

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

**Pengaduan Via Email**  
**Bulan : Juli**

NO	TANGGAL	NAMA PELAPOR / EMAIL	URAIAN KASUS	DATA PENDUKUNG	PENYELESAIAN
1.	03/07/2022	Wendi Wendi (wendiw472@gmail.com)	Mau cek KTP aktif atau tidak		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
2.	04/07/2022	<b>Akhwat Tangguh</b> (akhwattangguh95@gmail.com)	Cek NIK KK		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
3.	08/07/2022	<b>Matnawni</b> (matnawni@gmail.com)	Saya ingin bertanya no layanan pindah 082175267502 apa sudah tidak aktif, karena saya daftar pengajuan pindah belum di respon		Petugas langsung menindaklanjuti laporan email yang bersangkutan ke bidang Pendaftaran Penduduk mengenai <i>Whats App</i> Dafduk yang belum dapat respon

Pangkalpinang, 10 Agustus 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 : Juli**

NO	TANGGAL	NAMA PELAPOR	URAIAN KASUS	DATA PENDUKUNG	PENYELESAIAN
1.	01/07/2022	M.Ali hibar	Meminta keabsahan Akta Kelahiran sudah di ajukan dari tanggal 30/06/2022 dokumen sudah lengkap namun sampai dengan saat ini belum selesai		Petugas menanyakan perihal pengaduan masyarakat terkait keabsahan yang belum selesai, penyebab keabsahan belum di proses dari bidang Catatan Sipil karena surat pengantar dari Disdukcapil Jogja belum masuk ke Disdukcapil Pangkalpinang, maka dari itu petugas meminta pengantar domisili tinggal yang nantinya akan di beri surat balasan untuk Dukcapil Yogya
2.	01/07/2022	Yan Permana	Perubahan nama orang tua dari pihak pemohon dalam tahap kelanjutan berkas penunjang pengurusan Paspor tujuan Umroh		Petugas menelusuri penyebab berkas kenapa dokumen yang bersangkutan yang belum selesai hasil penyelidikan :berkas pending karena nama ibu berbeda antara KK dan SPTJM, solusi yang petugas berikan menulis ulang SPTJM dengan nama ibu sesuai di KK
3.	05/07/2022	Fifi Astriyansyah	Konfirmasi pergantian Foto KTP		Petugas langsung mengkonfirmasi ke petugas pencetakan KTP-EL
4.	05/07/2022	Dori alfenriano	Pembuatan pindah Jiwa belum selesai untuk keperluan anak sekolah		Petugas langsung mengkonfirmasi ke operator terkait pindah jiwa belum selesai
5.	08/07/2022	Lia Sulistiawati	Surat domisili belum selesai di butuhkan untuk persyaratan mendaftarkan akan masuk smp Negeri		Petugas langsung mengkonfirmasi ke operator terkait surat domisili yang belum selesai
6.	11/07/2022	Pendra Anggraini	Nik dan KTP-EL yang belum elektronik untuk bantuan PKH		1.NIK di KK dan KTP-EL merupakan NIK tunggal 2.Petugas melakukan Konsolidasi ke petugas operator

7.	13/07/2022	Satria	Mengurus Akta Kematian dengan keterangan KTP-EL dan KK asli hilang dan tidak ditemukan data lagi karena terhapus oleh sistem		Petugas meminta kepada yang bersangkutan putusan pengadilan karena data tidak ada di sistem,petugas membuat surat pengantar yang menjelaskan tidak ada dokumen untuk dasar yang bersangkutan ke pengadilan
8.	18/07/2022	Yuni Kartika	Pemisah KK tanpa sepengetahuan istri		1.Petugas menjelaskan kepada yang bersangkutan pemisahan KK boleh dilakukan tanpa sepengetahuan istri apabila syarat lengkap akan dip roses petugas 2.Operator melakukan pencetakan KK
9.	20/07/2022	Firdaus	Sudah 2 kali ke Disdukcapil terkait NIK yang tidak update di PTSP		Petugas mengkonfirmasi ke Kabid Bidang Piak Terkait masalah yang bersangkutan.
10.	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 Agustus 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 : Juli**

NO	TANGGAL	NAMA Nomor WA	URAIAN KASUS	DATA PENDUKUNG	PENYELESAIAN
1.	01/07/2022	+62 881-1303-xxxx	Nge <i>Whats App</i> Dafduk tidak ada respon		Petugas menjelaskan bukan tidak merespon <i>Whats App</i> namun petugas membuka chat dari yang bawah
2.	01/07/2022	+62 821-1097-xxxx	Semua data2x dan keluhan saya sudah saya cantumkan di nomor 082186776827.. Bisa tolong di Cek Pak		Petugas menanyakan kepada bidang PIAK terkait laporan masyarakat yang tidak mendapatkan respon terkait masalah Konsolidasi data
3.	03/07/2022	+62 895-3279-xxxx	Cek nik		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
4.	04/07/2022	+62 852-8749-xxxx	Cara mau upgrade nik ktp biar bisa daftar pedulilindungi gimana caranya		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
5.	04/07/2022	+62 812-7107-xxxx	Mau cetak KTP yang rusak an Suparman nik 1971040407610001		Pertugas menjelaskan syarat pembuatan untuk KTP rusak bisa melampirkan KTP yang rusak,Fotocopy KK apabila syarat sudah lengkap bisa langsung ke disdukcapil apabila tidak ada perubahan KK proses cetak KTP bisa di tunggu
6.	04/07/2022	+62 821-8426-xxxx	Saya mau update foto geometrik gimana ya caranya? soalnya saya abis bikin rekening kata orang bank nya foto saya gaada di dukcapil itu gimana ya?		Menyarankan yang bersangkutan untuk langsung datang ke Disdukcapil dengan membawa fotocopy KK,dan KTP-EL yang bersangkutan
7.	04/07/2022	62 858-8872-xxxx	Saya mau ngecek nomor nik kk		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
8.	04/07/2022	+62 895-6304-xxxx	Mendaftar skpwni di no 082175267502 tetapi belum di respon		Petugas menjelaskan bukan tidak merespon <i>Whats App</i> namun petugas membuka chat dari yang bawah
9.	04/07/2022	+62 852-1238-xxxx	Maaf pak bisa dibantu terkait <i>Whats App</i> yang belum di respon nomor pendaftaran penduduk		Petugas menyampaikan kepada bidang Pendaftaran penduduk untuk merespon <i>Whats App</i> yang bersangkutan

10.	05/07/2022	+62 817-6815-xxx	Akta kelahiran yang hilang.Akta kelahiran ibu saya hilang pak sudah lama, apakah saya bisa mendapatkan kembali akta kelahiran ibu saya secara online		Petugas menjelaskan kepada yang bersangkutan untuk pembuatan Akta kelahiran yang hilang membuat surat kehilangan dari kepolisian,fotocopy KK,fotocopy Akta kelahiran apabila masih ada untuk memudahkan petugas membuka buku register apabila syarat sudah lengkap bisa <i>Whats App</i> Catatan Sipil
11.	07/07/2022	+62 813-2867-xxxx	Mau cek nik yang tidak valid..mohon bantuannya.		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
12.	07/07/2022	+62 838-0358-xxxx	Mau tanya NIK KTP tidak aktif		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
13.	11/07/2022	+62 822-7887-xxxx	ni kak klo mau di dftrin sllu dpt notif nama salah		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
14.	11/07/2022	+62 852-0000-xxxx	Jam 7.48 saya kirimkan berkas via pdf pak,namun sampai saat ini wa pendaftaran penduduk tidak merespon		Petugas menjelaskan bukan tidak merespon <i>Whats App</i> namun petugas membuka chat dari yang bawah
15.	12/07/2022	+62 831-6844-xxxx	Apakah no ini sudah tidak aktif ?,Saya wa konsolidasi cek list pak, Apa masih libur?		Petugas menjelaskan bukan tidak merespon <i>Whats App</i> kemungkinan jaringan yang menyebabkan ceklist satu
16.	12/07/2022	+62 819-2916-xxxx	Apakah no layanan kelahiran lagi offline, dari tadi belum di read		Petugas menjelaskan bukan tidak merespon <i>Whats App</i> kemungkinan jaringan yang menyebabkan ceklist satu
17	12/07/2022	+62 821-7978-xxxx	Cek kk		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
18	12/07/2022	+62 882-6938-xxxx	Tolong dibantu utk KK saya pak,tidak terdaftar saat mau regist ke NPWP,kenapa ya tidak bisa terdaftar ??		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data
19	13/07/2022	+62 813-7764-xxxx	Mau urus pindah agama , dari agama sebelumnya ke Islam		Petugas menyarankan yang bersangkutan untuk membawa KKnya, lalu juga membawa fc sertifikat mualaf dari KUA sebagai dasar perubahan, dan materai 10rb. Nanti di disdukcapil ambil nomor antrian untuk bagian informasi dan mengisi formulir yang diberikan oleh petugas informasi.
20	13/07/2022	+62 877-9733-xxxx	Nomor KK tidak aktif		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
21	13/07/2022	+62 831-8435-xxxx	Sudah pernah buat/rekam e-ktp,namun sampai sekarang belum saya ambil?dan surat pengambilan dan surat sementara yg ktp sementara nya itu skrg sudah hilang kak.. tp kalau foto surat ktp sementara nya itu masih ada		Menyarankan yang bersangkutan untuk membuat surat kehilangan dari kepolisian terelebih dahulu apabila sudah ada surat kehilangan baru ke disdukcapil membawa Fotocopy KK serta surat kehilangan
22.	13/07/2022	+62 857-9113-xxxx	Saya mau buka blokir data		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data

23.	17/07/2022	+62 812-9792-xxxx	Mau cek nomor NIK apakah bisa?		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
24.	17/07/2022	+62 831-8918-xxxx	Kenapa alamat di ktp saya tidak sesuai dgn data di dukcapil ya?		Petugas menjelaskan kemungkin alamat di KK sudah berubah yang menyebabkan data di KTP-EL dan KK tidak sama untuk mensinkronkan data menyarankan yang bersangkutan untuk ganti KTP-El sesuai dengan KK
25.	18/07/2022	+62 822-8214-xxxx	pacak cek no kk online dak?		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
26.	18/07/2022	+62 814-3808-xxxx	Yg dinomor 502 itu ya kontakny?,Sudah kalau ke nomor itu.. Tp belum ada respon		Petugas menjelaskan bukan tidak merespon <i>Whats App</i> namun petugas membuka chat dari yang bawah
27	19/07/2022	+62 852-6866-xxxx	Mau cek nama di dukcapil katanya tidak sesuai dengan di KTP pas saya daftar kartu prakerja		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
28.	20/07/2022	+62 852-2232-xxxx	Mau cek NIK		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
29.	21/07/2022	+62 813-4623-xxxx	KK Belum terdaftar		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
30.	21/07/2022	+62 813-4623-xxxx	sekalian ganti foto ktp nyaa jugaa		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
31	21/07/2022	+62 812-7812-xxxx	mau minta bantu cek status kependudukan		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
32.	21/07/2022	+62 812-7812-xxxx	Cek status kependudukan saya		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
33.	21/07/2022	+62 821-7500-xxxx	Gmna apakah di di update NIK anak saya		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via <i>Whats App</i>
34	21/07/2022	+62 821-7874-xxxx	Maaf mau tanya kenapa mau daftar bpjs kesehatan dari kantor tempat kerja tapi no Kartu keluarga tidak terdaftar		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
35	21/07/2022	+62 812-7377-xxxx	Mohon bantuannya min kenapa data ktp saya selalu tidak terbaca saat mengurus sesuatu, sebelum ini saya urus prakerja juga selalu di tolak karna data tidak ada		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via <i>Whats App</i>
36.	21/07/2022	+62 811-7177-xxx	Halo capil, cara ngaktifkan nik bagaimana? Karena orgnya lagi dijakarta		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via <i>Whats App</i>
37.	23/07/2022	+62 877-4969-xxxx	Nek cek nomor kartu keluarga		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via <i>Whats App</i>
38.	25/07/2022	+62 812-7901-xxxx	Cek nomor KK		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via <i>Whats App</i>

39.	25/07/2022	+62 812-3241-xxxx	update kartu keluarga karena kartu keluarga saya belum terupdate, Sekarang kan ada program NPWP gabung sama NIK, saya mau tahu cara mengeceknya saja		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via <i>Whats App</i>
40.	26/07/2022	+62 878-8720-xxxx	KK dan KTP belum terdaftar dicapil		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via <i>Whats App</i>
41.	28/07/2022	+62 822-7857-xxxx	NIK BERMASALAH		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via <i>Whats App</i>
42.	28/07/2022	+62 821-4272-xxxx	Tapi jika berkenan, saya minta tolong secara pribadi, maaf kalau mengenai biaya maaf saya tlf nanti karena saya sekarang di Jawa Timur ini, Saya cuma ingin tau aja, apa yg punya nik itu udah nikah atau belum, dan foto ktp yg pernah dikirim ke saya benar atau tidak itu, apa kah, ktp yg saya kirim itu benar dengan yg aslinya		Petugas menjelaskan kepada yang bersangkutan untuk informasi mengenai NIK orang lain tidak bisa diberikan melalui <i>Whats App</i> ataupun tanpa izin orang yang bersangkutan
43.	28/07/2022	+62 852-6817-xxxx	Cara cek NIK NPWP		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via <i>Whats App</i>
44.	28/07/2022	+62 822-7857-xxxx	NIK BERMASALAH		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via <i>Whats App</i>
45.	29/07/2022	+62 814-6680-xxxx	Kak saya mau urus ktp hilang tapi di jam kerja saya tabrakan sama jam buka layanan bagaimana ya		Menyarankan yang bersangkutan untuk membuat secara online namun tetap bapak pengambilan fisik KTP-el nya tetap harus ke disdukcapil. Kalau untuk layanan online bisa memanfaatkan <i>Whats App</i> pendaftaran penduduk
46.	29/07/2022	+62 813-1976-xxxx	Validasi nik, mau buat bpjs kesehatan		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via <i>Whats App</i>

Pangkalpinang, 10 Agustus 2022  
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 Instagram  
Bulan : juli**

<b>NO</b>	<b>TANGGAL</b>	<b>NAMA Pengguna</b>	<b>URAIAN KASUS</b>	<b>DATA PENDUKUNG</b>	<b>PENYELESAIAN</b>
1.	11/07/2022	Dimas S	Menggurus KTP dan KK namun barkot hilang apakah bisa hanya memakai foto		Petugas menjelaskan bahwa bisa menggunakan foto di lampirkan ke petugas pengambilan
2.	20/07/2022	Edo Saputra	Mau tanya apakah foto saya sudah kembali menjadi wajah saya,karena sebelumnya foto di system menggunakan foto orang lain		Petugas menyarankan yang bersnagkutan untuk datang langsung ke Disdukcapil

Pangkalpinang, 10 Agustus2022  
Kepala Dinas Kependudukan danPencatatan Sipil Kota Pangkalpinang.

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



