

**LAPORAN REKAPITULASI DAN TELAAH PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL WONOSOBO
TRIWULAN III PERIODE JULI s/d SEPTEMBER
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 Juli sampai dengan September tahun 2024 berikut kami sampaikan telaah dan tindak lanjut pengaduan masyarakat periode Juli sampai dengan September tahun 2024 :

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

No	Aduan	Pokok Masalah	Telaah aduan	Tindak Lanjut	Ket
1	Pelayanan Masyarakat oleh Admin Disdukcapil assalamaualikum wr.wb Mohon maaf saya terpaksa melakukan aduan ke nomor ini karena sudah beberapa kali heran dengan DISDUKCAPIL WONOSOBO, saya dari Admin Desa Surengede Kec. Kertek, setelah semua berkas administrasi baik KK, KTP, Surat Pindah, Akta Kelahiran, dll dilimpahkan ke Desa proses pencetakan pun di Desa dan pada saat ini semua serba online, kita butuh Admin dari capil yg cepat tanggap, tidak lelet membalas, dan informatif. cerita sedikit ada masyarakat Desa Surengede yang terkena diabetes dan kaki mau diamputasi dan saat ini beliau tidak bisa datang ke Kecamatan/Capil Wonosobo karena kondisi kesehatan, saya menanyakan perihal rekam E-ktp kepada DISDUKCAPIL WONOSOBO tetapi admin dari instansi tersebut tidak membalas lebih 2 hari sampai sekarang pun belum dibalas, kalau alasannya antri namanya admin harus cepat tanggap dan profesional, karena warga kami butuh penggunaan KTP tersebut untuk pembuatan BPJS, kalau seperti ini terus kan yang di salahkan oleh warga adalah Perangkat Desa, padahal yang tidak informatif adalah admin dari capil, kalau memang mau serba online seharusnya dipikir matang sebelum membuat kebijakan yg sedemikian rupa ini, jika belum siap mending tidak usah, terimakasih Lokasi Kejadian: Wonosobo	Pelayanan kurang responsif	Menanyakan dokumen yang memerlukan data	Mengarahkan	Selesai (0 th, 0 bl, 0 hr, 12 jam, 16 mnt, 19 dtk)
2	Pembuatan Akta Lahir di Usia Dewasa Assalamugalaikum sya mau nanya suami saya lahiran tahun 1993 tpi mau buat akta kelahiran bisa kah karna surat kelahiranya baru ketemu terus biyaya nya berapa dan cara ngurusnya bagaimana njeh Terus tanggal lahir di ktp dan buku nikah suami sya juga beda2 Lokasi Kejadian: Wonosobo	Membuat akta kelahiran	Memeriksa data yang diajukan	Memberikan penjelasan tentang persyaratan pembuatan akta kelahiran	Selesai (0 th, 0 bl, 0 hr, 12 jam, 16 mnt, 19 dtk)

3	Bagaimana Memperbaiki keterangan Akta Kelahiran Gini pak kan saya pada tahun 2019 nikah siri dan pada 2020 punya anak dan nikah resmi baru 2022 pada saat itu saya bingung bikin akte nya. Terus ada calo yang bikinin akte anak saya secara anak ayah dan ibu tetapi keternan lahir anak di bikin lebih muda pak, sedangkan anak saya udah masuk sekolah tk akte itu di permasalahan kan saya bingung pak, nah si calon itu udah meninggal dunia pak. Niat sya mau minta solusi gimana cara nya biar anak saya bisa dapat akte yang resmi Lokasi Kejadian: Krasak, Mojotengah	Membuat akta kelahiran	Memeriksa data	Memberikan penjelasan untuk proses perubahan data pada akta kelahiran anak	
---	--	------------------------	----------------	--	--

Demikian Laporan Rekapitulasi dan Telaah Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Triwulan III Periode Juli s.d September 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