

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

**Pengaduan Via Email  
Bulan : Desember**

NO	TANGGAL	NAMA PELAPOR / EMAIL	URAIAN KASUS	DATA PENDUKUNG	PENYELESAIAN
1.	02/12/2022	Lenny Rachmad S. (RINTIS) (lenny.r@rintis.co.id)	Kami akan mengurus penambahan nama belakang keluarga (Ayah) di PN Jaksel karena harus sama dengan nama di Pasport (Hrs 2 nama karena dibeberapa Negara mewajibkan 2 nama). Dari Henny menjadi Henny Herjanto, Dibutuhkan konfirmasi atas akta lahir kami di Dukcapil Pangkal Pinang. Apakah bisa membantu kami memberikan Data ttg Teregistrasi atau tidak nya Akta lahir tersebut.		Selamat siang ibu, terkait permintaan keabsahan data mohon maaf kami tidak bisa memberikan dikarenakan dua hal sebagai berikut: 1. Akta Lahir ibu dibuat di Kabupaten Bangka jadi harus mengajukan langsung ke Dukcapil Kabupaten Bangka 2. Untuk pengajuan permintaan surat keabsahan tidak bisa menggunakan surat pribadi harus diajukan dari Dukcapil domisili tempat tinggal (Sesuai dengan Kartu keluarganya) Terima kasih
2.	28/12/2022	Sii itiiii (Siiitiiii207@gmail.com)	Cek NIK KK		Petugas melakukan pengecekan tidak terdapat permasalahan pada NIK

Pangkalpinang, 10 Januari 2023  
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan 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 : Desember**

<b>NO</b>	<b>TANGGAL</b>	<b>NAMA PELAPOR</b>	<b>URAIAN KASUS</b>	<b>DATA PENDUKUNG</b>	<b>PENYELESAIAN</b>
1.	06/12/2022	Indra Gunawan	1.Petugas Pelayanan yang tidak responsif dengan masyarakat, antrian banyak tapi ada beberapa petugas pelayanan ada yang makan, cerita 2.kurang kerjasama antar petugas yang memerlukan bantuan 3.Petugas Informasi hanya 1 orang sedangkan masyarakat yang menunggu penjelasan banyak	-	Akan di sampaikan keluhan yang bersangkutan kepada pejabat yang terkait

Pangkalpinang, 10 Januari 2023  
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan 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 : Desember**

NO	TANGGAL	NAMA Nomor WA	URAIAN KASUS	DATA PENDUKUNG	PENYELESAIAN
1.	01/12/2022	+62 812-1360-xxxx	Saya ingin update NIK untuk status BPJS, Bagaimana cara mengurusnya?		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
2.	01/12/2022	+62 878-1975-xxxx	Mau cek gambar ktp apa bisa		Petugas menjelaskan tidak bisa memberikan data diri melalui media sosial
3.	03/12/2022	+62 852-6711-xxxx	Assalamualaikum apakah bisa dibantu saat ini sy ingin mencoba mendaftarkan ibu saya jkn online dengan no nip ibu 1971044210530002, namun gagal dikarenakan ada keterangan no nip ibu tersebut tidak terdaftar di dukcapil pangkalpinang, mohon dapat dibantu, terima kasih		Menyarankan yang bersangkutan untuk mengirimkan foto KK sama KTP untuk memudahkan dalam pengecekan pada SIAK
4.	05/12/2022	+ 62 813-7946-xxxx	No KK : 1971042903190005, NIK : 1971045509910001, Nama : sherly tifani, Masalah: tidak terbaca di akun kemnak		Petugas melakukan pengecekan pada SIAK tidak terdapat masalah pada data kependudukan yang bersangkutan
5.	06/12/2022	+62 823-7127-xxxx	Mnta tlong di cek dengan ktp soalnya kk lupa naruh dimana		Petugas menjelaskan kepada yang bersangkutan untuk KK hilang atau keslip harus membuat surat kehilangan dari kepolisian
6.	06/12/2022	+62 853-1481-xxxx	Nomor Catatan Sipil nggak online ya		Petugas menjelaskan bukan tidak aktif kemungkinan sinyal yang menyebabkan ceklist 1, apabila sinyal sudah bagus petugas akan merespon <i>Whats App</i>
7.	14/12/2022	+62 821-8063-xxxx	Dak respon wa di nomor pendaftaran penduduk		Petugas menjelaskan bukan tidak merespon namun petugas membuka chat dari yang bawah
8.	23/12/2022	+62 813-6911-xxxx	Nomor catatan sipil tetap blm bisa d hub ya. Tdk aktif di wa jg cm centang 1		Petugas menjelaskan bukan tidak aktif melainkan jaringan yang menyebabkan ceklist 1, apabila

					jaringan sudah bagus petugas langsung merespon.
9.	27/122022	+62 852-1641-xxxx	Saya mau tanya pak/bu, terkait KTP. Minggu lalu saya sudah beberapa kali ke dukcapil untuk melakukan pergantian latar foto namun disarankan untuk dilakukan minggu depan yg artinya minggu ini karena petugas sedang kelapangan. Jadi apakah hari ini atau besok sudah bisa dilakukan pak/bu?		Menyarankan yang bersangkutan untuk datang langsung ke Disdukcapil pada jam 15.00WIB,karena pergantian foto dilakukan pada sore hari

Pangkalpinang, 10 Januari 2023  
Kepala Dinas Kependudukan danPencatatan Sipil Kota Pangkalpinang.

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

