

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN TAHUN 2024**

**Bulan : Januari**

No	Tanggal Diterimanya Pengaduan	Nama Pengadu/No.HP/Email	Kronologis Singkat Dan Penyelsaian Masalah	Perihal Aduan	Tindak Lanjut		Tanggal Penyelesaian Pengaduan
					Proses	Selesai	
<b>WHATSAPP</b>							
01.	02/01/2024	+62 857-0913-xxxx	Sudah di kasih kabar ke nomor diatas tetapi tidak mendapatkan balasan kk  Penyelesaian : Petugas menindaklanjuti terkait wa yang belum mendapatkan respon dari petugas bidang dafduk kendala nya dimana yang menyebabkan wa belum mendapatkan respon,hasil yang di dapatkan petugas membuka chat sesuai dengan jam masuk pelayanan wa yang bersangkutan sudah di respon oleh petugas namun kendala jaringan yang menyebabkan ceklist satu ke yang bersangkutan	Masalah WA tidak di respon Bid.Dafduk		v	02/01/2024
02.	15/01/2024	++62 812-7176-xxx	Sudah wa ke pendaftaran penduduk tapi belum ada respon  Penyelesaian : Petugas menindaklanjuti terkait wa yang belum mendapatkan respon dari petugas bidang dafduk kendala nya dimana yang menyebabkan wa belum mendapatkan respon,hasil yang di dapatkan petugas membuka chat sesuai dengan jam masuk pelayanan wa yang bersangkutan sudah di respon oleh petugas namun kendala jaringan yang menyebabkan ceklist satu ke yang bersangkutan	Masalah WA tidak di respon Bid.Dafduk		v	15/01/2024
03.	16/01/2024	+62 812-7809-xxxx	Selamat siang pak, maaf sebelumnya pak izin bertanya ini kenapa statusnya lainnya ya pak? Bukan istri? Kemarin pada saat pemberkasan sudah ngelampirin fc buku nikah  Penyelsaian : petugas melakukan konfirmasi ke petugas bidang pendaftaran penduduk,hasil yang di dapatkan kk sedang dalam proses perbaikan,bisa di ambil yang bersangkutan pada siang hari dengan membawa kk lama	KK Bid.Dafduk		v	16/01/2024

04.	22/01/2024	+62 852-6718-xxxx	<p>Ijin hanya di aplikasi SIAK Kemendagri dokumen KK tidak ada,namun ktp tersedia</p> <p>Penyelesaian : Petugas menjelaskan terkait hal tersebut bisa wa ke layanan konsolidasi,atau bisa datang langsung ke disdukcapil ke bagian IKD,nantinya ada petugas yang membantu menjelaskan</p>	IKD Bid.PIAK		v	22/01/2024
05.	23/01/2024	+62 831-5170-xxxx	<p>Saya mau daftar di web UPTD LBK, jadi saya harus memasukkan data NIK dan Nama Ibu Kandung saya. Saya sudah memasukkan data tsb sesuai KTP dan KK. Tetapi sistemnya menyatakan ada kesalahan data yaitu Nama Ibu Kandung. Jadi saya tdk bisa mendaftar di web tersebut. Bagaimana solusinya?</p> <p>Penyelesaian : Petugas menyarankan yang bersangkutan untuk melakukan aktivasi IKD ke Disdukcapil,sekalian yang bersangkutan bisa melihat data base kependudukan yang ada pada sistem lembaga pengguna</p>	Masalah Nik Bid.PIAK		v	23/01/2024
06.	25/01/2023	+62 858-9503-xxxx	<p>KTP bermasalah tidak terbaca di bank</p> <p>Penyelesaian Petugas menyarankan yang bersangkutan untuk melakukan aktivasi IKD ke Disdukcapil,sekalian yang bersangkutan bisa melihat data base kependudukan yang ada pada sistem lembaga pengguna</p>	Masalah Nik Bid.PIAK		v	25/01/2024
07.	26/01/2023	+62 822-7504-xxxx	<p>Nomor pendaftaran penduduk tidak ada respon minta tolong pak/buk bantuannya</p> <p>Penyelesaian : Petugas menindaklanjuti terkait wa yang belum mendapatkan respon dari petugas bidang dafduk kendala nya dimana yang menyebabkan wa belum mendapatkan respon,hasil yang didapatkan petugas membuka chat sesuai dengan jam masuk pelayanan wa yang bersangkutan sudah di respon oleh petugas namun kendala jaringan yang menyebabkan ceklist satu ke yang bersangkutan</p>	Masalah WA tidak di respon Bid.Capil		v	26/01/2024
08.	26/01/2024	+62 857-6713-xxxx	<p>Halo kak, saya kan mau daftar bpjs, kenapa nik nya tidak terdaftar ya? Padahal udah sama dengan yang di kk</p> <p>Penyelesaian : Petugas menyarankan yang bersangkutan untuk melakukan aktivasi IKD ke Disdukcapil,sekalian yang bersangkutan bisa melihat data base kependudukan yang ada pada sistem lembaga pengguna</p>	Masalah Nik Bid.PIAK		v	26/01/2024

09	31/01/204	+62 812-7190-xxxx	<p>Saya sudah pakai IKD tetapi dokumen KK tidak keluar</p> <p>Penyelesaian : Petugas menjelaskan terkait hal tersebut bisa wa ke layanan konsolidasi,atau bisa datang langsung ke disdukcapil ke bagian IKD,nantinya ada petugas yang membantu menjelaskan</p>	IKD Bid.PIAK		v	31/01/2024
<b>Instagram</b>							
01	19/01/2024	Joena agusti	<p>Saya hanya perbaikan data di KK,hari selasa 17 januari 2024 saya pergi ke dukcapil dan sudah isi form,dijanjikan hari rabu selesai,hari rabu saya ke dukcapil ternyata belum di perbaiki,tadi siang saya kembali ke dukcapil dan kk masih belum bisa di ambil.apa dukcapil pangkalpinang tidak profesional?sampai pengurusan KK saja saya perlu bolak-balik 3 kali dan masih belum bisa di ambil?pelayanan masyarakat bagaimana,jelek banget.</p> <p>penyelesaian : Kabid bidang pendaftaran penduduk menjelaskan kepada yang bersangkutan permohonan maaf atas ketidaknyamanan,kami sudah memproses karena ada kendala pembumbuhan tanda tangan dari pusat sehingga dokumen saudara belum bisa di cetak. jaringan bagus pada siang KK yang bersangkutan sudah selesai di cetak petugas pengaduan langsung memberitahuan kepada yang bersangkutan kk sudah bisa di ambil di loket pengambilan dengan membawa bukti pengambilan.</p>	KK Bid.Dafduk		v	19/01/2023

Pangkalpinang, 10 Februari 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang.

**DARWIN, S.Pd.Mat.**

Pembina TK.I / IV b

NIP. 196807091994121002