

**LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
TAHUN 2022**

**Pengaduan Via Email
Bulan : Agustus**

NO	TANGGAL	NAMA PELAPOR / EMAIL	URAIAN KASUS	DATA PENDUKUNG	PENYELESAIAN
1.	10/08/2022	ggumbira 30 (gugumgumbira30@gmail.com)	kenapa status dokumen saya gak aktif ya?		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
2.	04/07/2022	Mawardi (ardytelluz465@gmail.com)	Cetak ulang KK		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> Pendaftaran penduduk
3.	26/08/2022	Rudi Hermawan (rudihermawan.rh12@gmail.com)	No Layanannya : 22082500073 Nama Pemohon : Rudi Hermawan Nama anak Yang harus di Tulis YUSUF RASYID		Petugas langsung menindaklanjuti laporan email yang bersangkutan ke bidang Catatan penduduk

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

DARWIN S.Pd, Mat.
Pembina TK.I / IVb
NIP. 1968070919941210002

**LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
TAHUN 2022**

**Pengaduan Melalui Tatap Muka Langsung
Bulan : Agustus**

NO	TANGGAL	NAMA PELAPOR	URAIAN KASUS	DATA PENDUKUNG	PENYELESAIAN
1.	02/08/2022	Daud	Membuat surat domisili untuk kebutuhan berobat		Petugas langsung menindak lanjuti laporan yang bersangkutan
2.	02/08/2022	Indra Gunawan	Sudah terdata di Pangkalpinang tahun 2011,sudah punya KK dan KTP Pangkalpinang,tetapi setiap ada urusan terkait NIK selalu muncul data lama		Petugas mengkonfirmasi permasalahan yang bersangkutan ke bidang PIAK hasil yang di dapatkan di lakukan konsolidasi data kembali kepada yang bersangkutan
3.	05/08/2022	Syaiful Anwar	Saya mengajukan permohonan domisili untuk persyaratan kredit motor,sudah capek buat melengkapi persyaratan kata petugas besok ambilnya dan kenyataannya belum selesai karena pimpinan sibuk		Petugas langsung mengkonfirmasi ke bidang pendaftaran penduduk terkait masalah pembuatan non domisili yang belum selesai
4.	28/07/2022	M.Destian Alfahmi	Perubahan ini sesuai dengan KTP untuk membuat BPJS istri melahirkan		Petugas melakukan pengecekan NIK KK dan KTP terdapat perbedaan nama ibu,status perkawinan,pekerjaan yang berbeda antara data di KK dan di KTP-EL meminta yang bersangkutan untuk mengisi surat pernyataan,melampirkan buku nikah

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

DARWIN S.Pd, Mat.
Pembina TK.I / IVb
NIP. 1968070919941210002

**LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
TAHUN 2022**

**Pengaduan Melalui CALL CENTER WA
Bulan : Agustus**

NO	TANGGAL	NAMA Nomor WA	URAIAN KASUS	DATA PENDUKUNG	PENYELESAIAN
1.	01/08/2022	+62 813-1976-xxxx	Validasi Nik, mau buat bpjs kesehatan		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
2.	01/08/2022	+62 853-6850-xxxx	pagi,maaf saya mau nanya,kemarin saya ada perubahan no.kk,apakah no.kk baru saya ini sdh aktif no.kk nya 1904020904150034		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
3.	01/08/2022	+62 819-0628-xxxx	KK kami hilang. itu bgaimana agar diterbitkan KK pengganti?		Petugas menjelaskan untuk kk hilang membuat surat kehilangan dari kepolisian apabila sudah ada surat kehilangan nantinya ke bagian informasi nanti ada petugas yang membantu menjelaskan langkah berikutnya
4.	02/08/2022	+62 813-1378-xxxx	Akta kematian Tahun 2007 mngkin masih ada data		Petugas menjelaskan terkait masalah tersebut bisa konsultasi melalui <i>Whats App</i> catatan sipil
5.	03/08/2022	+62 823-7679-xxxx	Mau rubah tanggal berlakunya menjadi Seumur Hidup		Pertugas menjelaskan untuk masa berlaku KTP-EL berlaku seumur hidup.
6.	03/08/2022	+62 812-1225-xxxx	Bagaimana syarat dan prosedur penggantian foto KTP, apabila ingin mengganti foto ktp lama dgn foto terbaru yg berhijab ?		Menyarankan yang bersangkutan untuk langsung datang ke Disdukcapil dengan membawa fotocopy KK,dan KTP-EL yang bersangkutan ke loket pelayanan nanti petugas memberikan janji kapan bisa ganti KTP-EL
7.	03/08/2022	+62 857-8304-xxxx	Mohon bantuannya utk meng online kan NIK anak saya yang baru lahir		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data

8.	03/08/2022	+62 856-6425-xxxx	Ngape ox nik anak dak bisa dimasukkin di dapodik		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
9.	03/08/2022	+62 831-7511-xxxx	Jika ingin urus ganti ktp dimana ya, ktp sy fotonya luntur dan sekalian mau ada pergantian data di ktp		Petugas menyampaikan kepada yang bersangkutan untuk melakukan perubahan KTP dilakukan perubahan di KK terlebih dahulu apabila sudah selesai KK baru melakukan perubahan KTP
10.	03/08/2022	+62 858-9653-xxxx	Mau minta tolong registrasi kartu kak		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
11.	05/08/2022	+62 812-3331-xxxx	mohon bantuan nya KTP istri saya belum terdaftar secara online		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
12.	07/08/2022	+62 853-8222-xxxx	kenapa ktp saya saat transaksi online kok tidak terdaftar di dukcapil		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
13.	07/08/2022	+62 853-8222-xxxx	Nik 1971031310910002		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
14.	07/08/2022	+62 813-1136-xxxx	Hallo min, saya jaka. Saya dari tangerang. Saat ini sedang ada dipangkal pinang. E-KTP saya hilang dan saya ingin melakuka pencetakan ulang di kota pangkal pinang. Apa saja yang harus saya persiapkan min		Petugas menjelaskan untuk pengurusan KTP hilang surat kehilangan dari kepolisian, fotocopy KK nantinya di lakukan pencetakan KTP luar domisili
15.	08/08/2022	+62 817-6816-xxxx	Permasalahan Nik KTP dan KK, Tidak bisa didaftarkan ke BPJS kesehatan		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
16.	09/08/2022	+62 859-5167-xxxx	Pak, ku kan nk daftar prakerja ni. Nah tp dk bise upload ktp e. Ade yg bilang mungkin NIK ku yg bermasalah. Boleh di cek dk pak ok NIK ku. Ni no e 1971045405960002 atas nama utia rusdah		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
17	09/08/2022	+62 812-7103-xxxx	Cemane care daftar data kependudukan digital ?		Menyarankan yang bersangkutan untuk datang langsung ke Disdukcapil
18	10/08/2022	+62 812-2858-xxxx	Kenapa nik di KIA anak saya dibawah 6 tahun tdk bsa akses untuk beli tiket kapal laut di PT.Pelni,nomor konsolidasi tidak aktif		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
19	10/08/2022	+62 895-0857-xxxx	bagaimana cara bikin surat khilangan KTP		Petugas menyarankan yang bersangkutan untuk membawa KK, membuat surat kehilangan dari kepolisian apabila syarat sudah lengkap bisa langsung ke Disdukcapil
20	11/08/2022	+62 857-8817-xxxx	tidak ada respon min nomor pendaftaran penduduk		Menyarankan yang bersangkutan untuk bersabar bukannya tidak merespon namun petugas membuka chat dari yang bawah
21	12/08/2022	+62 819-9562-xxxx	Siang kak bisa cek nomor kk?		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data

22.	12/08/2022	+62 857-8420-xxxx	kak mau tanya cara cek nik ktp gimana ya		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
23.	12/08/2022	+62 812-9792-xxxx	Mau cek nomor NIK apakah bisa?		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
24.	12/08/2022	+62 813-6984-xxxx	Nak nyari alamat orang		Petugas menjelaskan kepada yang bersangkutan bahwa tidak boleh memberikan informasi orang lain melalui <i>Whats App</i>
25.	13/08/2022	+62 878-9877-xxxx	Maaf tanya, kalau mau buat kk & KTP baru bagaimana KTP msh domisili daerah lama		Menyarankan yang bersangkutan untuk membuka <i>website</i> Disdukcapil disana tersedia form dan syarat,dilakukan perubahan kk terlebih dahulu apabila sudah selesai KK baru di lakukan perubahan KTP-EL
26.	14/08/2022	+62 813-7784-xxxx	Mau cek NIK		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
27	15/08/2022	+62 821-7527-xxxx	Saya mau daftar prakerja, tapi muncul keterangan data alamat sesuai ktp yang saya masukkan berbeda dengan data didukcapil. Mohon bantuannya		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
28.	15/08/2022	+62 857-8332-xxxx	Saya mau daftar prakerja tapi terkendala di alamat		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
29.	16/08/2022	+62 831-7396-xxxx	Kenapa data ini tidak sesuai dengan data didukcapil		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
30.	16/08/2022	+62 831-7548-xxxx	Ini pak saya mau perbaharui KK lama dengan KK yg bercode apa bisa lewat online		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> Pendaftaran penduduk
31	16/08/2022	+62 896-6921-xxxx	cara bikin ktp yg hilang sedangkan posisi lagi dijawab gimana		Petugas menyarankan yang bersangkutan untuk membawa KK,membuat surat kehilangan dari kepolisian apabila syarat sudah lengkap bisa langsung ke Disdukcapil di daerah Jawa nantinya bilang cetak luar domisili
32.	18/08/2022	+62 821-8283-xxxx	Saya ketinggalan KK dirumah dan kondisi diluar kota dan sedang butuh KK saya , apakah bisa saya cek secara online ?		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> Pendaftaran penduduk
33.	18/08/2022	+62 821-7526-xxxx	Belum dibalas kak udah 3 hari wa pendaftaran penduduk		Petugas menindaklanjut laporan yang bersangkutan kepada bidang pendaftaran penduduk terkait <i>Whats App</i> yang belum mendapatkan respon selama 3 hari
34	18/08/2022	+62 858-4077-xxxx	Cek no kk		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
35	18/08/2022	+62 838-9679-xxxx	Untuk daftar pernikahanny sebelum atau sesudah pemberkatan?,wa catatan sipil Tp blm ada respon		Petugas menjelaskan bukan tidak merespon namun petugas membuka <i>Whats App</i> dari yang bawah
36.	19/08/2022	+62 852-7370-xxxx	NIK saya tidak bisa diakses		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via <i>Whats App</i>

37.	21/08/2022	+62 813-6850-xxxx	macem mane muet KTP hilang?		Petugas menyarankan yang bersangkutan untuk membawa KK, membuat surat kehilangan dari kepolisian apabila syarat sudah lengkap bisa langsung ke Disdukcapil
38.	21/08/2022	+62 813-1202-xxxx	apakah bisa kita cek/ tahu lewat nomor KK, bahwa kependudukan kami masih terdaftar/tidak di Pangkalpinang.		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online Pendaftaran penduduk via <i>Whats App</i>
39.	21/08/2022	+62 853-6953-xxxx	cek nik saya sendiri pak cuma saya tinggal di Palembang		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online Pendaftaran penduduk via <i>Whats App</i>
40.	22/08/2022	+62 819-4611-xxxx	Bagaimana cara mendapatkan qr code untuk ktp e digital		Menyarankan yang bersangkutan untuk datang langsung ke Disdukcapil
41.	22/08/2022	+62 812-1395-xxxx	Mau merubah jenis pekerjaan di KTP disamakan dengan kk		Menyarankan yang bersangkutan untuk ke Disdukcapil membawa fotocopy KK dan KTP yang bersangkutan
42.	22/08/2022	+62 882-8617-xxxx	Mau konsolidasi data		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via <i>Whats App</i>
43.	23/08/2022	+62 812-7374-xxxx	Mau update KK lama ni harus ke Capil pradik ok		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via <i>Whats App</i>
44.	24/08/2022	+62 812-5615-xxxx	Kk saya tidak bisa di cetak online.Data sudah tidak aktif		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via <i>Whats App</i>
45.	24/08/2022	+62 852-2884-xxxx	Akte lahir sama kk sekarang kok menggunakan kertas n tidak berwarna		Petugas menjelaskan sesuai dengan Permendagri No 109 Tahun 2019 bahwa cetak dokumen menggunakan A4
46.	24/08/2022	+62 822-4392-xxxx	Mau lihat data KTP-EL		Petugas menjelaskan kepada yang bersangkutan bahwa tidak bisa memberikan informasi melalui <i>Whats App</i>
47.	25/08/2022	+62 858-2162-xxxx	Siang, mau nanya.. Kalo NIK KK tidak valid gimana ya?		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via <i>Whats App</i>
48.	25/08/2022	+62 821-8189-xxxx	Wa pendaftaran penduduk ceklist 1		Petugas menjelaskan kepada yang bersangkutan bukan tidak aktif namun di karenakan jaringan yang menyebabkan ceklist 1
49.	25/08/2022	+62 856-0002-xxxx	Komplain tentang pengurusan berkas KK yang lama ke nomor mana ya, nomor pendaftaran penduduk tidak merespon		Petugas langsung menindaklanjuti laporan masyarakat terkait nomor pendaftaran penduduk yang tidak mendapatkan respon
50.	30/08/2022	+62 852-8940-xxxx	No KK : 1971051403081966, NIK : 1971055906590001, Nama : Tahrir Minta tolong di aktifin data		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via <i>Whats App</i>

51.	30/08/2022	+62 831-1342-xxxx	KK yang lama hilang min, ini saya mau daftar prakerja min		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via <i>Whats App</i>
52.	30/08/2022	+62 895-3373-xxxx	Bagaimana cara cek alamat yg terdaftar di dukcapil ?		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via <i>Whats App</i>

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

DARWIN S.Pd, Mat.
Pembina TK.I / IVb
NIP. 1968070919941210002