



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WONOSOBO

LAPORAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN I 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Triwulan I Tahun 2026.

Laporan ini disusun sebagai wujud pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran serta visi misi yang telah ditetapkan. Selama Triwulan I Tahun 2026, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo telah berupaya meraih pencapaian paling optimal baik dari sisi pelayanan masyarakat, proses verifikasi Dokumen Administrasi Kependudukan dan pertanggungjawaban maupun tugas lain yang telah dibebankan. Laporan ini memberikan informasi dan gambaran tentang hasil kegiatan pengaduan masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo pada Triwulan I Tahun 2026.

Harapan kami, laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi pelaksanaan program/kegiatan juga dapat menjadi bahan masukan pada program kegiatan yang akan datang. Kami menyadari bahwa penyajian laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan masa mendatang.

Wonosobo, 6 April 2026

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo,



Dwi Saraswati, S.STP., M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 197704131997032002

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
BAB I : Pendahuluan	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan	5
1.3 Ruang Lingkup	5
1.4 Dasar Hukum	5
1.5 Gambaran Umum Organisasi	6
BAB II : Penanganan Pengaduan Masyarakat	9
2.1 Pengaduan Masyarakat	12
2.2 Tim Penanganan Pengaduan	14
2.3 Tempat dan Waktu Kegiatan	14
2.4 Sarana dan Prasarana	14
BAB III : Evaluasi Penanganan Pengaduan	15
3.1 Pengaduan Pelayanan Adminduk Tahun 2026	17
3.1.1 Pengaduan Berdasarkan Media/Saluran Aduan	18
3.1.2 Pengaduan Berdasarkan Jenis Pelayanan	19
3.2 Tindak Lanjut Pengaduan	20
3.3 Hambatan dan Upaya Penyelesaian	21
BAB IV : Penutup	22
Lampiran	23
- Laporan Penanganan Pengaduan Melalui WhatsApp dan Media Sosial	23
- Laporan Penanganan Pengaduan Melalui Lapor Bupati	23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada era teknologi industri 4.0 saat ini, teknologi merupakan kebutuhan yang sangat fungsional, yang digunakan oleh seluruh dalam lapisan masyarakat dunia, dan berkembangnya juga Kedaulatan yang Demokrasi dan terbuka dengan Komitmen politik tersebut diwujudkan dalam bentuk pengesahan berbagai undang-undang untuk menjamin hak-hak politik masyarakat, yaitu: kebebasan berbicara, berserikat dan menyampaikan pendapat di muka umum tanpa rasa takut. Kehadiran berbagai undang-undang tersebut dapat dikatakan sebagai tonggak akan hadirnya era demokrasi di Indonesia. Konsekuensi dari itu semua kedaulatan dipegang oleh rakyat sehingga suara rakyat harus didengar dan diperhatikan oleh pemerintah yang diberi otoritas oleh rakyat melalui pemilihan presiden, gubernur dan bupati secara langsung. Adopsi tatanan demokrasi dan keterbukaan tersebut tentu tidak hanya terjadi dalam kehidupan politik melainkan juga pada bidang-bidang kehidupan lainnya seperti di bidang pelayanan publik. Hal ini tidak lain karena kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat, terutama masyarakat miskin dan kurang beruntung. Salah satu wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) atau pengaduan mana kala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.

Sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima apabila para pelaksana dan penyelenggara melakukan penyimpangan standar pelayanan. Selain itu, masyarakat juga berhak untuk memperoleh tanggapan atas pengaduannya. Hal ini sebagaimana yang diatur di dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2 Pasal 18 ayat (c) bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan. Kondisi - kondisi ini memerlukan perhatian serius dalam upaya memperbaiki Manajemen pelayanan pengaduan pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan, yang disusun dalam suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asa mudah,

responsif, akuntabel, berkesinambungan agar dapat menciptakan suatu pelayanan yang dapat membahagiakan masyarakat.

1.2 TUJUAN

Tujuan dari kegiatan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini adalah untuk menilai dan mengevaluasi kegiatan penanganan dan tindak lanjut penanganan yang telah dilakukan oleh Tim Pengaduan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, serta sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut perbaikan terhadap pengelolaan pengaduan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

1.3 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dari kegiatan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini adalah :

1. Melakukan monitoring terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat yang masuk melalui layanan Kontak pengaduan WhatsApp/Instagram/Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo/Lapor Bupati serta tindak lanjut penanganan yang telah dilakukan oleh tim pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.
2. Melakukan evaluasi terhadap penanganan dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang telah dilaksanakan dan sudah ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

1.4 DASAR HUKUM

Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Triwulan I Tahun 2026 disusun berdasarkan penjelasan undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan daerah dan ketentuan peraturan lainnya antara lain sebagai berikut :

1. Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem
10. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah;
11. Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Kabupaten Wonosobo.

1.5 GAMBARAN UMUM ORGANISASI

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo mempunyai membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi :

- a. perumusan kebijakan teknis di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. pelaksana kebijakan teknis di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. pelaksana koordinasi di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;

- d. pelaksana monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- e. pelaksana koordinasi dengan kantor Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama Kabupaten dan pengadilan agama yang berkaitan dengan pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk bagi Penduduk yang beragama Islam;
- f. pelaksana koordinasi dengan kantor kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama Kabupaten dalam memelihara hubungan timbal balik melalui pembinaan masingmasing kepada instansi vertikal;
- g. pelaksana koordinasi antar lembaga Pemerintah dan lembaga non Pemerintah di Kabupaten dalam penertiban pelayanan administrasi kependudukan;
- h. penyusunan tata cara perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan pengendalian urusan administrasi kependudukan di Kabupaten;
- i. pelaksana pengadaan blangko Dokumen Kependudukan selain blangko KTP-el, formulir, dan buku untuk pelayanan pendaftaran Penduduk dan pencatatan sipil sesuai dengan kebutuhan;
- j. pelaksana pengelolaan dan pelaporan penggunaan blangko Dokumen Kependudukan, formulir, dan buku untuk pelayanan pendaftaran Penduduk dan pencatatan sipil;
- k. pembinaan, pembimbingan, dan supervisi terhadap penugasan kepada Desa;
- l. pelayanan secara aktif pendaftaran peristiwa kependudukan dan pencatatan peristiwa penting;
- m. pelaksanaan fasilitasi penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan;
- n. penyelenggaraan pemanfaatan data kependudukan;
- o. pelaksanaan sosialisasi penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan;
- p. pelaksanaan kerja sama dengan organisasi kemasyarakatan dan perguruan tinggi;
- q. pelaksanaan komunikasi, informasi, dan edukasi kepada pemangku kepentingan dan masyarakat;
- r. penyajian data kependudukan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- s. pelaksanaan supervisi bersama dengan kantor kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama kabupaten dan pengadilan agama mengenai pelaporan pencatatan nikah, talak, cerai, dan

rujuk bagi Penduduk yang beragama Islam dalam rangka pembangunan basis data kependudukan;

- t. pengawasan penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan; dan
- u. pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

BAB II

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1 PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau lembaga, keluarga yang berasal dari pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, dan/atau keluhan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

Adapun Bentuk Pengaduan Masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu :

1. Pengaduan secara langsung

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (helpdesk) dan/atau bertemu langsung di Ruang Konsultasi Pengaduan dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

2. Pengaduan secara tidak langsung

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang

langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui :

- a. Kotak Saran
- b. Telpon : (0286) 321412
- c. Website : <https://disdukcapi.wonosobokab.go.id/>
- d. Aplikasi Online : <https://dukcapionline.wonosobokab.go.id/>
- e. Twitter : @capilwonosobo
- f. Instagram : @disdukcapiwonosobo
- g. Youtube : DISDUKCAPIL WONOSOBO
- h. Tiktok : @disdukcapi.wonosobo
- i. Whatsapp : 085111021909
- j. Lapor Bupati : <http://laporbupati.wonosobokab.go.id/>

Klasifikasi pengaduan yang disampaikan dapat bersifat pengaduan informatif dan pengaduan penyimpangan. Rincian mengenai pengaduan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses legalisir, pencetakan KTP atau layanan adminduk yang lain;
2. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

Teknis penyampaian pengaduan terkait pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung melalui kanal/saluran yang telah disediakan :

1. Pengaduan melalui kanal/saluran yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo;
2. Tim Penanganan Pengaduan mengkaji dan mengidentifikasi aduan;
3. Tim Penanganan Pengaduan merumuskan tindak lanjut penanganan pengaduan;
4. Tim Penanganan Pengaduan memberikan jawaban kepada Pemberi Aduan secara langsung;

Aduan terhadap pelayanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat disampaikan dengan cara sebagai berikut :

- a. Obyek aduan harus jelas;
- b. Menuliskan nomor Kartu Keluarga (KK) dan NIK;
- c. Pemberi aduan wajib menyebutkan nama dan nomor telpon/whatsapp;
- d. Jawaban aduan disampaikan langsung kepada pemberi aduan.

Gambar 1
Alur Pengaduan



2.2 TIM PENANGANAN PENGADUAN

Penanganan Pengaduan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dikelola oleh Tim Penanganan Pengaduan tersebut terdiri atas :

No	NAMA	KEDUDUKAN DALAM PERANGKAT DAERAH	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Dwi Saraswati, S.STP., M.Si	Kepala Dinas	Penanggungjawab Pengelola Pengaduan Masyarakat
2	Tri Sulistyawati, S.Sos.,M.M	Sekretaris	Ketua Pengelola Pengaduan Masyarakat
3	Emy Prabandari, S.H	Kepala Bidang Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Sekretaris Pengelola Pengaduan Masyarakat
4	Hestin Fitriya, S.E	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Anggota
5	Ir. Bernadetta Siwi Widaryati, M.M	Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Anggota
6	Luwiharti Muzar, S.E	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Anggota
7	Vitri Widya Iesari, S.E	Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan pada Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Anggota

8	Dyah Puspitosari, SE., MM	1 (satu) orang Analis Kebijakan Publik pada Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Anggota
9	Faela Luqfuadah, S.Kom	1 (satu) orang Analis Database Kependudukan pada Bidang PIAK dan Kerjasama Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Anggota
10	Shofi Nur Muawanah	Staf pada Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Anggota merangkap Admin

2.3 TEMPAT DAN WAKTU KEGIATAN

Penanganan Pengaduan Masyarakat ini dilaksanakan setiap harinya yaitu sesuai dengan waktu atau jam kerja pelayanan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Nomor 490/1329/DISDUKCAPIL Tahun 2023 tentang Penetapan Jam Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Waktu Pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

- Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 15.30 WIB
- Jumat : 08.00 s.d. 10.30 WIB
- Sabtu : Libur

2.4 SARANA DAN PRASARANA

Dalam Proses Penanganan Pengaduan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yang utama yaitu sarana dan prasarana. Sarana prasarana yang dibutuhkan untuk penanganan pengaduan secara langsung atau tidak langsung antara lain sebagai berikut :

- PC atau Laptop
- Ipad
- Handphone
- Meja dan Kursi di Ruang Konsultasi
- Meja dan Kursi di Front Office
- Formulir Pengaduan/Konsultasi
- Alat Tulis
- Kotak Saran

BAB III

EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebagai Instansi Pemerintah Pelayanan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo telah mengimplementasikan pelayanan prima di semua bidang pelayanan dalam berbagai jenis layanan kepada semua pengguna pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Komitmen ini mengharuskan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selalu meningkatkan kinerja tata kelola dan penjaminan kualitas pelayanan. Penjaminan kualitas (*quality assurance*) pelayanan ini sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar kualitas pelayanan adminduk secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan pengguna pelayanan. Aspirasi pengguna juga merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi diri terhadap kelemahan dalam pelaksanaan penjaminan kualitas pelayanan adminduk. Pengaduan Masyarakat yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dikelola dan ditindaklanjuti untuk dapat menghasilkan laporan pengelolaan pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebagai salah satu sarana bagi setiap pejabat/pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebagai pihak internal maupun masyarakat luas pengguna layanan adminduk sebagai pihak eksternal untuk melaporkan dugaan adanya pelanggaran dan/atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang dilakukan/diberikan oleh pejabat/pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

Bentuk respon yang diberikan kepada pelapor atas pengaduan yang disampaikan berupa respon awal (ucapan terima kasih telah melakukan pengaduan) dan status/tindak lanjut pengaduan paling akhir sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Waktu yang diperlukan untuk menelaah dan verifikasi maksimal 3 hari kerja dan waktu untuk tindak lanjut maksimal 5 hari kerja. Untuk respon yang disampaikan melalui surat dapat diberikan apabila pelapor mencantumkan identitas secara jelas (nama dan alamat koresponden). Untuk respon dari media pengaduan lainnya akan disampaikan dan diberikan sesuai identitas pelapor yang

dicantumkan dalam media pengaduan tersebut. Pengaduan yang masuk ke Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo akan direspon dan tercantum dalam rekap aduan masyarakat dan sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Untuk dapat melihat respon yang diberikan. Sebagai catatan, pengaduan Anda akan lebih mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur pengaduan.

Aspirasi dan pengaduan yang disampaikan akan kami sampaikan kepada bidang terkait melalui pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, antara lain melalui :

- a. Kotak Saran
- b. Telpn : (0286) 321412
- c. Website : <https://disdukcapil.wonosobokab.go.id/>
- d. Aplikasi Online : <https://dukcapionline.wonosobokab.go.id/>
- e. Twitter : @capilwonosobo
- f. Instagram : @disdukcapilwonosobo
- g. Youtube : DISDUKCAPIL WONOSOBO
- h. Tiktok : @disdukcapil.wonosobo
- i. Whatsapp : 085111021909
- j. Lapor Bupati : <http://laporbupati.wonosobokab.go.id/>

Selama Triwulan 1 Tahun 2026, sebanyak 42 (empat puluh dua) pengaduan masyarakat telah masuk melalui media sosial, whatsapp maupun Lapor Bupati. Seluruh pengaduan 42 (empat puluh dua) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti. Ruang lingkup pengaduan masyarakat selama Triwulan 1 Tahun 2026 meliputi beberapa pelayanan administrasi kependudukan berikut :

1. Kartu Keluarga
2. KTP-el
3. KIA
4. Perpindahan Keluar
5. Kedatangan
6. Akta Kelahiran
7. Akta Kematian
8. Akta Perceraian
9. Akta Perkawinan
10. Update Data
11. Pelayanan Online

3.1 PENGADUAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TRIWULAN 1 TAHUN 2026

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo telah menindaklanjuti permasalahan tersebut di atas dengan mengadakan perubahan-perubahan dan perbaikan pelayanan administrasi kependudukan, antara lain dengan telah diterapkannya pelayanan *online* melalui alamat <https://dukcapionline.wonosobokab.go.id/> dan *hotline* pengaduan melalui whatsapp 08112934644. Sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo terus ada perbaikan setiap harinya. Dengan telah diimplementasikannya Layanan Konsultasi dan Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo secara online dapat mempermudah masyarakat untuk memberikan saran/masukan, pengaduan, aspirasi, maupun permohonan informasi dari mana saja. Namun demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo masih menyediakan layanan informasi dan pengaduan secara langsung/tatap muka bagi masyarakat yang membutuhkan penjelasan/informasi mengenai layanan administrasi kependudukan. Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo pada Triwulan 1 Tahun 2026 ini. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat.

Tabel 1
Pengaduan Melalui Seluruh Media (Instagram, Twitter,
Whatsapp, Lapor Bupati)
Triwulan 1 2026

Bulan	Jumlah Aduan
Januari	15
Februari	28
Maret	8
Jumlah	51

3.1.1 PENGADUAN BERDASARKAN MEDIA/SALURAN ADUAN

Berdasarkan media pengaduan yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam Triwulan I Tahun 2026 terdapat 51 pengaduan. Sebanyak 51 pengaduan dengan catatan bahwa terdapat beberapa pengaduan/permohonan informasi yang terkait hal yang sama/sejenis. Jika dirinci berdasarkan media pengaduan dapat dilihat dalam tabel dan diagram berikut :

Tabel 2
Pengaduan Berdasarkan Media Aduan
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Wonosobo
Triwulan I Tahun 2026

Media	Jumlah Aduan
Instagram	46
Twitter	0
Whatsapp	0
Lapor Bupati	5
Jumlah	51

Pengaduan tersebut selama Triwulan I Tahun 2026, persentase yang paling banyak digunakan oleh masyarakat adalah melalui media Instagram sebanyak 46 aduan, kemudian melalui Lapor Bupati sebanyak 5 aduan.

3.1.2 PENGADUAN BERDASARKAN JENIS PELAYANAN

Berdasarkan jenis pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo kepada seluruh masyarakat atau pemohon dalam kurun waktu Triwulan I Tahun 2026 terdapat 51 pengaduan. Sebanyak 51 pengaduan dengan catatan bahwa terdapat beberapa pengaduan/permohonan informasi yang terkait hal yang sama/sejenis. Jika dirinci berdasarkan jenis pelayanannya dapat dilihat dalam tabel dan diagram berikut :

Tabel 3
Pengaduan Berdasarkan Jenis Pelayanan Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Wonosobo
Tahun 2026

Jenis Pelayanan	Jumlah Aduan
Kartu Keluarga	8
KTP-el	4
KIA	5
Perpindahan Keluar	6
Kedatangan	5
Akta Kelahiran	10
Akta Kematian	1
Akta Perceraian	0
Akta Perkawinan	0
Update Data	0
Pelayanan Online	1
PPID	3
IKD	9
Jumlah	51

3.2 TINDAK LANJUT PENGADUAN

Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat dari 42 pengaduan yang diterima pada Triwulan I Tahun 2026 telah ditindaklanjuti.

Tabel 4			
Status Penanganan Pengaduan Masyarakat			
No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Persentase
1	Selesai	51	100%
2	Dalam Proses	0	0%
Jumlah		51	100%

3.3 HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

Dalam proses penanganan pengaduan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo terdapat hambatan atau kendala yang terjadi dalam penanganan pengaduan yang diterima dalam kurun waktu Triwulan I Tahun 2026 tersebut antara lain sebagai berikut :

- 1) Adanya pengaduan yang tidak melalui kanal atau saluran yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.
- 2) Pengaduan yang masuk secara langsung melalui kotak saran, melalui Google Review maupun WhatsApp tidak dicatatkan melalui formulir pengaduan. Sehingga tidak dapat mengetahui jumlah pengaduan yang masuk secara langsung.

Upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka penanganan pengaduan antara lain :

- 1) Melakukan koordinasi setiap bulan terkait penanganan pengaduan berdasarkan jenis pelayanan administrasi kependudukan oleh masing-masing bidang yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 2) Melakukan koordinasi dengan bidang yang memberi pelayanan administrasi kependudukan untuk meningkatkan respon pelayanan agar meminimalisir pengaduan yang masuk.

BAB IV

PENUTUP

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan dapat menjadi sarana umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan pelayanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Laporan ini dibuat sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat pada Triwulan I Tahun 2026 adalah :

1. Selama Triwulan I Tahun 2026 aduan masyarakat yang masuk melalui seluruh media, kanal atau saluran pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo telah ditindaklanjuti oleh para tim penanganan pengaduan pada masing-masing bidang sesuai dengan pertanyaan atau aduan yang masuk berdasarkan jenis pelayanannya.
2. Semua aduan masyarakat yang masuk telah selesai ditindaklanjuti oleh tim penanganan pengaduan seluruhnya (100%).

Wonosobo, 6 April 2026

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo,



Dwi Saraswati, S.STP., M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 197704131997032002

A. Lampiran

REKAPAN PERTANYAAN DAN ADUAN MASYARAKAT 1 - 31 JANUARI 2026

Hari / Tanggal	ADUAN DARI WA	ADUAN DARI LAPOR BUPATI	ADUAN DARI INSTAGRAM	PERTANYAAN / PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT
08/01/2026			frizz1919	malam kak, mau tanya. kemarin hari Senin kan saya bikin KTP trus suruh nunggu dipanggil dari Capil 3 hari,KLO blm ada panggilan katanya disuruh datang langsung kecapil.inisampai sekarang belum ada kalo saya kesitu Senin apa bisa kak? maaf mengganggu waktunya trimakasih	sudah jadi kak bisa diambil sekarang atau senin membawa fc KK dan dikonfirmasi kepada petugas keamanan ya kak
08/01/2026			sasaffira__	Mau nnya,, kalau mau ganti akta kelahiran nama ayah kandung tidak sesuai atau mau di ganti biayanya brpa ya? Dan estimasi jadinya brpa lama soale mau buat syarat nikah	selamat pagi silakan untuk dikonsultasikan melalui wa dengan mengirim dokumennya ya kak nomornya +62 811-2934-644
08/01/2026			iinsaft_	Hallo kak Maaf mau tanya Klw pembuatan ktp bisa online ngga ya kak	jika pemula harus datang langsung y kak karena proses foto sidik jari ttd dll
05/01/2026			akmalkafka8709	Selmaat pagi Maaf mau tanya kalau mau buat KTP persyaratan nya apa saja? Terimakasih	fc kk dan fc akta kak bisa ke MPP atau kecamatan atau dukcapil langsung
12/01/2026			azkaayllaa	izin bertanya kak untuk pembuatan KIA via online nya bagaimana cara nya kak?	selamat pagi,, untuk pembuatan KIA silakan melalui online dukcapionline.wonosobokab.go.id
12/01/2026			nihayatus_shinta ·	assalamualaikum bapak/ibu mohon maaf sebelumnya..mau nnyak misal ada kesalahan di bagian rt / rw di kartu KK itu untuk menggantinya atau merubah di bagain rt / rw persyaratan e apa aja ya?	Waalaikumsalam Pengajuan online dukcapionline.wonosobokab.go.id dan di menu perubahan elemen data pada KK KTP atau bisa datang ke kantor kecamatan sesuai domilisi di KK KTP
12/01/2026			me.else	Halo admin, mau tanya,	Selamat siang baik kak

				kalau mau ganti foto KTP dan tanda tangan di KTP bisa ga ya? Alasan mau diganti fotonya karena sebelumnya berkerudung namun sekarang tidak, lalu tanda tangan juga sering menjadi persoalan karena saat mengisi dokumen tertentu harus menggunakan tanda tangan sesuai KTP, sedangkan saya lupa tanda tangannya yang di KTP itu bagaimana cara bikinnya.. Karena dulu KTP dibuat saat usia 17 dan seperti agak menyulitkan sekarang. Mohon dijawab min	silakan untuk datang langsung ke dukcapil dan diinformasikan kepada petugas keamanan terlebih dahulu
12/01/2026			badarajikusuma	Assalamualaikum. Min mau tanya kalo anak belum bikin akte tapi udah lebih dari 4 tahun umur nya, kena denda berapa ya min soalnya saya denger ada denda.	Waalaikumsalam saat ini semua pengurusan dokumen gratis tanpa ada biaya dan denda walaupun terlambat membuat akta kelahiran. Segera untuk diurus ya kak Terimakasih
19/01/2026			apnilistyani	Assalamualaikum min,saya mau tanya2 Sekarang apakah bisa mengurus surat pindah dari online tanpa surat pengantar rt/rw?	Waalaikumsalam iya kak skarang pengurusan adminduk tanpa surat pengantar dan daftar melalui online
19/01/2026			resti_isma	Siang kak Untuk no wa nya kok ga ada ya kak ? Mau ngurus dokumen online bisa ya kak ? Tp password lupa, dan sudah masukkan no wa untuk link password-nya tp belum ada juga wa yg masuk untuk link nya	selamat pagi... mohon maaf sedang ada kendala di WA pelayanan silakan untuk konsultasikan melalui +62 811-2934-644 agar dibantu oleh petugasnya
19/01/2026			nays_heilaanastasya	selamat malam ingin tanya jika ingin mengubah status di kk dan ktp berapa hari jadinya ya?	selamat pagi.. mohon maaf untuk pendaftaran sesuai urutan yang masuk ya kak
23/01/2026			rahayu_sediyani	Selamat pagi...maaf mau nanya untuk proses penghapusan dan pembuatan ktp ulang krn sidik jari tidak valid gmn ya kak??	Selamat pagi... baik kak silakan datang langsung ke dukcapil bagian informasi untuk diproses oleh petugasnya langsung

27/01/2026			bellajonatan7	selamat siang kak ,untuk cetak KTP rusak lewat online bisa ga kak	Selamat siang... bisa kak silakan mendaftar melalui website dukcapilonline.wonosobokab.go.id
27/01/2026			wmnlfy	Untuk perekaman KTP di kecamatan apakah perlu pengantar RT Rw?	Selamat siang.. sudah tidak perlu memakai pengantar kak cukup fc KK dan fc akta kelahiran

REKAPAN PERTANYAAN DAN ADUAN MASYARAKAT
1 - 29 FEBRUARI 2025

Hari / Tanggal	ADUAN DARI WA	ADUAN DARI LAPOR BUPATI	ADUAN DARI INSTAGRAM	PERTANYAAN / PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT
03/02/2026			ajis99_	selamat malam min maaf mau tanya cara urus ktp yg hilang gimana ya syaratnya apa aja	selamat siang kak... untuk ktp hilang syaratnya surat kehilangan dari kepolisian dan KK didaftarkan bisa melalui online dukcapilonline.wonosobokab.go.id
03/02/2026			dvasy	Mau tanya kalau mau bikin KTP gimana ya soalnya KTPnya hilang	selamat siang kak... untuk ktp hilang syaratnya surat kehilangan dari kepolisian dan KK didaftarkan bisa melalui online dukcapilonline.wonosobokab.go.id
04/02/2026			nopalurgoodboy	halo kalau mau buat ktp pemula harus bawa surat apa aja	fc k dan fc akta kelahiran ya kak
05/02/2026			anwar_al_alwi	Assalamu'alaikum Selamat siang bapak/ibu Perkenalkan nama saya : Choerul Anwar (Kalipetung RT 01 RW 10 Kel. Kaliwiro Kec Kaliwiro) Mau minta informasi dong Saya kan baru menikah, misal mau ngurus KK persyaratannya apa saja nggeh?	baik kak silakan urus perpindahan dari capil purworejo jika sudah ada dibawa ke dukcapil atau daftar melalui online dukcapilonline.wonosobokab.go.id

				Terimakasih	
06/02/2026			angga_citra66	Selamat siang bisa bantu cek kartu keluarga gak pak, , terimakasih	selamat siang kak baik kak silakan untuk menghubungi nomor wa 08112934644
07/02/2026			rahmafika.09	Selamat pagi Min mau tanya, kalau mau ganti KTP karena ubah sesatus perkawinan dan sekalian ganti foto bisa tidak?	baik kak silakan bisa diurus melalui online dukcapilonline.wonosobokab.go.id pilih kategori pindah datang antar kecamatan
08/02/2026			syadzaabid	Selamat pagi min, mau tanya kalau alur mau pindah dan pisah kk setelah menikah awalnya dari domisili wonosobo pindah ke semarang alurnya gimana min?	selamat pagi kak... silakan daftar pindah dari wsb ke semarang daftar di dukcapil wsb. bisa melalui online dukcapilonline.wonosobokab.go.id setelah surat pindahnya dikirim melalui email silakan untuk dibwa ke dukcapil semarang proses pindah datangnya
09/02/2026			nopalurgoodboy ._	halo kalau mau buat ktp harus bawa surat apa aja	fc kk dan fc akta kelahiran ya kak
10/02/2026			ajis99__	Selamat malam min maaf mau tanya cara urus ktp yg hilang gimana ya syaratnya apa aja	selamat siang kak... untuk ktp hilang syaratnya surat kehilangan dari kepolisian dan KK didaftarkan bisa melalui online dukcapilonline.wonosobokab.go.id
11/02/2026			dvasy._	Mau tanya kalau mau bikin KTP gimana ya soalnya KTPnya hilang	selamat siang kak... untuk ktp hilang syaratnya surat kehilangan dari kepolisian dan KK didaftarkan bisa melalui online dukcapilonline.wonosobokab.go.id
12/02/2026			blue_niverse8	Selamat pagi bapak/ibu yang terhormat Saya ingin mengajukan pembuatan kartu identitas sementara apakah boleh dengan via online? Karena keadaan	silakan untuk lebih lanjutnya melalui wa ya kak 08112934644

				yang sedikit mendesak saya belum bisa hadir langsung di kantor dukcapil wonosobo karena sedang berada di luar kota. Dan jika ada saudara hadir untuk mewakili harus ada surat kuasa dari orang tua, tapi keadaan orang tua saya tidak dapat memungkinkan untuk menulis surat kuasa karena saat ini berada di kalimantan. Mohon bantuannya bapak/ibu, apakah mungkin untuk berkas bisa saya kirim via pos?	
13/02/2026			rafimamad	Selamat pagi, mau tanya syarat pembuatan KK baru setelah menikah apa saja nggih ? Terimakasih	mengurus surat pindah dari banjar dulu kemudian didaftarkan ke dukcapil wsb melalui online dukcapionline.wonosobokab.go.id
13/02/2026			xx.uvi_	Selamat pagi kak Maaf mau tanya, kalau minta surat pindah apakah bisa lgsg ke balaidesa/Capil Apakah cukup minta surat pindah saja atau ada persyaratan lain?	selamat sore kak...untuk pengajuan perpindahan ke luar wonosobo dapat mendaftar melalui online dukcapionline.wonosobokab.go.id pilih kategori pindah dan syarat yang di upload adalah KK dan KTP
13/02/2026			ratnaeka6	Maaf mau tanya kalau mau cetak ktp karena rusak itu bisa dikirim via pos tdk ya	Pendaftaran melalui dukcapionline.wonosobokab.go.id pilih kategori ktp rusak dan ketika pendaftaran pilih COD
13/02/2026			linaa_0912	Maaf pak/bu sebelumnya izin bertanya Kalau mau bikin akta kelahiran	untuk pengajuan akta kelahiran bisa cukup di desa/kelurahan setempat kak

				sama nik anak di kantor kecamatan sapuran apakah bisa?	
13/02/2026			itsnafmnew_	sy hbs buat KK sm akta baru tapi katanya di balaidesa tidak ada KIA nya seperti itu, terus kalo mau membuat sendiri apa saja syaratnya yaa	Bisa di daftarkan melalui online dukcapilonline.wonosobokab.go.id
13/02/2026			atut_ardiyn	Selamat malam kak, maaf mau tanya Setelah menikah, persyaratan untuk pindah domisili (beda kecamatan) apa saja nggih?	Baik kak silakan daftarkan di dukcapilonline.wonosobokab.go.id Pilih kategori pindah antar kecamatan dan sudah ada  keterangan persyaratannya
13/02/2026			nofhia_zea ·	Selamat siang min ijin bertanya kalau ganti foto KTP dari tidak berhijab ke berhijab bisa ngga ya?	Selamat pagi.. bisa kak silakan datang ke dukcapil membawa ktp asli, fc kk dan materai 1  lembar
13/02/2026			amanahzoboo	Maaf min, kalau ganti ktp karena perubahan data pekerjaan saja bisa?	selamat pagi.. bisa kak silakan daftar online melalui dukcapilonline.wonosobokab.go.id pilih kategori perubahan element data
13/02/2026			pst_dsty28	assalamualaikum kak selamat malam maaf mengganggu waktunya apakah KTP yang bernama Desty Puspita Sari sudah jadi kah?	Walaikumsalam, KTP sudah bisa diambil kak
13/02/2026			__zulleihaaa	asalamungalaikummm inii bukak lagi hari apaa yaa??	selamat pagi kak sudah buka kembali ya kak dan ada penyesuaia jam pelayanan sampai pukul setengah 3
13/02/2026			aleeyaputri17	Selamat siang bapak/ibu.. Apa besok hari Senin tgl 16 februari kantor disdukcapil buka?	Mohon maaf atas keterlambatan kami menjawab karena sudah kami infokan bahwa senin Selasa kemarin tutup cuti kak
18/02/202		Anoni		Selamat pagi Bapak	Selamat Siang Saudara Yasinta

6		m		Bupati/Admin Lapor Bupati. Nama saya YASINTA FAZULIANA dari KOTAWARINGIN TIMUR KALIMANTAN TENGAH. Saya ingin melaporkan kendala layanan di Disdukcapil. Saya sudah mencoba menghubungi nomor kantor dan WA berkali-kali untuk urusan SURAT PINDAH yang sudah saya ajukan kemarin namun sampai sekarang belum selesai sebab saya tinggal hari ini saja untuk mengurus di dukcapil Kotawaringin timur oleh jarak yang jauh dan kendala pekerjaan, tapi tidak bisa tersambung. Mohon bantuannya agar pelayanan publik lebih responsif. Terima kasih.	Fazuliana, Terimakasih atas laporan yang dikirim kepada Disdukcapil Kab. Wonosobo Tim operator telah mengkorscek pendaftaran surat pindah yang didaftarkan melalui aplikasi dukcapil online PANDAWA SAKTI, dikarenakan Saudara juga telah menghubungi Dukcapil, sudah didaftarkan Dukcapil Kotawaringin Timur dan dari Disdukcapil Wonosobo telah diajukan tanda tangan elektronik surat pindahnya tinggal dari Dukcapil Kotawaringin Timur untuk memproses kedatangannya. Adapun pendaftaran mandiri yang dilakukan oleh Saudara akan tetap kami proses sampai selesai dan dokumen perpindahannya akan dikirimkan melalui alamat gmail Saudara. Terimakasih.
20/02/2026			mm.mnntaa	kira kira untuk KTP atas nama rizqa maulidha dan satrio wibisono jadinya kapan kak,sudah 1 minggu lebih	sudah bisa diambil kak apakah sudah ada pemberitahuan melalui email?
20/02/2026			suprex_astra	Maaf kak,misal mau bikin KK/perbaharui kk Area wonosobo kena biaya brp ya kak? Ceritanya kan ini saya dapet konsumen motor orang wonosobo&kk nya itu kehujanan,beliau	selamat pagi,, bisa pengajuan online kak silakan daftar di dukcapionline.wonosobokab.go.id dan pilih KK rusak ya kak

				berdomisili di klaten, mau buat proses pengajuan credit, drpd harus balek wonosobo, siapa tau bisa bikin/memperbaharui via online kak 🙏	
23/02/2026			viernando	Assalamualikum Maaf mau tanya untuk pembuatan akta kelahiran untuk orang dewasa dan sudah tdk punya ortu, Pengisian nik dll di formmulir f2 data ortu bagaimana ya?	sudah otomatis d upload jika pengisian sudah semua, pengisian formulir otomatis pada saat mengisi data pendaftaran

REKAPAN PERTANYAAN DAN ADUAN MASYARAKAT
1 - 31 MARET 2026

Hari / Tanggal	ADUAN DARI WA	ADUAN DARI LAPOR BUPATI	ADUAN DARI INSTAGRAM	PERTANYAAN / PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT
02/03/2026			denita_94	DATA NIK DISelamat siang, mau bertanya Bagaimana caranya membuat akta kelahiran secara online SISTEM PAJAK TIDAK DITEMUKAN	DICEK DI SISTEM SIAK AKTIF DAN VALID DISARANKAN UNTUK MENDAFTAR IKD
04/03/2026			liliksofi	Mohon infonya untuk pembuatan kk baru setelah cerai bagaimana	selamat pagi untuk perubahan kk dan ktp karena perubahan status kawin menjadi cerai bisa melalui online dukcapionline.wonosobokab.go.id dan pilih kategori perubahan element data KK dan KTP pastikan surat cerainya sudah ada ya kak untuk data dukung persyaratan

					perubahannya
04/03/2026			Iffah Hanifah	Ini saya mau daftar NPWP secara online itu tidak..katanya nomer kk tidak valid	Baik kak silakan wa ke nomor 0811-2934-644 dan dikirim KK nya untuk di sinkronkan
09/03/2026			adrian	no wa nya ada ga? mau konsultasi takutnya udh kesitu ada drama gbwa ini gbwa itu	Baik kak silakan wa ke nomor 0811-2934-644
11/03/2026			berryl ap	Kak ktp saya hilang cara ngurusnya gimana ya	baik kak... silakan daftar melalui online website dukcapilonline.wonosobokab.go.id dan mengupload persyaratan surat kehilangan dari kepolisian dan KK
29/03/2026			novika_rustiyan	Malam min Mau legalisir akta online apa bisa?	selamat pagi...mohon maaf untuk sampai sekarang legalisir belum ada fasilitas online nya harus datang ke dukcapil membawa fc beserta aslinya

Rekap Aduan Lapor Bupati Wonosobo

Periode: 01-Jan-2026 s/d 31-Mar-2026

Tgl. Aduan	Judul Aduan	Rincian Aduan	Tanggal TL	Tindakanjutt
28-Jan-2026	Akte Kelahiran Hilang	asalmulaikum kk mau tanya utu pembuatan akte kelahiran	29-Jan-2026	Walaikumsalam wr wb Terimakasih atas pertanyaan dari saudara. Pengajuan akta kelahiran hilang silakan mendaftar melalui

				website dukcapilonline.wonosobokab.go.id pilih kategori akta hilang dengan mengupload persyaratan surat kehilangan dari kepolisian, KK, KTP pelapor, fotokopi akta kelahiran, namun jika tidak ada fotokopi akta kelahiran silakan untuk mengajukan pendaftaran dengan kategori pencarian nomor akta terlebih dahulu dengan mengupload KK. Jika sudah dikirim nomor akta kelahiran baru mendaftar di kategori akta hilang dengan mengupload persyaratan sebagaimana telah kami sebutkan diatas. Namun jika saudara menginginkan pelayanan secara langsung silakan untuk datang ke Desa setempat agar dibantu oleh admin pesta dansa di desa setempat, adapun persyaratannya sama seperti pengajuan melalui online. Terimakasih.
18-Feb-2026	Pindah Data	ya hilang kk Selamat pagi Bapak Bupati/Admin Lapor Bupati. Nama saya YASINTA FAZULIANA dari KOTAWARINGIN TIMUR KALIMANTAN TENGAH. Saya ingin melaporkan kendala layanan di Disdukcapil. Saya sudah mencoba menghubungi nomor kantor dan WA berkali-kali untuk urusan SURAT PINDAH yang sudah saya ajukan kemarin namun sampai sekarang belum selesai sebab	19-Feb-2026	Selamat Siang Saudara Yasinta Fazuliana, Terimakasih atas laporan yang dikirim kepada Disdukcapil Kab. Wonosobo Tim operator telah mengkorscek pendaftaran surat pindah yang didaftarkan melalui aplikasi dukcapil online PANDAWA SAKTI, dikarenakan Saudara juga telah menghubungi Dukcapil, sudah didaftarkan Dukcapil Kotawaringin Timur dan dari Disdukcapil Wonosobo telah diajukan tanda tangan elektronik surat pindahnya tinggal dari Dukcapil Kotawaringin Timur untuk memproses kedatangannya. Adapun pendaftaran mandiri yang dilakukan oleh Saudara akan tetap kami proses sampai selesai dan dokumen perpindahannya akan dikirimkan melalui alamat gmail Saudara. Terimakasih.

		saya tinggal hari ini saja untuk mengurus di dukcapil Kotawaringin timur oleh jarak yang jauh dan kendala pekerjaan, tapi tidak bisa tersambung. Mohon bantuannya agar pelayanan publik lebih responsif. Terima kasih.		
25-Feb-2026	Sudah 2 Bulan Buat KTP Tidak dilayani	Saya bikin dokumen ktp buat ibu saya malah gak jadi2 ,udah 2 bulan . Tolong sidak semua kantor desa dan duckcapilnya. Saya sebagai warga wonosobo merasa gak di layani. NO HP Saya 081935114903	25-Feb-2026	Terimakasih atas informasi yang diberikan kepada kami. Berkaitan dengan permohonan KTP Ibu Saudara, kami telah meinformasikan kepada Saudara melalui wa pengaduan Disdukcapil, mohon untuk segera dipenuhi persyaratan-persyaratan yang kami minta untuk pengecekan permohonan KTP Ibu Saudara. Kami tunggu. Terimakasih
12-Mar-2026	WEBSITE DUKCAPIL TIDAK BISA DIKUNJUNGI	SAYA MAU MENDAFTAR E KTP MELALUI ONLINE, TAPI TIDAK BISA KARNA WEBNYA	13-Mar-2026	Selamat pagi. Terimakasih atas informasi yang diberikan, Mohon maaf hari Kamis 12 Maret pukul 13.30 server kami mengalami kendala koneksi internet OFF/DOWN dikarenakan ada gangguan server pusat. Untuk saat ini

		SUSAH UNTUK DIKUNJUNGI, PADAHAL INTERNET SAYA LANCAR JAYA TANPA KENDALA. SUDAH SAYA COBA MENGGUNAKAN BEBERAPA JARINGAN DAN DEVICE, TETAP TIDAK BISA		website PANDAWA SAKTI telah normal kembali silakan untuk melakukan pengajuan pendaftaran E-KTP. Terimakasih
16-Mar-2026	MPP Dukcapil tidak bisa cetak KTP (16/3/26)	MPP Dukcapil tidak bisa cetak KTP (16/3/26) dengan alasan Print Rusak SANGAT TIDAK PROFESIONAL, DI TH 2026 MASIH ADA KENDALA SPT ITU	16-Mar-2026	Selamat sore Bapak/Ibu. Terima kasih atas informasi yang Anda sampaikan. Terkait kendala yang Bapak/Ibu alami, kami sampaikan bahwa seluruh jaringan yang ada di MPP pada hari Senin, 16 Maret 2026d sedang mengalami gangguan (error). Dikarenakan aplikasi pencetakan KTP terkoneksi dengan jaringan pusat juga sedang mengalami gangguan. Saat ini kendala tersebut sedang dalam masa perbaikan, dan kami berusaha untuk segera mengatasi masalah ini. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami oleh Bapak/Ibu. Terima kasih