedukcapilnya, biar dirubah dipangkalpinang saja juga boleh

			Gabek		
26.	20/12/2021	+62 822-8171-1500:	Saya kehilangan KK di rumah Tidak tahu keberadaanya lagi,Bagaimana cara saya bisa membuat KK lagi ya,Kk saya yang kemaren sudah ada baracode nya.Maksud nya saya sendiri yg cetak nanti.Tp saya tdak mndapatkan barcode nya		Menyarankan yang bersangkutan untuk ke Disdukcapil dengan membawa Fotocopy KTP nanti di cetakan kembali oleh petugas
27	21/12/2021	+62 853-6707-9696	Kk ilang nek cetak mandiri bisa tidak		Petugas menanyakan kepada yang bersangkutan apakah KK sudah barcode apabila sudah barcode bias di cetak mandiri karena soft file sudah dikirim melalui email
28.	21/12/2021	+62 878-8843-0916	KTP saya hilang dan sudah ada surat kehilangan dari Kepolisian Polresta Pangkal pinang		Petugas menjelaskan syarat pembuatan KTP-EL hilang : surat kehilangan dari kepolisian,fotocopy KK dan fotocopy KTP-el setelah syarat lengkap bisa langsung ke Loket 1
29.	22/12/2021	+62 882-3038-3233	Saya ingin membuat NPWP, tapi pada saat registrasi identitas, jenis kelamin tidak tercatat di dukcapil		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via *Whats App*
30.	22/12/2021	+62 858-8373-5228	Nik KK tidak terdaftar		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via *Whats App*
31	23/12/2021	+62 822-8230-6998	Untuk pembuatan akte kelahiran anak yang baru lahir apakah harus daftar secara daring atau bisa langsung datang ke disdukcapil pangkalpinang		Petugas menjelaskan penggurusan dokumen bisa online maupun offline(datang langsung ke Disdukcapil)
32.	23/12/2021	+62 831-7561-8177	Bisa saya update kk secara online		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via *Whats App*
33.	23/12/2021	+62 822-7811-5563	Mau menanyakan apa saja syarat perubahan Tanggal Lahir salah di KK		Menyarankan yang bersangkutan untuk membuka website Disdukcapil Pangkalpinang
34	23/12/2021	+62 851-5990-1909	Apakah benar untuk no ktp 1871061304070004 atas nama simon wijaya oey		Menyarankan yang bersangkutan untuk langsung ke Disdukcapil dengan membawa fotocopy KK
35	24/12/2021	+62 821-7645-3504	Mau cek Nik Kartu Keluarga		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via *Whats App*
36.	24/12/2021	+62 819-9056-1281:	KK saya ada kesalahan		Petugas menyarankan yang bersangkutan utuk datang langsung ke Disdukcapil membawa kk lama, buku nikah ortu, serta siapkan materai Rp10.000, siapa tahu ada perubahan data

37.	24/12/2021	+62 821-7645-3504	Nik KK tidak terdaftar		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via *Whats App*
38.	25/12/2021	+62 812-8091-5548	Nik KK tidak terdaftar		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via *Whats App*
39.	25/12/2021	+62 831-7059-8104	Nik KK tidak terdaftar		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via *Whats App*
40.	26/12/2021	+62 857-6714-3493	Nik KK tidak terdaftar		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via *Whats App*
41.	26/12/2021	+62 811-7174-914	Bisa rekam e ktp untuk warga jawa di pangkalpinang?		Menjelaskan kepada yang bersangkutan untuk sementara kami belum bisa masih menunggu user id dari pusat
42.	27/12/2021	+62 853-7860-7747	Pak saya mau membayar pajak kendaraan saya tapi pemilik kendaraan lama tidak meninggalkan foto ktp mau minta salinan ktp apakah bisa		Petugas menjelaskan kepada yang bersangkutan kalau tidak di perbolehkan menggeluarkan data orang lain
43.	28/12/2021	+62 813-8279-6918:	Nik KK tidak terdaftar		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via *Whats App*
44.	28/12/2021	+62 821-2127-2685	Nik KK tidak terdaftar		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via *Whats App*
45.	28/12/2021	+62 813-7755-5356	Saya ariya dari klinik provinsi, kami punya peserta vaksin dimana NIK terpakai dan terekam di vaksinasi oleh orang lain..proses penghapusan data sudah kami laporkan ke pedulilindungi, tetapi pihak pedulilindungi minta foto selfie yg bersangkutan.PERMASALAHAM KAMI: kami tidak kenal dengan NIK yg bersangkutan.bolehkah kami minta Data alamat atau nomor HP yang bersangkutan.adapun NIK yg bersangkutan NIK: 197106200215001 atas nama MUHAMMAD KENZO SAYYID ALFARIZI		Mengarahkan yang bersangkutan langsung ke nomor kabid PIAK
46.	28/12/2021	+62 811-2639-353	Kak mau tanya untuk tempat lahir anak bisa diganti tidak ya?Dari bangka tengah menjadi pangkalpinang?		Petugas menjelaskan kalau tempat lahir tidak bisa di ganti

47.	28/12/2021	+62 878-8130-3611	Untuk ganti ktp baru karna kehilangan dan ganti poto ktp sudah bisa kah pak?		Petugas menjelaskan syarat pembuatan KTP-EL hilang : surat kehilangan dari kepolisian,fotocopy KK dan fotocopy KTP-el setelah syarat lengkap bisa langsung ke Loket 1,untuk pergantian foto dari belum berjilbab menjadi berjilbab belum bisa karena alatnya rusak
48.	31/12/2021	+62 822-8185-5291	Kehilangan KTP, apa saya harus daftar online dulu atau bisa langsung datang ke kantor capil ya?		Petugas menjelaskan syarat pembuatan KTP-EL hilang : surat kehilangan dari kepolisian,fotocopy KK dan fotocopy KTP-el setelah syarat lengkap bisa langsung ke Loket 1
49.	31/12/2021	+62 822-8178-7588	Sudah pindah alamat dan sudah membuat KK di alamat yang baru. Tapi KTP saya masih di alamat yang lama, bagaimana caranya mengubah alamat di KTP saya? Apakah harus cetak baru?		Menyarankan kepada yang bersangkutan untuk datang langsung ke Disdukcapil dengan membawa copy kk dan ktp lama
50.	31/12/2021	+62 815-1369-7856:	Saya ingin memperbaiki nama di kk tidak sesuai dengan akte		Menyarankan kepada yang bersangkutan untuk datang langsung ke Disdukcapil dengan membawa kk asli, copy akta lahir dan materai Rp.10.000, copy buku nikah orang tua

Pangkalpinang, 10 Januari 2022
Kepala Dinas Kependudukan danPencatatan Sipil Kota
Pangkalpinang.

DARWIN S.Pd, Mat.
Pembina TK.I / IVb
NIP. 196807091994121000 2

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT

PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

TAHUN 2021

Pengaduan Melalui Tatap Muka Langsung
Bulan : Desember

NO	TANGGAL	NAMA PELAPOR	URAIAN KASUS	DATA PENDUKUNG	PENYELESAIAN
1.	08/12/2021	agustiana	Pembuatan akta kelahiran anak hasil dari nikah siri dan memasukan suami siri kedalam KK		1.Pembuatan KK sesuai dengan prosedur yang ada 2.Suami di buat family lain
2.	09/12/2021	Mardianto dawim	Kk dan ktp di serahkan ke dukcapil Tebo saat melakukan permohonan pindah domisili		Mengisi surat pernyataan bahwa KTP asli di ambil di daerah asal
3.	09/12/2021	Nurhalimun	Terjadinya kesalahan nama antara KK dan KTP yang dimana sebenarnya rustami tertulis rustam		KK sudah diproses sesaui akta kelahiran mengisi F106 bermaterai
4.	13/12/2021	Lisa	Mau membuat KK dan KTP, KK terbakar api sedangkan KTP hancur masih KTP lama tidak ada data sama sekali		1.Tahap awal sidik jari kalau adahasil cek sidik jari baru bsa dicarikan solusi (sudah sidik jari dan iris mata tidak ditemukan data diri) 2.Pengantar RT 3.Isi form F101 4.tidak punya dokumen sama sekali isi F104 5.Isi form F105
5.	13/12/2021	Endang Lestari	Mohon bantuannya pembuatan pindah jiwa dari Pangkalpinang ke Mentok untuk proses pemberkasan		Langsung diproses pindah jiwa
6.	15/12/2021	senfon	Minta tolong cepat penerbitan No Nik KK untuk penggurusan ATM yang sudah kadaluarsa		KK langsung di proses
7.	17/12/2021	Gilang F	Permohonan pencetakan KTP-el untuk keperluan perbankan		KTP sudah di proses
8.	20/12/2021	Halimah	Minta tolong cepat proses penggurusan KK dan KTP karena mau balik ke pesantren		KK dan KTP sudah di proses sesuai dengan dokumen pendukung

9.	22/12/2021	Natalia A	Nik Michelle P di pakai atas nama tariyem		Sesuai dengan data base NIK an Michelle
10.	28/12/2021	Aja Nasrun	Pergantian Akta anak saya menjadi 2 bahasa sebab yang lama masih 1 bahasa untuk keperluan sekolah di Luar negeri		Minta keabsahan Akta dari daerah asal karena kutipan Akta Kelahiran bias keluar kalau rusak/hilang
11.	29/12/2021	M.Toha	Pembatalan pengajuan pembuatan KK		Kk sudah di lakukan pembatalan
12.	29/12/2021	Octavera H.E	Konsultasi perubahan Akta		1.Isi form f102 untuk pisah KK dengan suami 2.Anak ikut ibu dengan syarat buat surat pernyataan diatas meterai Rp.10.000
13	29/12/2021	Mayasin	Surat domisili tanggal 21/12/2021 - 29/12/2021 hari ini masih di proses tidak ada konfirmasi sebelumnya apa masalahnya		Segera dilakukan pencetakan dokumen penduduk non permanen

Pangkalpinang, 10 Januari 2022
Kepala Dinas Kependudukan danPencatatan Sipil Kota
Pangkalpinang.

DARWIN S.Pd, Mat.
Pembina TK.I / IVb
NIP. 196807091994121000 2