



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WONOSOBO

LAPORAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN

TRIWULAN II
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 II 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 II 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 menjadi tugas dan tanggungjawabnya. Laporan ini memberikan informasi dan gambaran tentang pengaduan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

Harapan kami dengan laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi pelaksanaan program/kegiatan pelayanan administrasi kependudukan guna penyempurnaan dan pemenuhan strategi yang tepat sehingga lapisan masyarakat percaya terhadap administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Wonosobo, 10 Juli 2026

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo,



Dwi Saraswati, S.STP., M.Si.
Pembina Utama Muda
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	9
2.2 Tim Penanganan Pengaduan	12
BAB III : Evaluasi Penanganan Pengaduan	15
3.1 Pengaduan Pelayanan Adminduk Tahun 2026	15
3.2 Tindak Lanjut Pengaduan	17
3.3 Hambatan dan Upaya Penyelesaaian	18
BAB IV : Penutup	19
Lampiran	20
- Laporan Penanganan Pengaduan Melalui WhatsApp dan Media Sosial	20
- Laporan Penanganan Pengaduan Melalui Lapor Bupati	21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4 ayat (1) menyatakan bahwa keberhasilan pemerintah dalam tata Kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat diukur dari kemampuan Lembaga pelayanan public dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Pasal 8 Undang-undang yang sama juga menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam hal ini kebutuhan akan mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi standar pelayanan serta yang terawasi dalam kinerjanya.

Dalam prakteknya pelayanan publik sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan sering memunculkan kesenjangan (gap) antara standar layanan yang ditetapkan dengan yang diterima masyarakat. Hal ini memicu berbagai aspirasi, kritik, keluhan yang merupakan hak ,masyarakat.

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 yang demikian memerlukan perhatian serius dari penyelenggara pelayanan publik untuk memperbaiki Manajemen yang didasarkan pada masukan dari masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan, telah menetapkan surat keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Nomor 000.8.3.2/1989/DISDUKCAPIL tentang Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, penetapan SK tersebut penting sebagai Langkah pengawasan terhadap pelayanan adminduk agar bersifat responsif, akuntabel, transparan, efisien, ramah guna menciptakan pelayanan publik yang dapat membahagiakan masyarakat, dan memberikan ruang bagi masyarakat menyampaikan aspirasi ketidakpuasannya melalui media yang telah disediakan baik media berbasis teknologi atau yang bersifat manual.

1.2 TUJUAN

Tujuan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat adalah untuk menilai dan mengevaluasi penanganan dan tindak lanjut penanganan aduan masyarakat dilakukan oleh Tim Pengaduan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, serta sebagai bahan masukan/rekomendasi perbaikan pengelolaan layanan Adminduk yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

1.3 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dari kegiatan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini meliputi :

1. Melakukan monitoring terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat yang masuk melalui Kontak pengaduan, WhatsApp/Instagram/Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dan Lapor Bupati serta 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:

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

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dibentuk berdasarkan peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Kedudukan. Susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dengan tugas pokok dan 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 menurut Pasal 1 ayat 8 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional adalah penyamaan pelayanan public atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan atas penyelenggara dalam hal ini instansi/Lembaga pelayanan publik. Aduan dapat dilakukan oleh masyarakat baik perorangan dan/atau Lembaga yang melakukan pelanggaran kode etik pelayanan publik.

Bentuk Pengaduan Masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin yang berdampak pada ketidakpuasan 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://disdukcabil.wonosobokab.go.id/>
- d. Aplikasi Online : <https://dukcapionline.wonosobokab.go.id/>
- e. Twitter : @cabilwonosobo
- f. Instagram : @disdukcabilwonosobo
- g. Youtube : DISDUKCAPIL WONOSOBO
- h. Tiktok : @disdukcabil.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 yang ditetapkan dalam SK Kepala Dinas Nomor 400.12/800/DISUKCAPIL Tahun 2026 Tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dengan keanggotaan sebagai berikut :

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

Sumber Data:
Data oleh 2026

Penanganan Pengaduan Masyarakat ini dilaksanakan setiap harinya pada jam kerja pelayanan dan 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

Proses Penanganan Pengaduan didukung dengan sarana dan prasarana yang meliputi:

- 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

3.1 PENGADUAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TRIWULAN II TAHUN 2026

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik menyatakan bahwa tentang Instansi Pelayanan Publik secara berkesinambungan dan terus menerus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana salah satu bentuk peningkatan kualitas pelayanan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup tugas pelayanan dan fungsinya. Berkaitan dengan hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo berkomitmen meningkatkan kinerja, tata kelola dan penjaminan kualitas pelayanan Adminduk penjaminan kualitas (*quality assurance*). Pelayanan sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar kualitas pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan dalam hal ini aspirasi pengguna layanan Adminduk merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi masyarakat terhadap kelemahan, dalam pelaksanaan penjaminan kualitas pelayanan adminduk. Pengaduan Masyarakat dikelola dan ditindaklanjuti untuk menghasilkan laporan pengelolaan pengaduan sebagai sarana bagi 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 7 hari kerja.

Beberapa sarana pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo untuk menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, antara lain melalui :

a. Kotak Saran

b. Telpon : (0286) 321412

c. Website : <https://disdukcapil.wonosobokab.go.id/>

d. Aplikasi Online : <https://dukcapilonline.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/>

Berdasarkan data selama Triwulan II Tahun 2026, sebanyak 76 (Tujuh puluh enam) pengaduan masyarakat yang masuk melalui media sosial, whatsapp maupun Lapor Bupati dan seluruh pengaduan 76 (Tujuh puluh enam) pengaduan telah selesai dan ditindaklanjuti. Adapun Ruang lingkup pengaduan masyarakat selama Triwulan II Tahun 2026 meliputi:

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

3.2 TINDAK LANJUT PENGADUAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TRIWULAN II TAHUN 2026

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo pada Triwulan II Tahun 2026 telah menerima aduan masyarakat sebanyak 76 aduan sebagaimana tabel dibawah ini:

Tabel Pengaduan Masyarakat
Triwulan II 2026

NO	Bulan	Media				Keterangan
		Instagram	Twitter	Whtasapp	Lapor Bupati	
1	April	30	0	0	2	
2	Mei	11	0	0	2	
3	Juni	31	0	0	0	
	Jumlah	72			4	

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerapkan pelayanan online melalui alamat <https://dukcapionline.wonosobokab.go.id/> dan hotline pengaduan melalui WhtasApp 08112934644, pemenuhan kebutuhan akan pelayanan mengimplementasikannya layanan konsultasi dan pengaduan secara online guna mempermudah masyarakat untuk memberikan sarana/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.

Adapun jika dilihat dari jenis layanan yang di adukan oleh masyarakat sebagaimana table dibawah ini:

Tabel 3
Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pelayanan
Dinas Triwulan II Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Wonosobo Tahun 2026

Jenis Pelayanan	Jumlah Aduan
Kartu Keluarga	8
KTP-el	10
KIA	5
Perpindahan Keluar	9
Kedatangan	10
Akta Kelahiran	12
Akta Kematian	0
Akta Perceraian	0
Akta Perkawinan	0
Update Data	6
Pelayanan Online	5
PPID	3
IKD	8
Jumlah	76

Sumber Data:

Data Olah Triwulan II, 2026

Berdasarkan data tersebut, pada Triwulan II Tahun 2026 terdapat 76 aduan masyarakat dalam proses penanganannya sudah dapat diproses dan terselesaikan sebanyak 100%.

3.3 HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

Dalam proses penanganan Triwulan II 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 dilakukan dalam rangka penanganan pengaduan antara lain :

- 1) Melakukan koordinasi secara rutin/bulan dalam penanganan pengaduan berdasarkan jenis pelayanan administrasi kependudukan bidang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 2) Melakukan sosialisasi terkait kanal-kanal aduan untuk meningkatkan respon masyarakat dalam meningkatkan kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

BAB IV

PENUTUP

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini disusun sebagai sarana untuk mendapatkan umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan kebijakan pelayanan Adminduk di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo serta sebagai wujud pertanggungjawaban dalam penanganan pengaduan masyarakat yang efisien, efektif, transparan serta akuntabel.

Adapun kesimpulan hasil pengelolaan, monitoring dan evaluasi pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat pada Triwulan II Tahun 2026 adalah :

1. Bahwa penanganan pengaduan masyarakat pada Triwulan II Tahun 2026 terkait 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 berkoordinasi dengan bidang sesuai dengan tugas pokok fungsi bidangnya.
2. Bahwa aduan masyarakat yang masuk merupakan evaluasi terhadap beberapa kebijakan layanan yang perlu disempurnakan guna peningkatan kinerja pelayanan publik.

Wonosobo, 10 Juli 2026

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo,



Dwi Saraswati, S.STP., M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 197704131997032002

A. Lampiran

REKAPAN PERTANYAAN DAN ADUAN MASYARAKAT 1 - 30 APRIL 2026

Hari / Tanggal	ADUAN DARI INSTAGRAM	PERTANYAAN / PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT
04/04/2026	farhanisidiq	Mohon informasi tentang pembuatan akte kelahiran anak	selamat pagi,... silakan simak ya kak https://www.instagram.com/p/DTzl94FCUo_/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNW FIZA==
06/04/2026	m.adhii.pranata	Selamat malam apakah surat keterangan lahir bisa dengan fotokopi atau asli	selamat pagi..harus yang asli ya kak
06/04/2026	_whyngsih	kak apakah akte yang bernama ahmad elzan refansyahbsudah jadi	masih di tahap verifikasi mohon ditunggu ya kak
06/04/2026	_syaansfa	Assalamualaikum pak/bu saya ingin menanyakan soal KTP yang kemarin rekaman	data sudah siap cetak, silakan konfirmasi ke dukcapil domisili untuk minta di cetakkan disana
06/04/2026	pst_dsty28	selamat siang maaf kalau ktpnya diambilkan kakaknya bisa????	boleh kalau masih dalam satu KK kak bawa KK dan ktp yang mau ngambil
08/04/2026	ariici	Selamat siang admin , mau tanya untuk mengurus pindah alamat di KK & KTP apa perlu pake surat oengantar RT /RW dari alamat sebelumny ? Apa bisa langsung ke dukcapil ?	selamat pagi... untuk pengantar sudah tidak memerlukan lagi,, langsung ke dukcapil/mpp kak
08/04/2026	ariici	Mau tanya juga kak , kan saya buat akta anak belum jadi itu ngurus pindah kk.nya bisa apa haris nunggu akta jadi ?? Dari RS Adina kak pas tanggal 26	ditanyakan ke admin rs adina terlebih dahulu kak karena data akta sedang diproses dan nantinya akan pindah jadi pastikan dulu data bayi sudah masuk di KK orangtua yang akan pindah
12/04/2026	Ratna Utami	kakk mauu tanya	baik kak silakan ke dukcapil saja kak

		buatt ktp jadinya berapa lamaa si kakk? sayaa udaa buatt dari tanggal 18 maret belum di kabarinn lagi	
13/04/2026	_dewprmt	Permisi untuk kia bisa diberi foto mulai anak umur berapa ya ??	selamat pagi... untuk KIA yang berfoto mulai usia 5 tahun y kak
13/04/2026	tataritanti	Mohon maaf mau tanya tentang pembuatan ktp pak/ibu.. Kalau tahun ini usia sudah 17tahun alamat domisili wonosobo tapi tinggalnya diluar pulau bagaimana untuk pembuatan ktp.nya pak/ibu? Terimakasih	selamat pagi.. untuk perekaman bisa di capil setempat dimana kakak tinggal namun untuk pencetakan harus di wonosobo nanti bisa diuruskan saudara jika akan mencetak dan bisa dikirim melalui pos ke alamat kakak
13/04/2026	_vrcherry	selamat siang kak, izin bertanya apakah dukcapil wsb punya website online untuk perpindahan KK / lepas KK setelah menikah?	selamat pagi ada kak silakan mendaftar di dukcapionline.wonosobokab.go.id
13/04/2026	ri.rin4493	Mau menanyakan e-KTP , sudah rekam data tgl 30 Maret 2026, sampai sekarang blm ada pemberitahuan untuk mengambil	baik kak besok silakan datang ke dukcapil membwa fc kk ya
14/04/2026	laskar.xgalo.7	Maaf pak admin injin tanya Saya mau buat KK sama mau merubah setatus Persyaratannya apa aja ya ????	syaratnya KK, KTP dan surat cerainya kak

		Soale saya baru cerai JD mau bikin KK sama mau ngerubah setatus Terima kasih sebelumnya	
14/04/2026	bublee_gammmm	halo kak mau tanya kalau mau ubah status KK misal dari belum sekolah ke sekolah persyaratanya apa saja ya	bisa langsung ke dukcapil atau MPP atau kecamatan untuk perubahannya dengan membawa KK nya
15/04/2026	vie_moetz68	Kalo mau mengurus akte kelahiran hilang bagaimana ya?	silakan membuat surat kehilangan dari kepolisian namun jika tidak ada fotokopian mendaftar pencarian nomor akta di website dukcapionline.wonosobokab.go.id
15/04/2026	revaa_krist	Pelayanan kurang ramah, petugas ibu2 berkacamata kok ngurusin hidup orang lain, ikut campurr banget, melayani tinggal melayani kok sempet2nya berkomentar tentang orang lain	Terimakasih kak atas aduan yang kakak sampaikan, ini yang sangat penting bagi kami untuk mengevaluasi pet pengambilan/petugas front office agar lebih memberik nyaman dan aman bagi masyarakat yang mengambil d adminduk
17/04/2026	uenvii_	Mohon bantuannya pak/bu Saya mau lapor kendala NIK. Saya mau daftar NPWP tapi NIK saya ditolak sistem karena katanya data KK tidak sesuai. Kronologi: Orang tua saya sudah cerai. Ayah sudah bikin KK baru, tapi ibu saya belum bikin KK baru. Saya ikut ibu.	sudah aktivasi IKD belum kak? baik kak untuk terkait NPWP ke kantor pajak langsung agar sistem pajaknya di update untuk data saudara ikut KK ibunya

		Mohon dicek NIK saya: 3307024801040002 Saat ini NIK saya masih nyangkut di KK mana ya? Dan bagaimana solusinya biar NIK saya valid untuk urus NPWP? Terima kasih sebelumnya	
17/04/2026	bbyciill	Min permisi kalo mau bikin kk baru sama ganti status di ktp menjadi kawin persyaratan yg harus dibawa apa aja nggih	baik kak syaratnya kk suami istri yang masih bergabung dengan ortu, surat nikah dan ktp suami istri
21/04/2026	zee__zaa10	Mau tanya kalo sura KK .akta rusak itu bisa cetak baru langsung atau harus dari awal bikin	bisa kak, bisa daftar di desa membawa KK dan Akta yang rusak atau ke MPP atau langsung ke dukcapil
21/04/2026	fatih.anakbaik	Min Katanya bikin ktp 1 hari Kok punya saya ga jadi jadii Udah dari kemarin saya	Mohon untuk menunggu ya kak karena pada saat ini antrian sangat banyak dari biasanya. mohon maaf dan terimakasih atas pengertiannya
22/04/2026	anggun.say	Selamat siang Mohon infonya kak untuk meminta keabsahan akte itu bisa di mal pelayanan publik atau langsung ke dukcapil ya terima kasih	bisa semua kak,, online juga bisa melalui pandawa sakti https://dukcapilonline.wonosobokab.go.id/
22/04/2026	nayychen_24	klo boleh tau ada wa gk kak dukcapil Wonosobo lewat wa aja	ada kak silakan wa ke nomor 085111021909
24/04/2026	irr_van	Min mau tanya	selamat pagi,,, bisa kak silakan upload surat

		ktp saya kan hilang apa bisa cetak ulang melalui online dikarenakan posisi saya lagi merantau	kehilangan dari kepolisian dan KK ke website dukcapionline.wonosobokab.go.id
25/04/2026	dewiastuti_ca	Min maaf mau tanya persyaratan buat KTP apa ajha y? KTP pemula kak untuk adik saya,dia tau.e buat KTP itu umur 18 njok sekarang udah 17tbn lebih kira" denda ngga ya kak?	tidak ada denda kak silakan datang ke kecamatan/dukcapil/MPP membawa fc. KK dan fc. akta kelahiran
26/04/2026	noriszona	Kak kenapa ya udh masukin berkas online dari hari senin Sampai hari ini kok masih antrian verifikasi ya statusnya Maksimal brp hari sih prosesnya?	selamat pagi.. mohon ditunggu ya kak karena antrian mencapai 606 per hari ini kami akan segera menyelesaikan antriannya
27/04/2026	srhy_945	Selamat malam, mau tanya apa bisa kita cek status pernikahan di disdukcapil secara online? Saya cek di simkah no data. Siapa tau suami sudah mendaftarkan perceraian namun saya gak tau hal itu karena kami pisah rumah dan lost contact lebih dari 1th	Status perkawinan masih kawin disistem kependudukan. Terkait aplikasi simkah silahkan konsultasi dengan kantor KUA. Untuk akta cerai silahkan diajukan ke Pengadilan Agama.
28/04/2026	ahmadibnulosari	Untuk verifikasi permohonan pindah setelah di ajukan perlu berapa hari kak	selamat pagi.. mohon ditunggu ya kak karena antrian mencapai 606 per hari ini kami akan segera menyelesaikan antriannya
28/04/2026	arlanzz_	selamat sore bapak/ibu saya mau nanya untuk proses pembuatan ktp yang	selamat siang silakan untuk diambil dengan membawa fc KK ya kak ktp sudah siap diambil

		di buat hari senin tanggal 20 kemarin atas nama Arlan Dafiansyah dan Fitroh Oktafia Distiyana apakah sudah jadi?	
28/04/2026	yusuf_ahmada	Siang min, ijin bertanya 🙏 Jika mau ganti tanda tangan di ktp apakah bisa? Untuk menyamakan dokumen2 administratif, karena kalo ke bank biasanya harus menyamakan ttd dg ktp, sementara di dokumen lain sudah lama biasa menggunakan tanda tangan yg baru 🙏	silakan untuk ke dukcapil dikonsultasikan terlebih dahulu kak
29/04/2026	kimoooooc	assalamualaikum,izin bertanya BPK/ibu saya mau buat KK dan akte tapi tidak tau ayah saya dimana,dan ibu saya sudah menikah lagi apa bisa membuat KK dan akte sendiri? karena sedari dulu tidak pernah diurus data diri saya sekarang saya sudah umur 16 tahun,saya nyari nyari bidan yang dulu bantu pas saya lahir dan ketemu,saya cuma punya surat ini apakah bisa ya?	baik kak mohon untuk dikonsultasikan langsung oleh petugas yang menangani dengan wa ke nomor : 085111021909 Phone number 0851-1102-1909 dikirimkan foto KK dan surat kelahirannya itu ya kak

REKAPAN PERTANYAAN DAN ADUAN MASYARAKAT

1 - 31 MEI 2026

Hari / Tanggal	ADUAN DARI INSTAGRAM	PERTANYAAN / PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT
----------------	----------------------	---------------------------	---------------

02/05/2026	itha_arifah	Maaf kak apakah kita bisa ganti foto ktp?	bisa kak jika ada perubahan yang signifikanbisa kak jika ada perubahan yang signifikan
06/05/2026	wisanggeninggir	selamat pagi saya mau tanya cara buat surat pindah dan buat akte online , dan persaratnya apasaja terima kasih	Selamat siang... Bisa cek ke dukcapilonline.wonosobokab.go.id Di klik kata pelayanan 🙏
12/05/2026	efgalh_19	Selamat pagi bapak atau ibu Bagaimana saya bisa mendapatkan file pdf kk dan surat kebenaran dokumen	selamat pagi silakan WA Konsultasi : 085111021909
12/05/2026	goblin14160	minta kode qr buwat buka apk ikd dong 🙏	selamat pagi.. untuk QR CODE hanya bisa didaptkan di Kecamatan/MPP/Disdukcapil langsung ya kak dengan petugas operatornya
12/05/2026	adinnotonegoro	Selamat pagi , . mohon maaf untuk No Whatsapp admin yg mana nggih ?	selamat pagi kak.. WA Konsultasi : 085111021909
12/05/2026	anindita_kiky	Selamat pagi, saya mau bertanya, anak saya umur 6 tahun, dulu lupa untuk mengurus KIA saat 5 tahun, untuk prosedur pembuatan KIA apakah bisa lewat web atau bagaimana? Terima kasih	selamat pagi.. bisa kak silakan daftar melalui dukcapilonline.wonosobokab.go.id karena KIA berlaku sampai usia 17 tahun (berganti e-ktp)
12/05/2026	bangerlam	Selamat pagi pak. Mohon izin menanyakan, Pak, saya baru menikah dan ingin membuat kk baru dengan istri yang berasal dari kabupaten lain. Untuk caranya spt apa ya?	Baik kak silakan mendaftar pindah datang melalui website dukcapilonline.wonosobokab.go.id
20/05/2026	adityapaelo	Assalamualaikum Admin Mohon izin bertanya saya hendak mengurus KK dan KTP baru menikah 16 Mei 2026. Kebetulan saya kerja di wonosobo bersama istri saya. untuk pengurusan pembuatan KK dan KTP baru bagaimana njih? Kebetulan KTP saya masih	Waalaikumsalam baik kak untuk perpindahan ke wonosobo prosesnya mendaftar surat pindah dari kebumen untuk istinya dan surat pindah dari padangsidimpunan untuk suaminya kemudian surat pindahnya di daftarkan ke capil wonosobo melalui website dukcapilonline.wonosobokab.go.id pilih kategori pindah datang

		beralamat di Padangsidempuan Sumatera Utara dan KTP istri saya di Kab Kebumen Jawa tengah. Rencana menetap di Wonosobo.	
21/05/2026	nita.puspa	Selamat siang, boleh tau untuk perubahan data untuk agama dan ganti foto KTP karena sudah buram, persyaratannya apa saja. Terima kasih	selamat sore untuk perubahan data agama semula apa menjadi apa kak? untuk foto ktp nanti harus datang ke dukcapil langsung atau MPP
21/05/2026	rizkifadzillah_	selamat malam ijin bertanya kalo semisal KK hilang apakah bisa di cetak ulang kembali ? dan persyaratannya apa saja terimakasih	selamat pagi... bisa kak syaratnya surat kehilangan dari kepolisian dan fc kk kalau ada jika tidak foto ktp nya di daftarkan ke dukcapionline.wonosobokab.go.id
25/05/2026	frda_m7	selamat pagi pak/ibu yang terhormat saya mau nanya persyaratan,mengganti stts lajang menjadi menikah itu persyaratan apa aja, dan istri sama anak sudh mempunyai kk sendiri di berbeda kecamatan cara memindahkan biar menyatu ke kecamatan saya...itu gimna caranya ya, bisa mohon beri tahu caranya. dan lebih baik mengganti stts ktp dlu dengan persyaratan apa aja, atau sekalian menggti stts ktp memindahkan kk istri, terimakasih	selamat pagi,, untuk pengajuan tersebut langsung pendaftaran perpindahan antar kecamatan sudah otomatis sekalian perubahan ktp menjadi kawin kak silakan mendaftar online di dukcapionline.wonosobokab.go.id
25/05/2026	vella_andintha	Selamat siang , Saya Wela warga wonosobo mau tanya syarat bikin SPTJM untuk akte anak ibu, apakah SPTJM saya bisa langsung dibuat dikantor Dukcapil wonosobo,Dokumen apa saja yang perlu saya bawa ? Mohon informasinya Terimakasih 🙏	selamat pagi kak untuk SPTJM bisa di download di website dukcapionline.wonosobokab.go.id pada saat mendaftar atau bisa ke dukcapil langsung kak

REKAPAN PERTANYAAN DAN ADUAN MASYARAKAT

1 - 30 JUNI 2026

Hari / Tanggal	ADUAN DARI INSTAGRAM	PERTANYAAN / PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT
02/06/2026	yasin.inhere	Slmat siang ka Mo tanya klo saya mo bikin akun ikd (aktifkan) krna blom pernah bikin akun ikd, itu syaratnya bwa apa ya ka	siang... cukup membawa ktp asli kemudian datang ke dukcapil/mpp/kecamatan..
02/06/2026	lilahaniyati09	Selamat malam...mau tanya kalau akte kelahiran hilang terus bisa cetak lagi tidak ya bapak/ibuk?	Bisa kak buat surat kehilangan dari kepolisian terlebih dahulu
03/06/2026	rahayuhayu373	Kalau mau minta duplikat buku nikah bisa gak kak	Untuk duplikat buku nikah di KUA ya kak..
04/06/2026	sumbodoadhi	assalamualaikum min. mau tanya kalo akte anak hilang. cara mengurusnya gimana?	waalaikumsalam jika akta hilang bisa didaftarkan di dukcapionline.wonosobokab.go.id dan pilih kategori akta hilang
04/06/2026	farramebel	Min,kalau mau mengubah tempat lahir di KK agar sama di akte kelahiran gimana caranya kalau mau pelayanan online? Di akte tertera kab.semarang,sedangkan di KK cuma Semarang aja Soalnya di SD anak saya mau untuk penulisan di ijazah jadi susah gara2 kurang tulisan kab. Kalau pelayanan online di webnya pilih apa ya?	selamat pagi.. untuk perubahan di KK pilih kategori perubahan element pada KK
05/06/2026	moch_arief94	min punya saya kok lama verifikasinya ?	mohon ditunggu kak karena antrian pengajuan untuk hari ini baru masuk pengerjaan yang tanggal 4
08/06/2026	salmonone1	asslmualikum..Kak peryaratan buat akta sama ubah status sekolah di kk gimana caranya	bisa daftarkan online di dukcapionline.wonosobokab.go.id atau jika mengalami kesulitan bisa dibantu admin di desa/kelurahan
09/06/2026	erdiyanto.mentari14	Halo kak, saya sudah pengajuan lewat online tapi kok masih dalam	iya kak mohon untuk bersabar menunggu karena antriannya banyak

		antrian verifikasi terus ya kak?	kak
10/06/2026	aliahmad_1205	Mf buk,ibuk kerja di Disdukcapil wonosobo ya. Bisa minta waktu ny sebentar buk 🙏 aku kan kehilangan ktp,bisa gak ya buk kalo mau bikin lagi dengan cara nembak?	selamat pagi... untuk ktp hilang silakan membuat surat kehilangan dulu dari kepolisian kemudian didaftarkan melalui website dukcapilonline.wonosobokab.go.id pilih kategori ktp hilang
10/06/2026	putraganesh11	Mohon maaf bapak/ibu kalau bikin kk online bisa?	Selamat pagi... bisa kak di website dukcapilonline.wonosobokab.go.id
12/06/2026	uwinfarrel	Min info pembuatan akta kelahiran anak.. Apakah bisa online tanpa kunjungan ke dukcapil?	bisa online kak melalui website dukcapilonline.wonosobokab.go.id pilih kategori akta kelahiran
12/06/2026	sherllysafitrii	selamat malam kak kalo kaya gitu kenapa ya kak	jika KK sudah terupdate namun tidak bisa mendaftar pajak silakan untuk konsultasi di kantor pajak ya kak, pastikan nomor KK angkanya benar
14/06/2026	titaseniaputri17	Selamat sore kak, izin bertanya apakah pembuatan akte di kantor dukcapil bisa langsung jadi pada hari itu tidak ya?	sore... untuk pembuatan akta SOP 1 hari jadi namun pada saat ini antrian masih banyak jadi akan melebihi SOP sekitar 3 hari kak 🙏
15/06/2026	arifkarista_	Selamat pagi min, untuk pembuatan akta kelahiran bagaimana prosedurnya ya ? Apa bisa dilakukan secara online ?	selamat pagi.., bisa kak silakan daftarkan di dukcapilonline.wonosobokab.go.id
15/06/2026	zizah7077	Kan saya ajukan pindah dr kab wonosobo ke kab bogor d tgl 11.2.2025 .. tgl 17.2.2025 skpwni nya sudah sy urus ke capik kab bogor .. sudah dpt kk ktp d cetak tgl 17.2.2025	iya kak yang menyinkronkan sesuai alamat di KK yang tertulis sekarang
15/06/2026	ri.rin4493	Maaf , mau tanya . Jika ada anggota keluarga yang ingin pindah ke KK lain , syaratnya apa ya? Atau bisa lngsung ke Disdukcapil membawa KK asal dan KK tujuan saja?	baik kak membawa KK asal dan tujuan bisa ke dukcapil langsung
16/06/2026	febriyan.mahesa	Hallo min syarat mengurus ktp rusak apa saja ya	selamat pagi.. syaratnya kk dan ktp asli yang rusak
16/06/2026	rizalrifaiahmad5	Mengurus KTP hilang melalui online gmn ya kak	selamat pagi.. untuk ktp hilang di website dukcapilonline.wonosobokab.go.id

			pilih ktp hilang pastikan persyaratan sudah lengkap
17/06/2026	silfi_ochy	Selamat siang Saya mau tanya kalau buat akte untuk orang dewasa sekitar umur 45 tahun dan kedua orang tua sudah meninggal syaratnya apa saja ya min?	ini ya kak
17/06/2026	ctev.y	Min mau tanya lagi, untuk live chat via wa bisa menghubungi kemana ya? Soalnya saya mau bertanya terkait dokumen yg dikirim via email, tp blm saya terima di emailnya	baik kak silakan chat langsung ke 085111021909
17/06/2026	scootaloww	Selamat pagi, saya warga Kabupaten Wonosobo. Saya memiliki perbedaan tahun lahir antara ijazah (2006) dan akta/KK (2009), sehingga terkendala pembuatan KTP. Mohon informasi apakah harus melalui pengadilan dan dokumen apa saja yang perlu saya siapkan	silakan untuk ke pengadilan negeri terlebih dahulu untuk informasi selengkapnya
23/06/2026	keziaarum9	Kak dr tgl 17 sampe hari ini tgl 22 statusnya masih itu terus ga ada perubahan	Silahkan datang langsung ke kecamatan selomerto ditunjukkan bukti pengajuan onlinenya ya kak karena operator yang menangani dari kecamatan
25/06/2026	kurniaa.aff	Selamat pagi, mau nanya. Ini status di dukcapil Wonosobo online "antrian verifikasi" dari hari Kamis 18 Juni. Apakah perlu pengajuan ulang?	Selamat sore, tidak perlu kak cukup menunggu sampai pengajuannya di cek oleh petugas operator
26/06/2026	sindurizky	selamat siang mau menanyakan saya mengurus surat pengantar pindah di web tertulis selesai namun saya belum menerima file berkasnya apakah ada solusi untuk pengiriman ulang?	baik kak silakan wa ke nomor 085111021909 agar dikirim PDF nya
27/06/2026	purichyngsh	Hai kak mau tanya, untuk pengajuan AKTA, KK, KIA lewa web itu prosesnya berapa hari ya?	untuk SOP nya satu hari jadi kak namun mohon maaf untuk saat ini antrian banyak jadi kemungkinan bisa sampai 3 hari..
28/06/2026	yogayudit	Min mau tanya apakah skpwni bisa di lakukan secara online? Min mau tanya apakah skpwni bisa di lakukan secara online?	bisa kak,,, silakan daftar melalui dukcapilonline.wonosobokab namun mohon maaf saat ini server sedang down
28/06/2026	erdiyanto.mentari14	Kak minta tolong file kirim ulang ke email yg	baik kak untuk minta file bisa wa ke nomor 085111021909

		bersangkutan kak? Soalnya aku cek di status pengajuan sudah selesai namun aku cek di email belum masuk karena penyimpanan penuh, barusan sudah aku tambah penyimpanan, harusnya sudah bisa terima email, minta tolong kirim ulang ya kak 🙏	
28/06/2026	anggikkkk_19	Permisi meh nanya,kalo bikin ktp di capil bisa langsung jadi enggak ya? 🙏	tidak langsung jadi kak nanti jika sudah di cetak akan diberitahukan lewat notifikasi WA kak 1-3 hari
30/06/2026	rohmanisaifu558	Assalamualaikum pak/ibu boleh minta QR untuk mndftar ikd SCRA online	waalaikumsalam untuk scan QR IKD harus secara langsung di dukcapil y kak
30/06/2026	ahmadramadani_____	Bu saya mau bikin akte online bisa soal nya saya di bandung 🙏	bisa kak melalui webiste dukcapilonline.wonosobokab.go.id

Rekap Aduan Laport Bupati Wonosobo

Periode: 01-Apr-2026 s/d 30-Jun-2026

No.	Judul Aduan	Rincian Aduan	Lokasi Kejadian	Tanggal TL	Tindaklanjut
1	Syarat Dokumen Membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP)	kak permisi mau tanya kalo mau buat ktp bawa apa aja ya	Wonosobo	08-Apr-2026	Selamat sore terimakasih atas pertanyaan yang Saudara berikan kepada kami. untuk pengajuan perekaman KTP Elektronik dengan melengkapi persyaratan berupa fc KK dan fc Akta Kelahiran dan langsung ke Dukcapil/MPP/Kecamatan untuk dilakukan perekaman ktp elektronik dan tidak bisa diwakilkan, namun jika yang Saudara maksud pembuatan KTP karena perubahan kami akan mengetahui terlebih dahulu perubahannya apa, karena setiap perubahan element data persyaratannya tidak sama. Demikian kami sampaikan, terima kasih.

2	kenapa proses pembuatan akte kelahiran lambat?	Infokan pak? Ada kendala apa? kenapa lambat sekali proses pembuatan akte kelahiran ? Ini sangat merugikan masyarakat terutama yang bekerja di perusahaan, karena perusahaan perlu secepatnya data terbaru karyawan untuk administrasi perusahaan, tolong segera di evaluasi atau jika perlu di sidak pihak2 dan instansi terkait yang bersangkutan dengan pekerjaan pembuatan akte kelahiran, tolong di cek apakah sumber masalahnya yang bikin antrian panjang!!	Wonosobo	20-Apr-2026	Selamat sore. Terkait pengajuan Bapak/Ibu melalui aplikasi PESTA DANSA (Admin Desa), dapat kami sampaikan kronologi sebagai berikut: Pengajuan Pertama (8 April 2026): Pengajuan sempat dikembalikan karena foto Surat Keterangan Lahir kurang jelas. Namun, karena tidak ada unggahan perbaikan dari pihak Admin Desa dalam batas waktu 7 hari, sistem secara otomatis membatalkan permohonan tersebut. Pengajuan Ulang (16 April 2026): Admin Desa telah mengirimkan kembali berkas perbaikan. Status Saat Ini: Saat ini permohonan sedang dalam antrean pengerjaan operator. Mengingat volume pemohon yang cukup tinggi (mencapai 580 antrean), kami sedang berupaya menyelesaikannya sesuai urutan masuk. Kami memohon maaf atas ketidaknyamanan dan keterlambatan ini. Terima kasih atas kesabaran Bapak/Ibu dalam menunggu proses pelayanan kami.
3	pembaruan ktp ibu saya dari dulu nyampe sekarang belom ada kejelasan cuma di putar2 doank ,	Assalamualaikum pak maaf mengganggu waktunya saya jefri yg mengajukan pembaruan ktp ibu saya yg dulu bulan februari. Ini pak saya sudah menghubungi duccapil dari dulu nyampe sekarang belom ada kejelasan cuma di putar2 doank.Ini buktinya pak,data sudah lengkap tetapi masih aja alasanya.	wonosobo	13-May-2026	Terimakasih atas masukan yang diberikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Berdasarkan hasil tracking pengajuan permohonan layanan adminduk Saudara, bersama ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut: 1. Pada bulan Februari 2026 Saudara baru melakukan konsultasi melalui WhatsApp belum melakukan proses pengajuan permohonan Layanan Adminduk. 2. Tanggal 1 Mei 2026 Saudara melakukan pendaftaran permohonan layanan adminduk dalam hal ini akta kelahiran.

					3. Tanggal 6 Mei 2026 Saudara melakukan pengisian formulir akta kelahiran. 4. Tanggal 11 Mei 2026 Saudara baru mengirimkan pengajuan permohonan layanan adminduk dalam hal akta kelahiran melalui website dukcapil PANDAWA SAKTI. 5. Tanggal 11 Mei 2026 Berkas pengajuan Saudara telah diverifikasi oleh operator dan dikembalikan kepada pemohon karena dokumen untuk persyaratan akta kelahiran tidak memenuhi ketentuan. 6. Petugas operator menginformasikan kepada Saudara melalui WhatsApp agar dokumen kelengkapan yang dipersyaratkan dikirim dan di upload melalui sitem dukcapil PANDAWA SAKTI karena prosedur saat ini harus melalui website PANDAWA SAKTI dengan ketentuan dokumen persyaratan harus sesuai yang diinformasikan. 7. Jika Saudara masih mengalami kesulitan maupun hambatan dalam proses pengajuan layanan adminduk dan dokumen persyaratan akta kelahiran dapat berkonsultasi secara langsung (tatap muka) ke petugas informasi dan konsultasi di setiap jam kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo pukul 08.00 - 15.30 WIB. Demikian informasi kami sampaikan, Terimakasih
4	Membuat Akta Kelahiran	cara buat akta kelahiran gimana ya	wonosobo	06-Jun-2026	Selamat malam Bapak/Ibu. Berikut kami informasikan tata cara mengenai layanan pembuatan akta kelahiran yaitu dapat didaftarkan secara offline dengan datang ke kantor layanan di Disdukcapil, Mal Pelayanan Publik (MPP), Kecamatan atau di Kantor Desa/Kelurahan. Untuk online melalui PANDAWA SAKTI dengan link website dukcapilonline.wonosobokab.go.id

					Berkas persyaratan sebagai berikut: 1. Surat Keterangan Kelahiran Asli dari penolong kelahiran (Rumah Sakit/Puskesmas/Bidan/Desa). 2. Buku Nikah atau Akta Perkawinan orang tua. 3. Kartu Keluarga (KK) orang tua. 4. KTP Elektronik kedua orang tua. 5. KTP Elektronik 2 orang saksi (cukup fotokopi atau foto dokumennya). Seluruh kepengurusan dan layanan ini tidak dipungut biaya (Gratis) Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi layanan informasi kami di WA: 085111021909 Demikian, terimakasih. Salam Dukcapil Prima.
--	--	--	--	--	--