

**LAPORAN REKAPITULASI DAN TELAAH PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL WONOSOBO
TRIWULAN I PERIODE JANUARI s/d MARET
TAHUN 2024**

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo telah membentuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dengan diterbitkannya Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Nomor 490/031/2023 tanggal 3 Januari 2023 tentang Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

Dalam tugasnya, Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat wajib mengelola aduan masyarakat dalam menerima, memproses dan menanggapi setiap aduan yang diterima. Dalam setiap proses penyelesaian aduan wajib dilakukan koordinasi dan konsultasi terkait aduan yang membutuhkan tindak lanjut secara terintegrasi. Proses penyelesaian aduan tersebut dilaporkan dan direkapitulasi setiap triwulan guna perencanaan tindak lanjut perbaikan layanan publik.

Berdasarkan rekapitulasi pengaduan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo periode Januari sampai dengan Maret tahun 2024 berikut kami sampaikan telaah dan tindak lanjut pengaduan masyarakat periode Januari sampai dengan Maret tahun 2024 :

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2024
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO**

No	Tgl/Tiket/Sumber Aduan	Kategori/Sub Kategori	Judul/Rincian Aduan/Lokasi	Status
1	10-Jan-2024 LBLB-5IviDVKPRQq2wE u Website Lapor Bupati	Non Fisik [Kependudukan]	kantor capil mengajukan surat keterangan kematian, padahal saya istri sah dari kodam banyumanik semarang Lokasi Kejadian: wonosobo	Selesai
2	12-Jan-2024 LBWA-AckDVQ1Nb5vZU mS Whatsapp Laporbup	Non Fisik [Kependudukan]	Mohon untuk diberikan Akta Kematian a . n M u h a m m a d A f f a n (N I K : 1205140404680002) selamat pagi ibu bapak mohon maaf ganggu waktunya, izin ibu bapak itu saya atas nama nining suningsih istri sah nya di kantor, udah saya ajuin untuk melaporkan pelayanan ducapil kabupaten monosobo atas tidak berdasarkan ketentuan yang berwajib, saya hanya ingin minta lampiran akte kematian suami saya karna diminta pihak kantor dari kodam banyumanik kota semarang, mohon maaf ganggu wktunya bapak ibu Lokasi Kejadian: Disdukcapi Wonosobo	Selesai

TELAAH DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2024
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO

No	Aduan	Pokok Masalah	Telaah aduan	Tindak Lanjut	Ket
1	kantor capil mengajukan surat keterangan kematian, padahal saya istri sah dari kodam banyumanik semarang Lokasi Kejadian: wonosobo	Mengajukan akta kematian	Memeriksa dokumen yang diajukan	Mengarahkan konsultasi langsung ke kantor disdukcapil	Selesai (0 th, 0 bl, 0 hr, 12 jam, 16 mnt, 19 dtk)
2	Mohon untuk diberikan Akta Kematian a . n M u h a m m a d A f f a n (N I K : 1205140404680002) selamat pagi ibu bapak mohon maaf ganggu waktunya, izin ibu bapak itu saya atas nama nining suningsih istri sah nya di kantor, udah saya ajuin untuk melaporkan pelayanan ducapil kabupaten monosobo atas tidak berdasarkan ketentuan yang berwajib, saya hanya ingin minta lampiran akte kematian suami saya karna diminta pihak kantor dari kodam banyumanik kota semarang, mohon maaf ganggu wktunya bapak ibu Lokasi Kejadian: Disdukcapil Wonosobo	Menanyakan akta kematian	Memeriksa dokumen yang diajukan	Memberikan penjelasan bahwa dokumen sudah diterima oleh pemohon yang mengajukan	Selesai (0 th, 0 bl, 0 hr, 12 jam, 16 mnt, 19 dtk)

Demikian Laporan Rekapitulasi dan Telaah Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Triwulan I Periode Januari s.d Maret tahun 2024, semoga dengan adanya tindaklanjut dari pengaduan masyarakat tersebut, masyarakat dapat menerima terkait aturan yang berlaku dan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan.



KETUA TIM PENGELOLA PENGADUAN
MASYARAKAT

TRI SULISTYAWATI, S.SoS, MM
NIP. 197011111997032004