

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

**Pengaduan Via Email
Bulan : September**

NO	TANGGAL	NAMA PELAPOR / EMAIL	URAIAN KASUS	DATA PENDUKUNG	PENYELESAIAN
1.	16/09/2022	Teguh Zubair (teguhzubair@gmail.com)	Update KK untuk keperluan BPJS Kesehatan		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
2.	16/09/2022	Rama Dan (ramaaselole45@gmail.com)	Tadi saya mengambil dokumen di disdukcapil berupa akte kelahiran atas nama RARA PUTRIE AGATHA dan DEO RAFFASYA, KK atas nama TOMMY RAMADHAN.tapi akte nya kurang 1 akte atas nama DEO RAFFASYA tidak ada .ini gimana ya pak??		Petugas melakukan pengecekan dengan bidang Capil terkait pengambilan Akta Kelahiran hasil yang di dapatkan bahwa untuk akta kelahiran atas nama deo sudah di ambil oleh rizky
3.	26/09/2022	Erina marlina (erinamarlia1502@gmail.com)	Meminta Klarifikasi terkait keabsahan Akta Kelahiran		Petugas langsung menindaklanjuti laporan email yang bersangkutan ke bidang Catatan Sipil
4.	27/09/2022	Tika (Tikaadzki@gmail.com)	Pak, coba diadakan formulir online untuk perubahan elemen KK. Agar memudahkan kami jika ingin melakukan perubahan pada Kartu Keluarga kami.		petugas menjelaskan untuk form tersedia di website disdukcapil,pengurusan bisa di lakukan online melalui wa pendaftaran penduduk

Pangkalpinang, 10 Oktober 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 : September**

NO	TANGGAL	NAMA PELAPOR	URAIAN KASUS	DATA PENDUKUNG	PENYELESAIAN
1.	1-09-2022 s/d 31/09/2022	-	-	-	-

Pangkalpinang, 10 Oktober 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 : September**

NO	TANGGAL	NAMA Nomor WA	URAIAN KASUS	DATA PENDUKUNG	PENYELESAIAN
1.	01/09/2022	+62 812-7810-xxxx	Kehilangan ktp		Petugas menyarankan yang bersangkutan untuk membawa KK,membuat surat kehilangan dari kepolisian apabila syarat sudah lengkap bisa langsung ke Disdukcapil
2.	01/09/2022	+62 897-3114-xxxx	Selamat siang, untuk nomor WhatsApp konsolidasi data apakah masih aktif kak?,Ceklis satu soalnya kak		Petugas menjelaskan nomor Whats App konsolidasi aktif namun karena sinyal menyebabkan ceklis 1
3.	02/09/2022	+62 852-6871-xxxx	Mengisi alamat sesuai KTP keterangan dak sane dengan data dukcapil		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi Whats App konsolidasi data
4.	02/09/2022	+62 823-8906-xxxx	Foto KTP yang saya upload untuk verifikasi prakerja tidak berhasil karena KTP saya tidak terdeteksi sebagai e-KTP, mohon bantuannya Sudahlah berkali-kali Bu tp tetap tdk bisa		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi Whats App konsolidasi data
5.	02/09/2022	+62 877-9804-xxxx	sudah wa pendaftaran penduduk tapi blm.ada balasan pak		Petugas menjelaskan kepada yang bersangkutan kalau Whats App di buka dari yang bawah sesuai urutan masuk chat
6.	05/09/2022	+62 821-8631-xxxx	Wa pendaftaran penduduk tapi blm.ada balasan pak		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.	06/09/2022	+62 819-2727-xxxx	pengurusan dokumen Kira kira bakal kena dana gak pak?		Petugas menjelaskan pengurusan dokumen di Disdukcapil gratis tidak di punggut biaya
8.	07/09/2022	+62 821-7654-xxxx	Mau konfirmasi kalo nmor nik dan kk belum terdaftar di capil		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
9.	07/09/2022	+62 858-0922-xxxx	Sudah wa ke no ini 082175267502 tapi blm di respon		Petugas menjelaskan kepada yang bersangkutan bukan tidak di respon namun petugas membuka Whats App di buka dari yang bawah sesuai urutan masuk chat

10.	07/09/2022	+62 831-6996-xxxx	Cara cek data / nik ktp bagaimana?		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
11.	08/09/2022	+62 815-1334-xxxx	NAMA : DELWIS DANABEL,NIK:1904021909050002,NO KK : 1904022909090012 Update buat : Sekolah kak di minta guru		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
12.	09/09/2022	+62 813-7388-xxxx	Mohon validasi nomor KTP Muhammad Farhanan dengan KK		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
13.	09/09/2022	+62 877-1209-xxxx	Saya mau daftar anak saya yg baru lahir ke BPJS, tpi terkendala dengan nomer KK yg blom terdaftar,Sementara KK bru saya udah keluar		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
14.	09/09/2022	+62 821-8548-xxxx	Mau cek NIK		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
15.	12/09/2022	+62 822-7993-xxxx	Mohon tolong konfirmasi apabila sistem perekaman KTP sudah bisa dilakukan hari ini. Karena tadi pagi sistemnya error.		Petugas menjelaskan untuk perekaman KTP-EL belum bisa di lakukan karena masih gangguan dari pusat.
16.	12/09/2022	+62 882-2662-xxxx	Tadi belum terbaca di web portal dukcapil, sekarang tidak online		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
17	13/09/2022	+62 857-4930-xxxx	langsung cek ktp nih 1971016303000002		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
18	13/09/2022	+62 857-4930-xxxx	Bisa tlng cek nik 1971016303000002		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
19	13/09/2022	+62 853-6937-xxxx	Cek NIK aktif atau dak		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
20	13/09/2022	+62 823-7313-xxxx	cetak kartu keluarga tanpa revisi		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> pendaftaran penduduk
21	13/09/2022	+62 853-8193-xxxx	Untuk dokumen ini belum didapati info sms atau email masuk sudah atau belumnya		Petugas langsung melakukan pengiriman email kembali kepada yang bersangkutan
22.	13/09/2022	+62 895-3210-xxxx	pagi pak, mau tanya masalah kmren, kan saya udah ke dukcapil jakbar, tadi di tanya domisili nya di pangkalpinang, saya di kasih surat keabsahan untuk d urus di pkp pergantian nama kmren		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> Catatan Sipil
23.	13/09/2022	+62 822-3365-xxxx	Maaf Bpk/Ibu mau tanya utk Verifikasi Alamat di KTP yg tidak sesuai dgn dukcapil itu gimana ya?		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
24.	13/09/2022	+62 822-3365-xxxx	Soalnya pas mau daftar pra kerja tertulis alamat di KTP tidak sesuai dgn pencatatan di dukcapil		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
25.	13/09/2022	+62 813-7940-xxxx	misi kk,bisa mintak tolong alamat saya ap nama ny kalo d capil,An,tania sari		Petugas mohon maaf kepada yang bersangkutan karena tidak bisa memberikan informasi melalui sosial media,mengenai data diri

26.	13/09/2022	+62 838-0114-xxxx	Jadi begini, saya mau daftar kartu prakerja tapi pas masukin alamat yang udah persis di KTP tulisan nya alamat tidak sesuai dengan Data di dukcapil. Mohon bantuannya		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
27	13/09/2022	+62 853-6651-xxxx	Saat pembuatan npwp online muncul keterangan validasi gagal kategori WP tidak sesuai data kependudukan dan sttus kawin		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
28.	13/09/2022	+62 821-7723-xxxx	saya semalam daftar prakerja pas isi data pas mau upload muncul pesan data tidak sesuai dukcapil,padahal saya ngisinya sesuai yg di KTP dan KK		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
29.	14/09/2022	+62 851-6127-xxxx	Kk sy tidak terdaftar Pak. Sy mau bikin npwp		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
30.	14/09/2022	+62 812-7982-xxxx	Saya mau cek ktp saya apakah sudah terdaftar secara online,sebab saya mau mendaftar npwp secara online tapi tidak bisa dn katanya data tidak sesuai,padahal pengisian data sama dgn data yg ada di ktp dn kk,,dan saya ,mhon bantuannya bpk/ibuk		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> Pendaftaran penduduk
31	15/09/2022	+62 853-6790-xxxx	Pak no7502(pendaftaran penduduk) blm aktif ya?		Petugas menjelaskan bukan tidak aktif kemungkinan jaringan yang menyebabkan ceklist satu
32.	16/09/2022	+62 812-9490-xxxx	Saya sudah chat ke nomor7502 nomor pndftaraan penduduk belum di respon juga		Petugas menjelaskan bukan tidak aktif kemungkinan jaringan yang menyebabkan ceklist satu
33.	16/09/2022	+62 821-8156-xxxx	Nek nanya kalo nek ngeupdate foto diktp tu cmne ok,soal e tadi nek buat rekening baru dimandiri KTP ga ada foto e		Petugas menjelaskan bukan tidak aktif kemungkinan jaringan yang menyebabkan ceklist satu
34	19/09/2022	+62 813-2338-xxxx	Saya mau beratnya prihal pengecekan data E-KTP saya apa sudah terdaftar di Pangkal Pinang?Karena saya lagi mendaftar di Di OSS... Ditolak karena Alamat tidak terdaftar di Dukcapil		Menyarankan yang bersangkutan untuk menghubungi <i>Whats App</i> konsolidasi data
35	19/09/2022	+62 812-7818-xxxx	Mau tanya berkaitan KK. saya sudah mendapatkan email yang ada barcode cetak. tapi ps masuk ke linknya, captcha tidak muncul ya pas di pilih tampilkan muncul keterangan "resource not found"		Petugas menyarankan yang bersangkutan untuk mengirim email agar bisa di lakukan pengiriman ulang email
36.	19/09/2022	+62 831-8571-xxxx	Kenapa alamat di KK dan di dukcapil berbeda		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via <i>Whats App</i>
37.	19/09/2022	+62 821-7751-xxxx	Kenapa me perbarui ktp kok susah ya.? Harus 2 - 3 kali bolak balik.? Kata petugas capil nya. Besok balik lagii. Kalo cuaca mendung atau hujan. Dilanjut hari berikutnya. Itu kan hanya perbarui kt sama pindah alamat. Kok seperti dipersulik. Hri ini sudah 2 kali bolak balik.		Petugas menjelaskan kepada yang bersangkutan bukan mau mempersulit namun jaringan apabila hari hujan dimatikan server untuk menghindari kerusakan server

38.	20/09/2022	+62 822-7981-xxxx	Susah di hubungi wa pendaftaran penduduk		Petugas melaporkan masalah tersebut ke bidang pendaftaran terkait Whats App yang tidak mendapatkan respon.
39.	21/09/2022	+62 813-7764-xxxx	halo kak , kak saya mau ngadu nih saya chat WA orng pendafaran penduduk 082175267502 ini lama banget dibalesnya ya. saya chat dr jam 11 siang sampai sekarang gak dibales2 ya.		Petugas melaporkan masalah tersebut ke bidang pendaftaran terkait Whats App yang tidak mendapatkan respon.
40.	21/09/2022	+62 813-7764-xxxx	saya butuh tau KK saya kenapa belum di email karena sudah lewat 3 hari		Petugas melaporkan masalah tersebut ke bidang pendaftaran terkait email KK yang belum masuk
41.	21/09/2022	+62 813-7764-xxxx	iya kak tolong ya kak. ini saya lihat WA pendaftaran penduduk status dia online,tapi gak balas-balas chat saya sampai 3 jam		Petugas melaporkan masalah tersebut ke bidang pendaftaran terkait Whats App yang tidak mendapatkan respon.
42.	22/09/2022	+62 816-3239-xxxx	Mau cek apakah nik 1610151010970001apakah terdaftar		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via <i>Whats App</i>
43.	24/09/2022	+62 813-7955-xxxx	Saya mau cek status KK saya		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via <i>Whats App</i>
44.	24/09/2022	+62 856-9774-xxxx	NIK tidak terdaftar di dukcapil		Menyarankan yang bersangkutan untuk memanfaatkan layanan online konsolidasi data via <i>Whats App</i>
45.	24/09/2022	+62 821-7655-xxxx	Siang. Mau tanya. Ktp saya dgn nomor 1971034808920005 dinyatakan tdk berlaku ketika mau buka rekening,wa konsolidasi tidak mendapatkan respon		Petugas melaporkan masalah tersebut ke bidang pendaftaran terkait Whats App yang tidak mendapatkan respon.

Pangkalpinang, 10 Oktober 2022

Kepala Dinas Kependudukan danPencatatan Sipil Kota Pangkalpinang.

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

