PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. S. Parman No. 19 Purbalingga (53311) Telp. (0281) 891069

TINDAK LANJUT HASIL

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN

KANAL MEDIA SOSIAL, HELP DESK, BUKU REGISTER, KOTAK PENGADUAN

DAN MATUR MASBUP

Memperhatikan Surat Keputusan Kepala Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga Nomor : 470/010.U/Tahun 2022 tentang Tim Konsultasi dan Penanganan Pengaduan Masyarakat, dengan hormat kami laporkan Tindak Lanjut Hasil Pengelolaan Pengaduan & Konsultasi Tribulan I 2025, sebagai berikut:

Berdasarkan laporan yang masuk melalui kanal media sosial Tribulan I 2025 terdapat 2 (dua) laporan dengan tindak lanjut dan status penanganan atas pengaduan tersebut yang di lakukan petugas pengelola aduan sebagai berikut :

a. Selesai ditanggapi : 2 (dua)
b. Belum ditanggapi : 0 (nol)

Apabila ada laporan yang sudah masuk dan di disposisikan ke bidang terkait namun belum ditanggapi, akan dikomunikasikan lebih lanjut melalui tim konsultasi dan penanganan pengaduan masyarakat.

Demikian untuk menjadikan periksa dan mohon petunjuk lebih lanjut. Terima Kasih.

Purbalingga, 20 April 2025

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PURBALINGGA

PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Drs. M. FATHURROHMAN, M.Si
NIP. 196710071993031005

No	Keterangan	Laporan	Tanggapan	Pemrosesan
1	**Senin, 10 Mar 2025 00:00:00 WIB** Kode Laporan **X2ODAIQZ** Sumber Laporan **WhatsApp** Status Laporan **SELESAI** Status Verifikasi **SUDAH VERIFIKASI** Visibilitas **PRIVATE**	Apa bisa cabut data lain provinsi dari capil purbalingga	**Rabu, 09 Apr 2025 09:26:55 WIB** Bisa, Silakan datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dinpendukcapil) Purbalingga dengan membawa KTP dan KK asli, serta satu lembar materai senilai Rp10.000.	OPD **DINPENDUKCAPIL** Sektor : **Permintaan Informasi** Disposisi **Senin, 10 Mar 2025 00:00:00 WIB** Proses **Kamis, 24 Apr 2025 16:00:03 WIB** Selesai **Kamis, 24 Apr 2025 16:00:05 WIB**
2	**Selasa, 11 Mar 2025 00:00:00 WIB**	Tanggal 10 maret 2025 ke di DINPENDUKCAPIL purbalingga, ganti	**Kamis, 24 Apr 2025 15:59:44 WIB** Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan	OPD **DINPENDUKCAPIL**

No	Keterangan	Laporan	Tanggapan	Pemrosesan

	Kode Laporan **CB0JWEF0** Sumber Laporan **WhatsApp** Status Laporan **SELESAI** Status Verifikasi **SUDAH VERIFIKASI** Visibilitas **PRIVATE**	kartu ktp yang rusak, tngah 10 pagi sampe di DINPENDUKCAPIL purbalingga terus ke informasi ditanya sama adek pkl dah ndftar lewat hp ,aku bilang tidak, terus ditanya bawa hp pak, aku bilang tidak bawa hp, terus dikasih no antrian B 044 ,terus nunggu 2 antrian di loket 1 ,terus ngasih berkas ke anak pkl lelaki ,aku bilang mau ganti ktp yang baru, terus ditanya sama adek pkl ada ftocopy kk pak, aku bilang ada di jok mtr, terus aku ambil terus kuserahkan lgi ke adek pkl yg bertugas,terus disuruh nunggu loket 1 lgi nunggu dipanggil, dri jm tngah 10 an pgi, siang petugas istirahat jam 12 kurang, aku keluar, jm 1 siang sampe di DINPENDUKCAPIL lgi nunggu antrian yg disuruh sama adek pkl yg tadi pgi nyuruh nunggu di loket 1 nunggu panggilan, sampe jam setengah 3 ,tinggal 3 orang yg mnunggu, aku dan yg 2 lgi nunggu dah diurusin, terus jm setengah 3 an adek pkl dan ptugas di loket satu dah pada mau pulang ngga ada yg bertanya padaku lgi nungguin apa,terus aku langsung tnya sama adek pkl yang tdi pgi nyuruh aku nunggu dipanggil diloket 1 lgi,ku tanya ktp ku yang ganti dah jadi mas, dia bertanya padaku bapak dah ngumpulin berkas, aku jwb dah tdi pagi sama masnya, terus	yang Bapak/Ibu alami selama proses penggantian KTP rusak. Kami sangat menghargai kesabaran Bapak/Ibu menunggu dari pagi hingga sore hari, serta memahami bahwa terdapat beberapa kendala komunikasi dan pelayanan yang kurang memuaskan, termasuk kurangnya informasi yang jelas dan sikap petugas yang seharusnya lebih ramah serta responsif. Masukan Bapak/Ibu akan kami jadikan bahan evaluasi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami ke depan agar setiap warga mendapatkan layanan yang cepat, tepat, dan dengan sikap petugas yang profesional serta penuh empati.	Sektor : **Pelayanan Publik** Disposisi **Selasa, 11 Mar 2025 00:00:00 WIB** Proses **Kamis, 24 Apr 2025 15:59:47 WIB** Selesai **Kamis, 24 Apr 2025 15:59:49 WIB**

No	Keterangan	Laporan	Tanggapan	Pemrosesan

		dia langsung nyuruh aku ke loket 8,aku bilang tadi pgi mas nya yg bilang suruh nunggu lgi di loket 1 nunggu panggilan, dia langsung ke loket 8 tanya ke loket 8 ,bapak petugas yg di loket 2 bilang kasihan dah nunggu dari tadi pagi, terus aku ke loket 8 di tanya adek" pkl dah ngisi daftar hadir ato apalah, di buku, aku bilang aku disuruh nunggu di loket 1 nunggu panggilan, terus ktp baru ku di cetak ,dan dikasih sama adek pkl lelaki yg nyuruh aku nunggu di loket 1 tadi pgi ,dan langsung nyuruh mengisi nama alamat tanda tangan di buku, , positif thinkingku mungkin dia lupa, tapi ga ada kata maaf kepada ku, dan waktu dah jn setengah 3 ank pkl dab petugas dah beres beres mau pulang ngga ad yg tanya pada ku nungguin ap, pdahal dri pgi jm tngah 10 an di kursi depan sendiri depan legalisir, terus istirahat jm 12 kurang aku keluar jm 1 siang di kursi dri dpan no 2 depan loket Alhamdulillah sih ktp baru yg ganti dah jadi, tpi soal Pelayanannya aja human eror dan kurang attitude		
3	**Rabu, 12 Mar 2025 00:00:00 WIB** Kode Laporan	Permohonan aktivasi kartu keluarga	**Rabu, 09 Apr 2025 09:45:43 WIB** bisa kirimkan nomor KKnya agar bisa kami tindak lanjuti ?	OPD **DINPENDUKCAPIL** Sektor :

No	Keterangan	Laporan	Tanggapan	Pemrosesan

	JPU7GSE5 Sumber Laporan **WhatsApp** Status Laporan **SELESAI** Status Verifikasi **SUDAH VERIFIKASI** Visibilitas **PRIVATE**			**Administrasi Kependudukan (Akta lahir, Akta kematian, KK, KTP)** Disposisi **Rabu, 12 Mar 2025 00:00:00 WIB** Proses **Kamis, 24 Apr 2025 15:51:19 WIB** Selesai **Kamis, 24 Apr 2025 15:51:43 WIB**
4	**Rabu, 12 Mar 2025 00:00:00 WIB** Kode Laporan **NAUBRDI6** Sumber Laporan **WhatsApp** Status Laporan **SELESAI** Status Verifikasi	halo admin, maaf mau tanya mungkin ngga begitu berkaitan dgn laporan, tp apa mungkin bisa dibantu utk kontak dgn dinas capil terkait dgn surat pindaah KTP? kira2 saya bisa menghubungi secara online ke mana ya?	**Rabu, 09 Apr 2025 09:41:33 WIB** silahkan menghubungi Subkoor Pindah Datang di 085869716655	OPD **DINPENDUKCAPIL** Sektor : **Administrasi Kependudukan (Akta lahir, Akta kematian, KK, KTP)** Disposisi **Rabu, 12 Mar 2025 00:00:00 WIB**

No	Keterangan	Laporan	Tanggapan	Pemrosesan

	SUDAH VERIFIKASI Visibilitas **PRIVATE**			Proses **Kamis, 24 Apr 2025 15:50:36 WIB** Selesai **Kamis, 24 Apr 2025 15:50:38 WIB**
5	**Rabu, 12 Mar 2025 00:00:00 WIB** Kode Laporan **B6FBRUIH** Sumber Laporan **WhatsApp** Status Laporan **SELESAI** Status Verifikasi **SUDAH VERIFIKASI** Visibilitas **PRIVATE**	sekarang tinggal di Ambon, mau urus pindah domisili secara online, pas di cek Kk data tidak di temukan	**Rabu, 09 Apr 2025 09:49:10 WIB** bisa tolong sebutkan NIK dana No KKnya agar bisa kami tindaklanjuti ?	OPD **DINPENDUKCAPIL** Sektor : **Administrasi Kependudukan (Akta lahir, Akta kematian, KK, KTP)** Disposisi **Rabu, 12 Mar 2025 00:00:00 WIB** Proses **Kamis, 24 Apr 2025 15:49:20 WIB** Selesai **Kamis, 24 Apr 2025 15:50:15 WIB**

No	Keterangan	Laporan	Tanggapan	Pemrosesan

6	**Rabu, 12 Mar 2025 00:00:00 WIB** Kode Laporan **BUQ04XJZ** Sumber Laporan **WhatsApp** Status Laporan **SELESAI** Status Verifikasi **SUDAH VERIFIKASI** Visibilitas **PRIVATE**	Assalamualaikum selamat pagi untuk bikin surat pindah antar provinsi bisakah dgn online dan syaratnya apa aja	**Rabu, 09 Apr 2025 09:44:28 WIB** untuk persyaratan bisa dilihat di tautan ini https://dinpendukcapil.purbalinggakab.go.i d/faq dan untuk info lebih lanjut terkait pindah datang bisa menghubungi 085869716655	OPD **DINPENDUKCAPIL** Sektor : **Permintaan Informasi** Disposisi **Rabu, 12 Mar 2025 00:00:00 WIB** Proses **Kamis, 24 Apr 2025 15:55:42 WIB** Selesai **Kamis, 24 Apr 2025 15:55:44 WIB**
7	**Rabu, 12 Mar 2025 00:00:00 WIB** Kode Laporan **YKV0Z2XX** Sumber Laporan **WhatsApp** Status Laporan **SELESAI**	penyesuain nama KTP bapak di ganti nama di samakan dg akte dan ijazah anak , terkendala bagaimama pengurusanya dan solusi di krenakan bapak sudah beda domisili	**Kamis, 24 Apr 2025 15:54:57 WIB** Perubahan data hanya bisa dilakukan sesuai domisili di KTPnya, jika bukan Beradminduk Purbalingga maka tidak bisa diganti di Purbalingga.	OPD **DINPENDUKCAPIL** Sektor : **Administrasi Kependudukan (Akta lahir, Akta kematian, KK, KTP)** Disposisi **Rabu, 12 Mar**

No	Keterangan	Laporan	Tanggapan	Pemrosesan
	Status Verifikasi **SUDAH VERIFIKASI** Visibilitas **PRIVATE**			**2025 00:00:00 WIB** Proses **Kamis, 24 Apr 2025 15:55:00 WIB** Selesai **Kamis, 24 Apr 2025 15:55:02 WIB**

8	**Selasa, 18 Mar 2025 00:00:00 WIB** Kode Laporan **R7DBBF9L** Sumber Laporan **WhatsApp** Status Laporan **SELESAI** Status Verifikasi **SUDAH VERIFIKASI** Visibilitas **PRIVATE**	assalammualaikum.....Selamat pagi PK bupati yg terhormat,.dengan lancangnya saya ,warga Purbalingga,pendukung BP. .....minta izin,yg pertama silaturahmi..yg kedua saya sbg warga Purbalingga..minta bantuan terhadap BP,. PB bupati saya seorang janda anak dua,suami meninggal,PD saat itu saya menikah sirih .kartu keluarga saya ikut orang tua,berhubung orang tua saya meninggal saya bikin KK sendiri atas nama kepala rmh tangga saya sendiri di ..dlm mencetak KK sama KTP tertulis janda mati,. .....dari situlah saya sebage orang bodoh tidak faham yg di cantumkan tertulis janda mati,saya tidak tau dri pihak desa di tulis seperti itu,sekarang saya punya niat nikah sah ,di disitu ada kesulitan dan kendala. ..... saya nikah harus ada akte	**Rabu, 09 Apr 2025 09:28:36 WIB** Untuk akta kematian bisa diterbitkan selama persyaratan terpenuhi tdk terpengaruh dengan status nikah siri	OPD **DINPENDUKCAPIL** Sektor : **Administrasi Kependudukan (Akta lahir, Akta kematian, KK, KTP)** Disposisi **Selasa, 25 Mar 2025 13:57:30 WIB** Proses **Kamis, 24 Apr 2025 15:47:27 WIB** Selesai **Kamis, 24 Apr 2025 15:47:33 WIB**

Purbalingga, 20 April 2025

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PURBALINGGA

DRS. M. FATHURROHMAN, M.Si
NIP. 196710071993031005