



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WONOSOBO

LAPORAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN IV 2025

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 IV Tahun 2025.

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 IV Tahun 2025, 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 IV Tahun 2025.

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, 31 Desember 2025

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo,



YUSUF HARIYANTO, S.Sos.
Pembina Utama Muda
NIP. 196711191988031006

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 2025	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 IV Tahun 2025 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://disdukcakil.wonosobokab.go.id/>
- d. Aplikasi Online : <https://dukcapilonline.wonosobokab.go.id/>
- e. Twitter : @capilwonosobo
- f. Instagram : @disdukcakilwonosobo
- g. Youtube : DISDUKCAPIL WONOSOBO
- h. Tiktok : @disdukcakil.wonosobo
- i. Whatsapp : 08112934644
- 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	Yusuf Hariyanto, S.Sos.	Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Penanggungjawab Pengelola Pengaduan Masyarakat
2	Tri Sulistyawati, S.Sos.,MM	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Ketua Pengelola Pengaduan Masyarakat
3	Emy Prabandari, SH	Kepala Bidang Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Sekretaris Pengelola Pengaduan Masyarakat
4	Hestin Fitriya, SE	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Anggota
5	Ir. Bernadetta Siwi Widaryati, MM	Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Anggota
6	Rusmiwatilah, SIP	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Anggota
7	Vitri Widya Iesari, SE	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. 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 : 08112934644

j. Lapor Bupati : <http://laporbupati.wonosobokab.go.id/>

Selama Triwulan 1 Tahun 2025, 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 2025 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 2025

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 2025 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 IV 2025

Bulan	Jumlah Aduan
Oktober	27
November	14
Desember	16
Jumlah	57

3.1.1 PENGADUAN BERDASARKAN MEDIA/SALURAN ADUAN

Berdasarkan media pengaduan yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam Triwulan IV Tahun 2025 terdapat 57 pengaduan. Sebanyak 57 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 IV Tahun 2025

Media	Jumlah Aduan
Instagram	54
Twitter	0
Whatsapp	0
Lapor Bupati	3
Jumlah	57

Pengaduan tersebut selama Triwulan IV Tahun 2025, persentase yang paling banyak digunakan oleh masyarakat adalah melalui media Instagram sebanyak 85 aduan, kemudian melalui Lapor Bupati sebanyak 3 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 IV Tahun 2025 terdapat 57 pengaduan. Sebanyak 57 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.Klaten
Tahun 2024

Jenis Pelayanan	Jumlah Aduan
Kartu Keluarga	10
KTP-el	5
KIA	5
Perpindahan Keluar	10
Kedatangan	4
Akta Kelahiran	8
Akta Kematian	7
Akta Perceraian	0
Akta Perkawinan	0
Update Data	0
Pelayanan Online	5
PPID	0
IKD	3
Jumlah	57

3.2 TINDAK LANJUT PENGADUAN

Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat dari 57 pengaduan yang diterima pada Triwulan IV Tahun 2025 telah ditindaklanjuti.

Tabel 4
Status Penanganan Pengaduan Masyarakat

No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Persentase
1	Selesai	57	100%
2	Dalam Proses	0	0%
Jumlah		57	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 IV Tahun 2025 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 IV Tahun 2025 adalah :

1. Selama Triwulan IV Tahun 2025 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, 31 Desember 2025

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo,



YUSUF HARIYANTO, S.Sos.
Pembina Utama Muda
NIP. 196711191988031006

A. Lampiran

REKAPAN PERTANYAAN DAN ADUAN MASYARAKAT
1 - 31 OKTOBER 2025

Hari / Tanggal	ADUAN DARI WA	ADUAN DARI LAPOR BUPATI	ADUAN DARI INSTAGRAM	PERTANYAAN / PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT
01/10/2025			7	Betul betul merasakan kemudahan dalam urus meng ueus aurat menyurat... Trimksih byk DUKCAPIL	Terima kasih banyak atas apresiasinya Kak Kami akan terus berusaha untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik
03/10/2025			aguszaenalfatthikhin	Assalamu'alaiku m.. mohon maaf untuk mengatasi NIK ganda bagaimana caranya ? Ini ada siswa kami de kab magelang ganda dgn siswa dr sdn 3 wadaslintang.. nwn	Assalamu'alaikum.. mohon maaf untuk mengatasi NIK ganda bagaimana caranya ? Ini ada siswa kami de kab magelang ganda dgn siswa dr sdn 3 wadaslintang.. nwn
06/10/2025			khun_mukaromah	Kaka mau tanya untuk antrian 315 sampai brp hari kak	3 sampai 7 hari kerja Kak (Sabtu, Minggu Kantor libur)
06/10/2025			rennnnakusuma	Perkenalkan saya ernita, sebelumnya saya mendaftar akun di web tapi gak dapat email untuk verifikasi alhasil saya gak bisa login sampai sekarang.. apakah bisa dibantu ?	Selamat siang kak Mohon maaf sebelumnya Kak. Silakan dapat Kakak dapat mengkonsultasikan langsung melalui nomor WA Layanan Informasi kami di : 08112962924 Terima kasih
06/10/2025			ellaa.nj	malam min izin tanya mengenai syarat pembuatan ktp apa saja ya	Fc KK dan fc Akta kelahiran kak... Langsung ke kecamatan/disdukcapil/MPP
06/10/2025			wildaniatiratna	Selamat siang Bp/ib Izin bertanya, apabila ktp merupakan	Sore Kak Pelayanan adminstrasi kependudukan berdasarkan asal domisili sesuai alamat yg tertera pada KK KTP. Untuk layanan

				alamat yogyakarta dan saat ini stay di wonosobo Akan melakukan perubahan pekerjaan, apakah bisa secara online atau harus offline ke dukcapil yogyaktta?	online disdukcapil kab/kota lain, silakan bisa mencari informasi di sosial media disdukcapil sesuai domisili kakak
06/10/202 5			ovhii	mohon maaf mau tanya kalo mau mengganti nama ibu di akte anak salah ketik nama cuma 1 hruf apa harus sidang? trs ada biaya gak ya?	dimohon data IBU di KK, KTP, AKTA KELAHIRAN dan BUKU NIKAH IBU namanya sama dan tertulis OFI ATUN AFIDAH baru bisa untuk mengganti nama ibu di akta kelahiran anaknya
07/10/202 5			salma.naa	Permisi kak mau tanya, kemarin saya buat ktp untuk ibu sy yg ganti identitasnya terus katanya udah jadi ktpnya. Pas mau diambil ternyata harus bawa ktp yg lama. Tp yg dibawa ktp yg jaman dulu. Ktp yg diupload di web dukcapil ternyata udh hilang. Terus gimana kak biar bisa diambil? Ini saya udah mau buat lagi diweb dukcapil yg ktp hilang. Tp pas upload surat kehilangannya gagal terus Terimakasih	Sore Kak Untuk pengambilan KTP yang sudah jadi dengan membawa surat kehilangan dari kantor kepolisian. Tidak perlu melakukan pengajuan cetak KTP hilang, Kak
08/10/202 4			isty1615	Siang kak, mau nanya kalo buat KTP digital tampa ke kantor bisa nda ya?	Siang Kak 😊 Untuk membuat KTP Digital mungkin yg Kakak maksudkan pengaktifan IKD (Identitas Kependudukan Digital) 😊, mohon maaf itu hanya dapat dilakukan di kantor Disdukcapil yaa Kak. 😊🙏 Atau ke kantor Disdukcapil terdekat, jika domisili Kakak sekarang di luar kota Wonosobo 🙏
09/10/202 5			grasm_	Min.. numpang nanya... pemegang	selamat pagi... akan kami bagikan link nya ya kak (toko

				KIA itu dapet diskon dmn aja ya	buku anggrek, toko buku ratna, baby happy spa, toko mongs seblak)
10/10/2025			dhitaagra	siang kak, kalau mau ubah kk ke ducakpil langsung 1 hari bisa jadi tidak ya kak?	Baik Kak Untuk Perubahan Elemen Data pada KK, Kakak dapat mengajukan perubahan tersebut melalui website kami di dukcapilonline.wonosobokab.go.id Prosesnya berlangsung 1-7 hari kerja (Sabtu, Minggu, dan tanggal merah kantor libur) Jika antrian yang masuk banyak, prosesnya menunggu untuk beberapa hari (1-7 hari kerja). Tapi jika antrian sedikit, prosesnya bisa lebih cepat
11/10/2025			rini_sdri	malam kak maaf mau tny klo mbetulan ktp fisik yg patah persyaratan nya apa aja	Selamat malam kak Untuk "Pencetakan KTP-EI Karena Rusak" dapat dilakukan secara online, melalui website kami di: dukcapilonline.wonosobokab.go.id yaa Kak Jika Kakak belum memiliki akunnya, bisa buat akun terlebih dahulu sebelum login. Jika sudah bisa login, Kakak dapat memilih opsi "Pencetakan KTP-EI Karena Rusak". Dan jangan lupa, persiapkan juga syaratnya untuk di-upload saat pengajuan online tersebut yaitu 1. KTP Lama 2. KK Seperti itu ya Kak. Terima kasih
13/10/2025			hendrow7004	Maaf min mau tanya,... Pengajuan	untuk proses pengerjaan kurang lebih 1-3hari kerja kak silakan daftar melalui

				pindah masuk Wonosobo ,KK & E KTP barubutuh waktu berapa lama ?	dukcapilonline.wonosobokab.go.id
14/10/2025			fadhillaap	selamat pagi, izin tanya apakah pencetakan kembali ktp yang hilang bisa dilakukan secara online?	selamat pagi..Bisa kak silakan untuk membuat surat kehilangan dari kepolisian kemudian di daftarkan melalui dukcapilonline.wonosobokab.go.id
15/10/2025			dewi.att	Min sarat buat bikin akte bercode apa aja?	Untuk penggantian silakan wa ke nomor +62 811-2962-924
18/10/2025			itsrasmi_03	assalamualaikum.. min mau tanya dong kalau ngurus pindah tempat domisili dari kediri ke wonosobo bisa online gak ya ?	Wa'alaikumussalam wr.wb Mohin maaf Kak..untuk layanan pindah dari Kediri, silakan dapat mencari informasi layanan online Disdukcapil Kediri ya Kak. Karena domisili Kakak Kediri Terima kasih
20/10/2025			putri.palupi	Selamat siang admin, mohon maaf mengganggu waktunya. Saya palupi ingin bertanya mengenai data saya yang tercatat di capil apakah bisa di cek lewat online atau harus ke kantor langsung? Karena untuk pendaftaranan ppg saya terkendala data diri..selalu tidak bisa dan tidak sesuai dengan kk/ktp	selamat siang.. baik kak silakan datang ke dukcapil untuk dicek langsung dengan membawa kk dan ktp nya
20/10/2025			nihayatus_shinta	min ini knp ya dataku gak bisa d buat dftr PPG apa NIK ku salah ya, minta tolong dong min cek kan knp?	Selamat pagi Kak.. Untuk validasi NIK, silakan Kakak dapat langsung menghubungi Layanan Validasi NIK kami di nomor : 08112994643 ya Kak 😊🙏 Terima kasih
21/10/202			Achmad Yanatun	Halo siang min,	baik kak

5				maaf mau tanya. Saya mau pengajuan untuk buat KK baru(pisah KK) dan menambahkan anggota juga di KK baru. Untuk prosedurenya seperti apa ya? Terimakasih	untuk yang pertama istri mengurus surat pindah terlebih dahulu di capil daerah asal kemudian suratnya dibawa ke dukcapil untuk mengurus surat kedatangannya nanti di capil wsb akan diproses pisah KK suami menjadi kepala keluarga dan memasukkan istri ke KK suami nanti akan diperoleh ktp suami istri alamat baru, kk orangtuanya suami dan kk suami yang anggotanya dengan istri silakan untuk mendaftar bisa melalui online dukcapil.wonosobokab.go.id pilih kategori pindah datang, sebelum mendaftar harus memiliki nomor SKPWNl surat perpindahan istrinya
23/10/2025			ernanaaaaa14	Kak mohon maaf waktu aku pengajuan d pencet ambil ke kantor kan bisa d krm dg biaya 10rb ya kak . misalkan dkrm saja apa bisa kak? Atau hrs d ambil ke kantor? Soalnya Sudah jadi	untuk diganti COD bisa kak, silakan untuk menunggu saja KIA nya dikirim melalui pos dengan biaya 10ribu
23/10/2025			omgun_saba	Mau tanya Srt keabsahan atas nama untung sumeni Apakah sudah jadi?	selamat sore.. ada yang bisa kami bantu? sudah jadi kak.. silakan untuk diambil di ruang pengambilan
24/10/2025			anna_titaby	Hallo kak mohon maaf mau tanya, ini kemarin kan saya bikin surat kehilangan akte dan kartu keluarga dan hari ini sudah selesai prosesnya dan sudah dikirim juga melalui email, tapi isi dari pesan emailnya itu berupa barcode saja Apa seperti itu konsepnya ya??	Halo Kak.. mohon maaf ya baru sempat dibalas DMnya 😊🙏 Iya Kak.. konsepnya memang seperti itu. Nanti di klik 2x barcodenya. Nanti akan diarahkan untuk membuka dokumen tersebut. Link bisa dibagikan ke WA. Edited Atau jika masih mengalami kendala, Kakak bisa datang ke kantor Disdukcapil atau ke MPP (Mall Pelayanan Publik yg berada di sebelum Pom Bensin Sapen) , nanti akan kami bantu untk cetakkan dokumennya 😊🙏
26/10/2025			ekoyulis_naresqian	Kak mau nanya untuk pencetakan Akta Kelahiran lama menjadi Akta kelahiran format baru yg menggunakan qr code apa saja untuk syarat kak? terima kasih	Syarat memperbaharui Akta Kelahiran lama ke Akta Kelahiran berbarcode: - foto Akta Kelahiran yg asli - Surat Pernyataan bermaterai - KK - KTP Lalu diajukan/dikirim ke nomor layanan kami di nomor : 08112962924 😊🙏

26/10/2025			ahong.karebet	Kalau mau ambil KK tapi gak punya barkot gimana ya	baik kak silakan untuk datang langsung ke ruang pengambilan untuk mengambil, kami sudah konfirmasi ke bagian pengambilannya tidak mempunyai barcode tidak apa2, bilang saja pengambilan catatan pinggir atas nama BUNISAR You sent dokumen sudah jadi..
27/10/2025			sugiantono.sugiantono.3114	Selamat malam ka Irfan Makki Almujaheed Saya mau membuat kartu keluarga, Kedatangan dengan sttus numpang KK..ke dalam KK nenek	Baik Kak 😊 Kakak dapat melakukan pengajuan online melalui website kami yaitu dukcapilonline pandawa sakti. You sent Jika belum memiliki akun, Kakak dapat membuat akunnya terlebih dahulu 🙏

REKAPAN PERTANYAAN DAN ADUAN MASYARAKAT
1 - 31 NOVEMBER 2025

Hari / Tanggal	ADUAN DARI WA	ADUAN DARI LAPOR BUPATI	ADUAN DARI INSTAGRAM	PERTANYAAN / PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT
01/11/2025			officialperpus.ci_talunombo	Halo selamat pagi Bapak/Ibu Izin bertanya dan minta tolong ini kami ingin mendaftar NPWP namun tertanya status Kartu Keluarga tidak aktif, mohon solusi dan untuk di cek kan Terimakasih	baik kak silakan untuk datang langsung ke dukcapil untuk dicek dan dicetak ulang sekaligus agar bisa dipergunakan untuk mendaftar pajak silakan ke bagian informasi
01/11/2025			aamaam_17	Min ini kan saya sudah isi data permohonan nah yg di bawahnya itu alamat pindah maksudnya alamat yg skrg tinggal atau alamat yg sama seperti di KTP min?	alamat baru yang akan pindah kak, pastikan di klik pengajuan di paling bawah dan status berubah menjadi verifikasi
03/11/2025			lehaaalaziz	Ade saya mau rekaman di dukcapil Kotawaringin timur kata nya datanya gak aktif terus gk bisa rekaman Bisa minta tlong aktifkan gk min	selamat siang.. Mohon maaf sebelumnya Kak. Silakan dikonsultasikan terlebih dahulu melalui nomor WA Layanan Informasi kami di : 08112962924
03/11/2025			shireenaren	Halo admin, saya	Selamat pagi...

5				sri haryani sskarang tinggal di kota Bandung dengan akta kelahiran wonosobo. Saya mau bertanya, kalau untuk legalisir akta kelahiran apakah saya harus ke disdukcapil wonosobo atau adakah cara lainnya sehingga tidak perlu kesana? Terima Kasih	Boleh di legalisir di dukcapil bandung dengan melampirkan yang asli.. 😊
07/11/202 5			_1 4 0 4	Kak, saya mau ubah foto ktp prosedure nya bagaimana ya	baik kak silakan ke dukcapil agar dicek langsung ktp nya membawa ktp asli dan materai 10000 1 lembar dan daftarkan ke bagian informasi
12/11/202 5			aniistiadah	Selamat siang kalau mau cetak KK sama akte kelahiran yang hilang syaratnya apa saja ya kak	Selamat pagi..Persyaratan KK dan akta kelahiran hiang adalah surat kehilangan dari kepolisian dan didaftarkan di dukcapionline.wonosobokab.go.id
17/11/202 5			irma_nadyaa	Selamat pagi ka Minta pdf akte bisa gak ya atas nama irma nadia pamuji no nik 330701461198000 2	selamat pagi... mohon maaf silakan wa ke nomor +62 811-2962-924
17/11/202 5			tmdit	Halo min bisakah ganti foto ktp? Krna foto saat masih SMA sedangkan skg sudah brubah status kawin. Sering terjadi kendala saat pemeriksaan checkin baik di bandara atau saat paspor	selamat pagi.. baik kak silakan datang ke dukcapil membawa materai 10000 1 lembar, ktp asli dan fc KK untuk dicek langsung ke petugasnya
17/11/202 5			imanfakh	Assalamu'alaikum , Pak/Bu, mau nanya kalau ngurus akta kelahiran yang hilang itu bagaimana cara membuatnya yang baru? Mohon berkenan	Waalaikumsalam wr wb persyaratan akta hilang membuat surat kehilangan dari kepolisian dan didaftarkan melalui online dukcapionline.wonosobokab.go.id melampirkan fotokopi akta untuk mengetahui nomor aktanya, jika tidak ada fotokopinya silakan untuk mendaftar dulu melalui dukcapionline.wonosobokab.go.id

				menjawab Terima kasih	pilih kategori pencarian akta terlebih dahulu
24/11/2025			atik	Selamat siang bpk ibuk...mau tanya klo mau bikin ganti KK dan KTP krn penceraian ...bgmn caranya? Apa klo dateng langsung bisa lngdung dilayani...atau harus online? Mhn maaf...mhn penjelasan..trimksh	selamat pagi...untuk pergantian status pada KK dan KTP karena bercerai bisa didaftarkan melalui desa/kecamatan/MPP/dukcapil/online
24/11/2025			megaaa	Selamat sore kak, mau bertanya terkait legalisir akta kelahiran. Apabila dilakukan di luar alamat KTP, apakah bisa? Syaratnya apa saja ya?	selamat pagi.. akta kelahiran jika terbit dari wonosbo kemudian ktp sudah tidak di wonosbo ttp boleh dilegalisir di wsb y kak
24/11/2025			Yayang	Selamat pagi, mohon maaf tadi saya dapat telp (ngakunya) dari ducapil. Hari selasa suruh datang ke dukcapil buat verifikasi sidik jari kartu tanda penduduk yang baru, apakah benar?	selamat pagi.. petugas dukcapil tidak pernah melakukan telpon kepada masyarakat ya kak.. mohon untuk berhati2 karena akhir2 ini banyak sekali penipuan boleh tau nomor yang menelpon berapa kak?
25/11/2025			verel.edw	selamat malam min permisi mau tanya apa di duksapil wonosobo menyediakan layanan untuk menggantu foto ktp ?	selamat pagii.. betul, foto ktp dapat diganti asalkan perubahan yang signifikan
25/11/2025			solecha islamadina	Kak mau tanya kalau akte anak hilang mau buat lagi prosedur nya seperti apa tolong dibantu	selamat sore. untuk akta hilang silakan untuk membuat surat kehilangan dari kepolisian terlebih dahulu kemudian didaftarkan melalui dukcapilonline.wonosobokab.go.id

REKAPAN PERTANYAAN DAN ADUAN MASYARAKAT
1 - 31 DESEMBER 2025

Hari / Tanggal	ADUAN DARI WA	ADUAN DARI LAPOR BUPATI	ADUAN DARI INSTAGRAM	PERTANYAAN / PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT
01/12/2025			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
01/12/2025			Fatin Nur Ramadani	Mau tanya kak bisa ganti pekerjaan gak di KTP	baik kak silakan mendaftar di dukcapilonline.wonosobokab.go.id pilih kategori perubahan element data
02/12/2025			murtafiah_09	Assalamualaikum minn Mau tanya, sya kn baru pindahan dari wsb ke purworejo, kk sudah jadi tapi ktp nya belum katanya harus cetak ke pusat atau daftar online tapi barcode nya juga dr petugasnya,klo saya cetak ktpnya di disdukcapil wsb apakah bisa	Walaikumsalam mohon maaf kak ktp dicetak di capil alamat tujuan y kak..
03/12/2025			wennabilaa	selamat pagi, izin bertanya bagaimana cara mengurus perpindahan KK dan domisili dari kab.Wonosobo ke Kota Surakarta secara online? dokumen apa saja yg perlu di download dan disertakan? terima kasih	slamat pagi.. silakan untuk mendaftar melalui website dukcapil online pandawa sakti kemudian pilih kategori pindah untuk dokumen yang diupload antara lain kk ktp
03/12/2025			arkana	Selamat malam admin Mau bertanya Kalau legalisir KTP dan KK apakah ke kantor dukcapil	betul kak membawa asli dan fc nya
03/12/2025			patricia	Selamat siang Bapak/Ibu Perkenalkan, saya Patricia. Saya ingin	Untuk ktp pemula silakan datang langsung ke dukcapil, atau bisa ke mal pelayanan penduduk atau jugs bisa di kecamatan kak...persyaratan yang hrus

				menanyakan mengenai persyaratan pengurusan KTP baru. Dokumen apa saja yang perlu saya siapkan dan apakah diperlukan surat pengantar dari RT/RW? Terima kasih banyak atas bantuannya.	dibawa adalah fc KK dan fc Akta kelahiran
05/12/2025			nanikth_65	Saya mengurus akta kematian suami an Sudjito tgl 27 Nov sekalian dengan mengurus surat pindah domisili. Melalui pesan WA saya sudah menerima pemberitahuan bahwa akta kematian sudah dikirim melalui email tgl 3 Desember tapi sampai sekarang belum masuk ke email saya. Sementara surat pindah domisili sudah saya terima tgl 3 Desember. Bagaimana kelanjutan akta kematian an Sudjito ini?	mohon maaf kak karena untuk masuk ke email tergantung sistem aplikasi dari pusat jadi terkadang ada kendala dari pusat sehingga tidak langsung masuk email
05/12/2025			atut_ardiyn	Selamat malam kak, maaf mau tanya Untuk proses verifikasi akta kematian berapa lama ya? Saya sedang mengurus di balai desa sejak tgl 2 Desember, dan katanya masih proses antrian verifikasi dari disdukcapil	selamat pagi... atas nama siapa ya kak mohon maaf karena banyaknya antrian yang masuk jadi harus menunggu sesuai antrian ya kak

11/12/2025			uswaa26	Selamat siang kak, mau bertanya untuk persyaratan pembuatan KK baru setelah menikah apa saja ya kak? Terima kasih	selamat siang untuk pergantian status persyaratannya KK lama ktp dan buku nikah
12/12/2025			jisong_sasongko	Mohon info Bagaimana prosedur mengajukan penggantian KTP yang rusak/ ngelotok dengan KTP yang baru Terimakasih	Selamat pagi.. untuk KTP rusak silakan bisa mendaftar di dukcapilonline.wonosobokab.go.id untuk kategorinya pilih ktp rusak dan di unggah dokumen KK dan ktp yang rusak
12/12/2025			rahmaaidhina_	Assalamualaikum min, mohon maaf ktp saya hilang dan besok sabtu saya akan melaksanakan ujian yang mengharuskan adanya ktp. Apabila dalam kondisi darurat seperti ini, untuk pembuatan ktp baru bisa langsung ke kantor disdukcapil min?	Walaikumsalam kak... untuk pengajuan ktp hilang harus dengan syarat surat kehilangan dari kepolisian dan KK untuk didaftarkan di dukcapilonline.wonosobokab.go.id jika akan digunakan mendesak silakan untuk mengaktifkan IKD dan harus datang langsung ke dukcapil untuk pengaktifannya. Terimakasih
15/12/2025			iniaminah01	Hallo min mau tanya kalau mau benerin kk gimana ya	
15/12/2025			mboke_chawank	assalamu'alaikum bapak/ibu,,, mohon maaf mau tanya,, kalau mau memperbaiki huruf pada nama ayah diakte kelahiran anak,, persyaratannya apa saja?	Walaikumsalam kak... untuk lebih jelasnya silakan untuk wa ke nmor konsultasi dengan mengirim foto dokumennya lengkap ya kak
24/12/2025			prdnesh4	hallo kak mau cabut data kk ka mau pindah ke tangerang	selamat pagi... untuk perpindahan silakan untuk mendaftar di website dukcapilonline.wonosobokab.go.id

				gimana yah cara ya	d pilih kategori pindah dan diupload kk dan ktp nya
31/12/2025			alfnsbrnn	saya kan domisili ktp semarang mau urus pindah kesini apakah saya harus urus ke semarang dulu	bisa daftarkan melalui website dukcapilonline.wonosobokab.go.id d pilh kategori dispensasi pindah

Rekap Aduan Lapor Bupati Wonosobo
Periode: 01-Oct-2025 s/d 31-Dec-2025

No.	Tgl. Aduan	Judul Aduan	Rincian Aduan	Tangga I TL	Tindakanlanjut	Status	Lama TL
1	03-Oct-2025	ADUAN LAMBATNYA RESPON DARI DUKCAPIL WONOSOBO	Mohon dibantu, Kami masyarakat wonosobo tapi sekarang sudah pindah ke palembang ogan komering ilir Kami mengajukan surat ket domisili dari capil ogan komering ilir, Namun sampai sekarang belum mendapat respon. Sedangkan kami perlu kartu keluarga untuk berobat Dan membuat bpjs Mohon untuk dibantu dan ditindaklanjut terimakasih	03-Oct-2025	Terima kasih Bapak/Ibu untuk pertanyaannya 🙏😊 Mohon maaf sebelumnya, sudah kami cek terkait pengajuan dari Disdukcapil Ogan Komering Ilir ke Disdukcapil Wonosobo, tetapi belum ada pengajuan tersebut. Untuk selanjutnya, silakan Bapak/Ibu untuk terlebih dahulu melakukan Pengajuan Pindah dari Wonosobo ke Ogan Komering Ilir melalui website kami : dukcapilonline.wonosobokab.go.id 🙏 Jika masih mengalami kendala, dapat menghubungi WA Layanan Informasi dan Konsultasi kami di : 08112962924. Terima kasih 🙏😊	Selesai	0 th, 0 bl, 0 hr, 1 jam, 38 mnt, 5 dtk
2	28-Oct-2025	complaint pengurusan KTP	Assalamualaikum pak,saya mau komplan saya habis ngurus KTP ibu saya yg salah ,malah di persulit oleh petugas ducapil wonosobo Saya kemarin mau benerin KTP ibu saya yg tidak sesuai dengan KK padahal KK itu sudah bener dan sudah d pakai lama yg salah nama gak bisa harus sidang dulu padahal saya menemukan barengan saya di kecamatan ada yg mau rubah tanggal lahir malah bisa gak d persulit harus ini itu. Dulu ibu saya pas pembuatanya ikut KTP masal dan sudah	28-Oct-2025	Selamat siang Bapak/Ibu 😊🙏 Sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanan dan kendala yang Bapak/Ibu alami. Terima kasih juga untuk masukannya 😊🙏 Terkait masalah yang Bapak/Ibu alami, Bapak/Ibu dapat membawa berkas/dokumen seperti: KK, KTP, Akta Kelahiran, Akta Kelahiran Anak, Ijazah, Buku Nikah, untuk dibawa ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, dan menemui langsung Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk dalam membantu menyelesaikan hal tersebut. Terima kasih 😊🙏	Selesai	0 th, 0 bl, 0 hr, 2 jam, 46 mnt, 28 dtk

			komplan tapi kenapa tidak di denger sama perangkat desa, dan kemarin saya komplain lagi tetep gak bisa malah di cramahin katanya udah tua buat apa dan lain2, Padahal yg salah ketik petugas capilnya kerjanya gimana,kenapa orang yang bersangkutan dengan KTP mau komplain gak bisa,??				
3	02-Dec-2025	Sidang Untuk Pembetulan Akta	Mohon lapor terkait akte kelahiran beda nama ibu PEMBETULAN AKTA, KEABSAHAN AKTA, DAN PELAPORAN PENCATATAN SIPIL Disdukcapil Kab Wonosobo Nama pelap: GIWANTI Keperluan : REVISI AKTA Jika revisi akta, mohon informasikan Akta siapa yg akan direvisi : PUTRI NURUL FARIDA Bagian mana yg akan direvisi : atas nama orang tua EIWATI menjadi GIWANTI Persyaratan SDH lengkap suruh sidang di pengadilan ini adalah perintah memberatkan warga tolong bantu	02-Dec-2025	Terimakasih telah menghubungi kanal pengaduan Disdukcapil Wonosobo. Berdasarkan pengecekan sistem layanan Dukcapil pada hari ini 2 Desember 2025 kami sampaikan bahwa Pelapor Bapak Kuswanto untuk hadir di Disdukcapil Wonosobo dengan membawa berkas permohonan yang lengkap. Berkas tersebut akan kami cocokkan dengan data yang ada di sistem layanan Dukcapil guna mendapatkan informasi yang tepat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan di Bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Untuk itu guna mencari solusi yang tepat, kami menunggu kehadiran Bapak Kuswanto di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Demikian atas kehadiran Saudara kami sampaikan terima kasih.	Selesai	0 th, 0 bl, 0 hr, 5 jam, 57 mnt, 48 dtk