



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WONOSOBO

LAPORAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN

TRIWULAN III
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 III 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 III 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, 9 Oktober 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 Penyelesaian	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 III 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Penanggungjawab Pengelola Pengaduan Masyarakat
2	Haris Gunarto, SP., MM.	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	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 lesari, 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://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/>

Berdasarkan data selama Triwulan III Tahun 2026, sebanyak 61 (Enam puluh satu) pengaduan masyarakat yang masuk melalui media sosial, whatsapp maupun Lapor Bupati dan seluruh pengaduan 61 (Enam puluh satu) pengaduan telah selesai dan ditindaklanjuti. Adapun Ruang lingkup pengaduan masyarakat selama Triwulan III 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 III Tahun 2026 telah menerima aduan masyarakat sebanyak 61 aduan sebagaimana tabel dibawah ini:

Tabel Pengaduan Masyarakat
Triwulan III 2026

NO	Bulan	Media				Keterangan
		Instagram	Twitter	Whtasapp	Lapor Bupati	
1	Juli	24	0	0	0	
2	Agustus	17	0	0	0	
3	September	18	0	0	2	
	Jumlah	59			2	

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	2
Kedatangan	5
Akta Kelahiran	9
Akta Kematian	0
Akta Perceraian	0
Akta Perkawinan	0
Update Data	6
Pelayanan Online	5
PPID	3
IKD	8
Jumlah	61

Sumber Data:

Data Olah Triwulan III, 2026

Berdasarkan data tersebut, pada Triwulan III Tahun 2026 terdapat 61 aduan masyarakat dalam proses penanganannya sudah dapat diproses dan terselesaikan sebanyak 100%.

3.3 HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

Dalam proses penanganan Triwulan III 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 III Tahun 2026 adalah :

1. Bahwa penanganan pengaduan masyarakat pada Triwulan III 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, 9 Oktober 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 - 31 JULI 2026

Hari / Tanggal	ADUAN DARI WA	ADUAN DARI INSTAGRAM	PERTANYAAN / PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT
01/07/2026		im.mutt_	Assalamualaikum mau tanya pak kalau mau ngurus nama ayah di kk sama akte anak beda harus ayah nya kesitu atau anaknya boleh ?? Soalnya mau buat ngurus nikahh	waalaikumsalam bisa anaknya kak silakan untuk konsultasi terlebih dahulu ke disdukcapil..
02/07/2026		soffiass_o7	Assalamualaikum BPK/ibu Mohon maaf mau bertanya Apakah kita bisa mengetahui nama gadis ibu kandung dari sini BPK/ibu	nama ibu a.n ROHMAN? bisa dilihat di KK Rohman kak kolom ibu sebelah bawah
03/07/2026		anisahatmajanin gtyas	Min tanya untuk apakah perlu membawa berkas persyaratan untuk aktivasi IKD ?	Aktivasi IKD cukup membawa ktp nya saja kak untuk menulis NIK nya
03/07/2026		arinamnsknaa	Halo, selamat siang Bapak/Ibu. Perkenalkan, saya Arina Mansikana, dari Mojotengah Wonosobo. Saya merupakan mahasiswa Fisipol prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tidar, saat ini sedang menempuh semester 4. Saya berencana untuk melaksanakan magang mandiri di Dukcapil Wonosobo pada bulan Juli 2026. Mohon izin untuk menanyakan, bagaimana alur dan persyaratan untuk pendaftaran magang mandiri di Dukcapil? Apakah masih tersedia kuota untuk peserta magang pada periode tersebut? Terima kasih atas perhatian dan waktunya, Bapak/Ibu 🙏	Selamat pagi..mohon maaf kak..untuk disdukcapil sudah full diisi anak2 SMK

06/07/2026		zuhad_pradana	Selamat pagi.. ijin bertanya untuk aktifasi ikd langsung di capil apakah bisa ??	Selamat pagi.. Iya kak... Langsung ke dukcapil kak..
06/07/2026		yahya.sholahudin	saya sudah ada surat pindah suami utk ke dukcapil Wonosobo pengajuannya apakah bisa melalui website online?	Bisa kak...pendaftaran melalui dukcapilonline.wonosobokab.go.id
06/07/2026		rosichun_31	Di ijazah di kk smua dokumen sama yang beda buku nikah aj	baik kak silakan agar lebih jelas kirim dokumen ke nomor 08112934644 dan dijelaskan keperluannya
06/07/2026		fadilaharsyad.st	Ini sy lagi tarik data wonosbo lewat disdukcapil kota bekasi,kt disdukcapil kota bekasi ,dari wonosobonya belum respon ya	Untuk pengajuannya sudah di proses diwonosobo, silahkan lanjutkan proses pindah kedatangan di kota bekasi
06/07/2026		xaphegor	permasalahan: Halo admin, Saya mengajukan Pendaftaran Penduduk Non Permanen via aplikasi IKD sejak tanggal 16 Mei 2026, namun hingga hari ini statusnya mandek dan belum diproses. Nama Pemohon: Purwanti No NIK: 3175074205590003 No KK: 3175070605260019 Kelurahan: duren sawit Kecamatan: duren sawit Kota: jakarta timur No. HP: 081272056192	sudah diproses di dukcapil wonosobo kak tinggal konfirmasi pendataan non permanen di dukcapil jakarta timur
08/07/2026		shofiyax	Sam mau tanya kak untuk upload akta anak bagaimana agar bisa diupload semua ya kak karena format jpg saya tidak bisa menggabungkan nya	Upload di data dukung lainnya kak ada di bawah...
13/07/2026		gibranarjunaisti	Bisa minta tolong updating kk baru an bpk sarwono Dr kami sudah update dr kantor kelurahan namun belum terverifikasi di kantor dinsos guna pengajuan ulang BPJS yg dinonaktifkan dr pusat	baik kak silakan wa ke nomor 08112934644
15/07/2026		fjeima	Selamat pagi pak. Saya mau tanya kalo pernikahan campur Indonesia Australia menikah resmi di hongkong dan mau didaftarkan diindonesia syaratnya apa saja ya pak? Dan kami menikah secara islam.	selamat pagi silakan untuk membawa Akta Pencatatan Sipil, KK, KTP-el, Surat keterangan dari Perwakilan Konsulat Jenderal RI, Akta perjanjian perkawinan yang dibuat oleh notaris dibawa ke dukcapil ya

			Boleh meminta panduannya? Kami juga melakukan prenup atau perjanjian pra nikah melalui pengacara.	kak nanti akan dicek oleh petugasnya
19/07/2026		fjeima	Kaka mau tanya, kalau pindah kto, sm kk dr temanggung ke Wonosobo apa bisa online yaa	selamat pagi... bisa kak silakan mendaftar di dukcapilonline.wonosobokab.go.id dengan memakai chrome ya kak
22/07/2026		ohleers	Selamat siang kak, mohon maaf izin bertanya. Apakah bisa dibantu melakukan pengecekan data NIK pada server SIAK kabupaten ya? Karena info dari kecamatan datanya ganda kak Mohon bantuannya, terima kasih 🙏	selamat pagi kak,,mohon maaf kak yang berhak mengecek NIK yang punya NIK karena bersifat rahasia kak untuk info lebih lanjut silakan hubungi nomor 08112934644
22/07/2026		oky.pm	Assalamualaikum min Maaf mau tanya untuk buat akta kelahiran apakah bisa online?	Bisa kak...pendaftaran melalui dukcapilonline.wonosobokab.go.id
23/07/2026		mrs.ravenclaww	Selamat sore pak/buk,apakah bisa kalau mau ganti foto ktp pak /buk? Foto lama rambut nya masih kelihatan ka, untuk yang sekarang rambut nya mau lebih tertutup lagi, jadi mau saya ganti yang udah pakai ciput	Baik kak silakan datang ke dukcapil membawa kk dan ktp aslinya Dan materai 1 lembar
23/07/2026		nunnaindh	Hallo kak selamat pagi, aku mau tanya kalo mau TTE legalisir Akta Kelahiran apakah boleh misalkan di wakikan?	selamat siang.. untuk legalisir boleh diwakikan asalkan membawa dokumen aslinya ya kak
23/07/2026		nimasharini	Selamat siang. Perkenalkan saya Nimas di Selomerto Wonosobo. Izin bertanya, pencetakan ulang ktp apakah bisa? Karena tanggal terbit ktp saya & suami tulisannya hilang sebagian sehingga saya tidak bisa tidak bisa verifikasi identitas di aplikasi.	baik kak silakan datang ke dukcapil dengan membawa ktp suami dan njenengan untuk dicek terlebih dahulu
23/07/2026		n_dhie_ay_91	Assalamualaikum Mohon ijin bertanya kak Utk hari Jumat disdukcapil Wonosobo melayani untuk legalisasi tidak ya ?	selamat siang legalisir hari jumat melayani kak sampai jam 11
25/07/2026		dwijayantidiana	assalamualaikum selamat pagi kak	File saja kak Bawa fc kk ktp ortu dan kartu

			untuk perpanjangan kia di arpusda syarat yg dibawa apa saja nggih foto yg dibawa berupa dicetak atau file?	kia nya
27/07/2026		lauve_officialshop	Selamat sore kak Mohon maaf mau nanya kalo kk hilang bagaimana ya kak	selamat pagi untuk pendaftaran KK yang hilang dilengkapi surat kehilangan dari kepolisian ya kak
27/07/2026		daok_13	Injin tanya bisa bantu ganti nama ktp ngak mas 🙏	jika tidak berdasarkan apa-apa harus melalui sidang di PN dulu kak biaya di PN nya kalau di dukcapil gratis
27/07/2026		nana_fris	Selamat pagi Bu Saya mau cabut KK kira" kalau secara online bisa nggk ya ??	selamat pagi bisa kak melalui website dukcapilonline.wonosobokab.go.id
27/07/2026		__yourrrgiaa	allo min pembuatan ktp harus bawa apa aja ya min	baik kak silakan ke dukcapil atau kecamatan atau MPP membawa fc kk dan fc akta kelahirannya

REKAPAN PERTANYAAN DAN ADUAN MASYARAKAT 1 - 31 AGUSTUS 2026

Hari / Tanggal	ADUAN DARI WA	ADUAN DARI INSTAGRAM	PERTANYAAN / PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT
03/08/2026		aisyah12bachtiar	Selamat sore maaf mau bertanya untuk persyaratan pindah domisili dari Wonosobo ke Sleman Yogyakarta apa saja nggih.?. Terimakasih	selamat pagi syaratnya mengisi formulir digital di website dukcapilonline.wonosobokab.go.id melampirkan foto KK dan foto KTP
03/08/2026		eftiza2196	Assalamu'alaikum, mohon maaf mau tanya, hari Jum'at buka sampai jam berapa ya? Mau legalisir ktp dan kk	mohon maaf terlambat kami merespon untuk jumat sampai jm 11
03/08/2026		ltnyxian	Hai min, mau tanya dong; 1. Apa perbedaan orang yang sudah regis online dan belum? Apakah yang online sudah mendapatkan antriannya setelah dia regis? Atau	untuk online tanpa perlu ke kantor lagi kak hanya pengambilan ktp/kia/akta revisi dari persidangan untuk pendaftaran offline langsung saja ke dukcapil dan diarahkan oleh petugas

			bagaimana? 2. Di mana bisa mengambil antrean offline 3. Apakah regis online harus download apk? 4. Apakah proses untuk kesalahan nama suatu dokumen akan lama?	keamanan untuk pendaftaran online melalui website dukcapilonline.wonosobokab.go.id
03/08/2026		yuliamrdyntt_	selamat siang min. maaf mau tanya, kalau mau buat ktp baru tapi domisilinya luar daerah bisa ga ya?	selamat siang, untuk perekaman bisa di wonosobo namun ketika cetak harus di alamat sesuai KK ya kak
05/08/2026		qwennn__07	Kak ada nomer wa capil wsb gak Saya mau cerai dan mau ngurus hak asuh anak kk. Saya mau bikin akta lahir anak	baik kak silakan wa ke nomor 08112934644 baik kak silakan wa ke nomor 08112934644
10/08/2026		azizahnina0	Mau tanya kalau mau merubah akte anak saya, tempat lahir tertera di nama desa bukan kabupaten, jika mau merubah menjadi kabupaten itu gimana y? Masuknya perubahan/perbaikan?	baik kak silakan daftarkan melalui website pilih kategori revisi akte link dukcapilwonosobokab.go.id
14/08/2026		ag.pramm	Kak untuk formulir f 201 nanti dikasih oleh capilnya atau kita minta ke siap ?	untuk sekarang pengisian digital pada saat mendaftara online ya kak
14/08/2026		ervinaalhuda	Assalamu'alaikum pak Apa saja syarat mengurus akte hilang via online, Tapi posisi saya sudah pindah domisili di tangerang	waalaikumsalam jika KK sudah tangerang daftarnya di capil tangerang ya kak walaupun akta wonosobo
20/08/2026		nstsh51	assalamualaikum selamat siang bapak/ibu ditempat permisi saya mau tanya apa bisa daftar IKD (Identitas Kependudukan Indonesia)	waalaikumsalam.. bisa kak untuk aktivasi ikd harus langsung ke dukcapil/kecamatan/MPP kak
20/08/2026		rina.ariana_	selamat sore kak, maaf	selamat siang.. untuk pengurusan

			mau tanya aku kan baru pindah dari bandung ke Wonosobo Wadaslintang, apakah untuk mengurus pindah datang harus ke kantor Disdukcapil Wonosobo atau bisa di kecamatan wadaslintang ya kak mohon arahannya 😊 berkas yang harus di bawa apa aja ya kak	bisa ke desa/kelurahan, dukcapil, MPP atau online kak
24/08/2026		avocad1shy__	halo min kalo mau ganti foto ktp bisa engga ya min soalnya bener benew foto ktp saya pas lagi bel siap terus kefoto gitu min mohon pertolongan nya	baik kak mohon dikonsultasikan ke dukcapil langsung dengan membawa ktp aslinya
24/08/2026		Instagram User	mohon maaf izin bertanya, saya kan di wnsbo ini sedang menjalankan sekolah, nah mau bikin ktp bisa ga ya user-profile-picture tapi kk itu masih kecantum di kalteng	Untuk perekaman bisa di wonosobo untuk pencetakan harus di capil sesuai alamat KK kak
26/08/2026		anang_kholil	Assalamu'alaikum kak, Kalo mau ganti nama anak dengan unah akte langkah langkahnya bagaimana ya,,	baik kak untuk lebih jelasnya silakan konsultasi by wa 08112934644
28/08/2026		angelina.ulf	Halo min, kalo mau benerin tanggal lahir biar sesuai akta dan KTP persyaratan nya apa saja ya?	selamat pagi.. untuk pembetulan tanggal lahir di KK dan KTP dan menyesuaikan akta syaratnya akta kk dan ktp bisa didaftarkan online di dukcapilonline.wonosobokab.go.id
31/08/2026		caa.caaaaa_	Siang kak, mohon maaf mau tanya sayakan udh memperbarui KTP, KK dan akte kelahiran anak karna nama saya salah, udah tu pak udh betul semua lah tahun ini anak saya masuk sekolah untuk nama ibunya kok gabisa ya pakai yang baru Masi pake nama KTP yang lama gimana ya pak?? Pdahal nama anak	selamat pagi.. biasanya sistem di pendidikan belum ter update kalau di dukcapil sudah terupdate sudah tersinkronisasi, kemudian dari sistem pendidikan yang harusnya di sinkronisasi ulang

			saya sudah masuk didapodik mohon bantuannya ya pak	
31/08/2026		ps_brilian	Bagaimana cara mengaktifkan kembali akun IKD karena lupa password kak? Pernah di instal di hp lama ternyata mau login login kembali lupa password.	selamat pagi.. passwordnya sudah diganti sendiri belum kak? Jika lupa dan tdk sesuai email silakan datang kembali ke dukcapil atau mpp kak
31/08/2026		we_una	selamat pagi min.. tanya min,, cara ganti KIA anak sudah 5 tahun gimana? sama buat KIA tapi anak sudah 12tahun syaratnya apa dan gimana? terimakasih.	Selamat pagi kak.. Syaratnya kk ktp ortu kia yang lama dan pas foto anaknya Didaftarkan bisa melalui online dukcapilonline.wobosobokab.go.id

REKAPAN PERTANYAAN DAN ADUAN MASYARAKAT
1 - 31 SEPTEMBER 2026

Hari / Tanggal	ADUAN DARI WA	ADUAN DARI INSTAGRAM	PERTANYAAN / PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT
01/09/2026		_santo712	Siang kak , operasional sampai jam berapa ya ?	sampai jam 15.30 y kak
02/09/2026		qodam.s	Sore kak,untuk persyaratan bikin ktp hilang apa aja ya kak Rencana saya mau bikin di gedung mpp	Selamat pagi.. Membawa surat kehilangan dr kepolisian dan fc KK ya kak
02/09/2026		nunna_ucii	halo selamat pagi min,, min mau tanya donk sy kan sdh urus kk akte dan kia di kota cimahi jabar via online apakah pencetakannya bisa di lakukan di wonosobo soalnya kebetulan sy berada di wonosobo trma kasih min	selamat siang untuk kk dan akta jika sudah masuk email bisa cetak mandiri kak dan untuk KIA harus di kota cimahi..
04/09/2026		__andinsukaa mericano	selamat pagii min maaf izin bertanya semisal mau ganti akta lahir persyaratannya apa sajaa ya min	selamat pagi.. yang diganti apanya kak dan menyesuaikan apa
07/09/2026		nazilaaats_	ini saya kelas 12 nahh di sekolah guru mau buat ijazah nah ke namane ibune saya keliru padahal di akte di ktp di KK sama semua namane tapi pas di	yang berbarcode kak KK yang dulu sudah tidak valid karena sudah di update terbaru

			kompiter di data tidak sesuai itu gimana ya kak?	
07/09/2026		afdolwahidin	Permisi Min Mau tanya apakah bisa ganti kartu ktp yg sudah rusak (tulisan sudah tidak jelas), dan apa aja persyaratannya?. Terimakasih	selamat pagi.. bisa kak silakan daftar online/langsung ke dukcapil/kecamatan/MPP syaratnya ktp asli yang rusak dan fc KK
08/09/2026		luckyputra.93	Selamat sore kak mau tanya di sini bisa proses verifikasi pendaftaran luring IKD engga ya	selamat pagi,, untuk IKD harus datang langsung kak karena ada sesi scan QR Code langsung dari aplikasi dukcapil
08/09/2026		ninakvd_	Halo, Disdukcapilwsb! Mau tanya kalau mau buat akta kelahiran anak tapi anak sudah 3 tahun umurnya apa ada denda? Dan persyaratannya apa bisa pakai fotocopy? Soalnya yang asli di tahan di koperasi Mohon di balas ya admin 🙏	selamat pagi.. untuk denda sekarang sudah dihapus jadi semua gratis dan untuk pendaftaran akta harus yang asli kak. surat keterangan lahir harus yang asli
09/09/2026		dodooths_	syarat buat ktp apa aja min	selamat pagi... syaratnya fc KK dan fc akta kelahiran langsung ke dukcapil/MPP/kecamatan
13/09/2026		alfatsukashola wat ·	Assalamualaikum kak saya alfad mau minta kode QR pendaftaran ikd bisa gak kak?	untuk QR code harus datang langsung kak
14/09/2026		moch_arief94	Min ktp saya ilang kalo mau cetak lagi gimana prosesnya apa tinggal ke capil aja ?	Selamat pagi... syarat ktp hilang: surat kehilangan dari kepolisian dan fc KK
15/09/2026		arviavri	Cara daftar aplikasi IKD gmna kakak?mohon infonya Terutama untuk barcodenya	untuk scan barcode harus datang ke dukcapil ya kak atau MPP/kecamatan bisa kak
16/09/2026		naaa187__	assalamualaikum sebelumnya mohon maaf jika mengganggu waktunya izin bertanya untuk jam operasional pembuatan ktp dari jam brp sampai jm brp ?	selamat pagi.. untuk jam pelayanan mulai pukul 08.00 - 15.30 WIB kak
17/09/2026		dessi_lestari05	Assalamualaikum kak, maaf mau tanya apakah bisa membuat akta dan	bisa kak... langsung daftar di website dukcapionline.wonosobokab.go.i

			KK secara online?	d
18/09/2026		vania_e3	Selamat pagi Admin Mau tanya, untuk perekaman/ganti KTP jadi seumur hidup apakah bisa langsung jadi di hari yang sama? Terima kasih 🙏	selamat pagi, mau perubahan ktp di tanggal penerbitnya ya kak? bisa langsung datang ke dukcapil membawa ktp yang asli dan KK, atau bisa di kecamatan/MPP
21/09/2026		nisauss__	Selamat siang min, mau tanya Syarat pembuatan KK baru dgn case bercerai bagaimana nggeh?	selamat pagi.. untuk persyaratan kk baru karena cerai syaratnya: 1. KK 2. KTP 3. surat cerai
21/09/2026		hanny_nihaya	Assalamu'alaikum Bu/Pak, izin tanya 🙏 Saya mau mengajukan revisi/pembetulan akta kelahiran adik saya, Faizul. Nama ayah di KK sekarang Ahmad Mukhotob, dan akta anak-anak yang lain juga sama. Tetapi di akta Faizul masih tertulis Achmad Muchotob. Kedua nama tersebut sebenarnya orang yang sama, hanya berbeda penulisan, dan ayahnya sudah meninggal. Apakah ini bisa diajukan sebagai pembetulan/revisi akta? Mohon info persyaratan dan apakah bisa dilakukan secara online. Terima kasih 🙏	selamat siang baik kak silakan agar lebih jelas by wa +62 811-2934-644 dengan mengirimkan foto dokumennya
23/09/2026		azharfdli	Selamat malam apakah masih ada mesin adm nya ?	Selamat pagi.. untuk mesinnya masih ada kak di kantor MPP yang bis digunakan untuk mencetak KK dan akta untuk KIA belum bisa ada gangguan teknis

REKAP ADUAN LAPOR BUPATI WONOSOBO
PERIODE: 01-JUL-2026 S/D 30-SEP-2026

Tgl. Aduan	Judul Aduan	Rincian Aduan	Tindakan lanjut OPD
09-09-2026	Mengadukan kritik saran untuk kantor	Assalamualaikum pak selamat pagi . Mengadukan kritik saran untuk kantor pelayanan kecamatan selomerto. Hanya	yang bisa menjawab dari kecamatan Selomerto dan sudah di TL oleh kecamatan Selomerto.

	pelayanan kecamatan selomerto	mengganti status di KTP saja Berbelit2 tidak cepat harus menunggu kurleb 1 jam. Malahan ibu2 nya pada sibuk milih jajan dan mengobrol...Tolong pak SOP nya di perbaiki. catatan: Pelayanan di 8 September antara, Karna itu bukan jam istirahat. Masih sekitar jam 9 sampai jam 10 an.	
15-09-2026	Cara Isi IKD	Siang kak, mau tanya cara bikin/ngisi data di aplikasi IKD?	Selamat siang, terimakasih atas pertanyaan yang Saudara berikan, untuk pendaftaran aktivasi IKD yaitu: 1. Mendownload aplikasi Identitas Kependudukan Digital 2. Isi Data Identitas – Masukkan informasi pribadi sesuai dokumen resmi (NIK, Email, No. HP). 3. Ambil Swafoto – Foto wajah untuk verifikasi biometrik yang aman. 4. Pindai Kode QR – Scan kode QR yang diberikan oleh petugas di lokasi.