

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2021



DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN

JL. Bupati Oesman Bakar No. 05 RT 012/05 Lk. III, Kelurahan Kayuara. Fax (0714)321027,
Email : disdukcapil.muba@gmail.com

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Kami panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, dan hidayah-Nya kepada kami, sehingga kami dapat menyusun Laporan Penanganan Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

Laporan ini telah kami susun dengan maksimal berdasarkan pengaduan-pengaduan dari masyarakat ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin baik melalui Email, Facebook, Instagram, WhatsApp maupun datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kami telah berupaya sebaik mungkin dalam memberikan jawabannya kepada masyarakat.

Terlepas dari semua itu, Kami menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dalam pembuatan Laporan ini, bahkan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritiknya.

Akhir kata kami ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak atas segala bantuannya dan semoga laporan ini bermanfaat.

Sekayu, Desember 2021

Pit. KEPALA DINAS

KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN MUSI BANYUASIN,


SUNARYO, S.STP., M.M.

Pembina Utama Muda

NIP. 197502191996031001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
1.4 Ruang Lingkup	3
BAB II GAMBARAN PENANGANAN PENGADUAN	4
2.1 Sumber Informasi / Pengaduan.....	4
2.2 Lingkup Tugas Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat. 5	
2.3 Prinsip-Prinsip Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.....	5
2.4 Susunan Tim Pengaduan.....	7
2.5 Etika Petugas Pengaduan.....	7
2.6 Syarat Pengaduan Masyarakat	8
2.7 Tata Cara Penyampaian	8
2.8 Langkah-Langkah Penanganan Pengaduan.....	8
2.9 Kriteria Pengaduan Masyarakat	9
2.10 Sarana Pengaduan	9
2.11 Alur Penanganan Pengaduan	11
2.12 Mekanisme Pengaduan.....	12
BAB III PELAKSANAAN	13
3.1 Macam-Macam Pengaduan / Saran / Kritik.....	13
3.2 Penanganan Pengaduan / Saran / Kritik	47
3.3 Rekapitulasi Penanganan Pengaduan	95
BAB IV PENUTUP.....	96

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Setelah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disahkan dan diberlakukan, penyelenggara pelayanan Publik diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Untuk menjamin peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan. Ada 2 (dua) aspek yang dapat dilihat dari pengaduan ini, yaitu : aspek kepentingan penyelenggara (*service providers*) dan aspek kepentingan penerima layanan (*costumers*). Dari aspek kepentingan penyelenggara, pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan sarana memperbaiki kualitas penyelenggara pelayanan publik. Sebaliknya, dari aspek penerima pelayanan dan masyarakat merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Sebagai tindak lanjut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pengolahan pengaduan masyarakat, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengolahan Pengaduan Pelayanan Publik yang perlu di tindak lanjuti oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai koordinasi, pembinaan dan pengawasan pengolahan pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional.

Sejalan dengan upaya peningkatan peran dan fungsi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas memberikan pelayanan prima di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga melayani penanganan pengaduan dari masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah baik dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil ataupun pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, perlu segera diupayakan perbaikan. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh Pemerintah akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur Pemerintah terutama disektor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Oleh karena itu upaya peningkatan

kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur Pemerintah di daerah.

Bentuk pelayanan pengaduan seringkali disampaikan berupa informasi lisan maupun informasi tertulis yang ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pengaduan ini merupakan bahan masukan yang sangat berarti bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Munculnya pengaduan dari masyarakat justru dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi terhadap apa yang telah dilakukan, Pengaduan yang muncul jika dilihat dari asal dan substansinya sangat beragam. Substansi pengaduan lebih banyak berupa permasalahan yang timbul di lapangan, sehingga dibutuhkan penanganan yang efektif, tepat waktu dan sasaran. Untuk itu dibutuhkan adanya tata cara atau prosedur sebagai acuan penanganan pengaduan tersebut. Terselenggaranya kegiatan tersebut tidak terlepas dari peran serta pihak-pihak terkait yang berpartisipasi secara aktif dalam rangka kelancaran pelaksanaannya dengan baik.

1.2 DASAR PELAKSANAAN

1. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional.
3. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin.
4. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Peraturan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Bupati Musi Banyuasin No 64 Tahun 2016 tentang penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.
6. Surat Edaran Menteri Nomor : 137/054/I/2018 tentang Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan.
7. Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin Nomor : 490/203/DISDUKCAPILN/2020.
8. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin No: 9 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Program yang baik akan memastikan bahwa setiap pertanyaan, usulan dan keluhan mendapatkan respon. Oleh sebab itu disusunlah manual teknis Pengelolaan Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat.

a. Maksud

1. Merespon pengaduan baik dari masyarakat, instansi lain maupun internal sendiri.
2. Membuktikan benar atau tidaknya hal yang diadukan.
3. Menyelesaikan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme berlaku.

b. Tujuan

1. Untuk menjaga citra dan Wibawa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Untuk memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa pengaduan mereka diperhatikan.
3. Untuk meningkatkan dan memelihara kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.4 RUANG LINGKUP

Batasan Pengertian

Batasan tentang pengertian informasi dalam laporan ini meliputi :

- a. **Pertanyaan**, yang dimaksudkan untuk mendapatkan informasi atau penjelasan terkait dengan kebijakan dan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b. **Masukan/Usulan**, adalah ide atau gagasan yang ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan kualitas dan mutu pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c. **Pengaduan**, adalah bentuk keresahan atau pengaduan terkait adanya penyimpangan terhadap pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, termasuk dalam hal ketidakpuasan atas hasil pelayanan maupun adanya pungutan dalam melakukan pelayanan.

BAB II GAMBARAN PENANGANAN DAN PENGADUAN

2.1 Sumber Informasi / Pengaduan

Pengaduan dapat diperoleh dari beberapa sumber, antara lain: warga masyarakat, kelompok masyarakat, tokoh masyarakat, LSM, Ormas, Orsospol, aparat, konsultan, wartawan, dsb, dan disampaikan melalui media surat/tertulis, media internet, dan media langsung/tatap muka.

1) Media Surat / Tertulis

Surat yang masuk akan diberikan kepada bagian Tata Usaha untuk dilakukan penomoran surat masuk dan kemudian baru dilakukan penanganan pengaduan.

Pengaduan melalui surat/tertulis, akan langsung dibalas melalui surat atau via telepon dengan yang bersangkutan (Pihak Pengadu).

2) Media Internet

Pengaduan ditujukan melalui Instagram, Facebook, Email, dan WhatsApp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin, yaitu Instagram: @disdukcapilmusibanyuasin, Facebook: Disdukcapil Musi Banyuasin, email: *disdukcapil.inovasi@gmail.com / disdukcapil.mubakab@gmail.com*, WhatsApp : 08117896016.

Pengaduan melalui Internet akan dibalas langsung melalui email yang bersangkutan, melalui Direct Message pada Instagram yang bersangkutan, Message pada Facebook yang bersangkutan, dan WhatsApp yang bersangkutan.

3) Media Telepon

Pengaduan diberitahukan dengan menghubungi Nomor Telepon **(08117806016)**. Penanganan Pengaduan akan dilakukan secara langsung oleh bagian informasi pengaduan.

4) Media Langsung / Tatap Muka

Masyarakat yang mengadukan aduan akan ditemui langsung oleh petugas loket pengaduan. Berdasarkan pencatatan aduan, petugas informasi pengaduan melakukan analisa terhadap pengaduan masyarakat yang masuk berdasarkan katagori pengaduan yang ada (pengaduan ringan, sedang dan besar/berat).

Apabila pengaduan tergolong dalam katagori pengaduan ringan, maka Petugas Pengaduan akan menjawab secara langsung. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori sedang dan berat maka masalah-masalah yang ada perlu dikoordinasikan dengan Tim Penanganan

Pengaduan dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin. Hasil keputusan dari koordinasi akan disampaikan kepada yang bersangkutan.

Pengaduan masyarakat baik secara tertulis, melalui internet, via telepon, maupun secara langsung, akan dicatat dan dipilah oleh Kasi Inovasi Pelayanan dibantu oleh staf yang menangani Pengaduan dan dicatat dalam Buku Pengaduan yang terdiri dari tanggal Pengaduan, Identitas Pengadu, Jenis Pengaduan.

Laporan Pengaduan Pelayanan Publik dibuat setiap tahun oleh Kepala Seksi Inovasi Pelayanan. Laporan Pengaduan Pelayanan Publik akan diserahkan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Laporan Tahunan. Target Penyelesaian Pengaduan dalam 1 (satu) tahun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil minimal harus dapat menyelesaikan 80% dari total pengaduan yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin untuk semua Media Pengaduan.

2.2 Lingkup Tugas Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Adapun lingkup tugas Unit Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat dalam manual ini meliputi :

- a. Menerima dan mendokumentasikan setiap masukan, pertanyaan, pengaduan atau temuan masalah yang diterima.
- b. Memberikan tanggapan terhadap setiap masukan, pertanyaan maupun pengaduan kepada pelapor termasuk info progres penanganan.
- c. Melakukan tindak lanjut penanganan sampai dengan masalah dinyatakan selesai.

2.3 Prinsip-Prinsip Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Berkaitan dengan efektifitas kegiatan, maka perlu memperhatikan prinsip-prinsip penanganan pengaduan, yaitu sebagai berikut:

- ✓ **Kemudahan**
Sistem pengaduan masyarakat harus mudah dipahami dan dilakukan oleh semua pihak.
- ✓ **Penanganan Pengaduan diselesaikan sesuai dengan tingkatannya**

Dalam pengelolaan pengaduan, sedapat mungkin pengaduan dapat diperoleh solusi ditingkatannya, maka harus secepat mungkin disampaikan kepada tingkat yang lebih tinggi.

✓ **Sikap Positif terhadap Pengaduan**

Setiap jenis pengaduan harus diterima dan disikapi secara positif dan harus ditangani secara optimal. Demikian juga terhadap pihak pengadu, harus diposisikan secara proporsional dan positif, karena pengaduan adalah salah satu bentuk kepedulian yang bersangkutan untuk memperlancar kegiatan yang sedang berlangsung.

✓ **Sukarela**

Pada saat penyelesaian masalah, seluruh pihak yang terlibat dalam penyelesaian masalah tersebut diusahakan untuk bersedia mengikuti proses penyelesaian masalah secara sukarela dan menghindari adanya kondisi keterpaksaan.

✓ **Melibatkan berbagai pihak yang terkait.**

Penyelesaian pengaduan tidak hanya terhadap pihak-pihak yang terkait secara langsung, akan tetapi perlu juga melibatkan pihak lain yang dapat memberikan masukan dalam menyelesaikan masalah terhadap pokok pengaduan. Dengan keterlibatan pihak yang lebih luas, maka penyelesaiannya dapat lebih menyeluruh.

✓ **Transparansi/Keterbukaan**

Semua pihak yang ingin mendapatkan penyelesaian masalah harus diberikan informasi selengkap-lengkapnya secara transparan. Demikian pula proses dan hasil penyelesaian pengaduan, harus disampaikan kepada semua pihak secara transparan.

✓ **Obyektif**

Penangan masalah pengaduan dilakukan secara obyektif dengan menghindari keberpihakan yang tidak berimbang terhadap pihak-pihak yang terlibat.

✓ **Kerahasiaan bagi Pengadu**

Dalam upaya penanganan pengaduan, kerahasiaan identitas pengadu harus dapat dijamin untuk rasa keamanan yang bersangkutan.

✓ **Satu Pintu**

Setiap bentuk maupun cara pengaduan harus diusahakan untuk ditangani melalui satu pintu.

2.4 Susunan Tim Pengaduan

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin Nomor : 490/001/DISDUKCAPIL/V/2021 tentang Penunjukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Whistle Blower Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM	KETERANGAN
1	2	3	4
1.	Hj. Asmarani, S. Sos, M.Si.	Pengarah	Kepala Dinas Dukcapil
2.	M. Salim, S.T., M. Si	Ketua	Sekretaris Dinas Dukcapil
3.	Dra. Hj. Nurpajar, M.M.	Sekretaris	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
4.	M. Soleh Iqbal	Anggota	Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil
5.	Rudi, S.E.,M.Si.	Anggota	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk
6.	Bambang Sutrisno, SE, M.Si	Administrator	Kepala Seksi Inovasi Pelayanan
7.	Feri Yapaniaga, S.Pd.I	Administrator	Staf
8.	Tolusa Rama Dhona, S.I.P.	Administrator	Staf

2.5 Etika Petugas Pengaduan

Dalam memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat, petugas juga harus memiliki etika dalam memberikan pelayanan agar masyarakat merasa nyaman. Beberapa etika Petugas Pengaduan yaitu:

1. Memberikan pelayanan pengaduan dengan penuh hormat, santun dan tanpa pamrih.
2. Memberikan pelayanan pengaduan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif.
3. Menjaga kerahasiaan identitas pengadu.
4. Memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan.

2.6 Syarat Pengaduan Masyarakat

Pengaduan harus dilengkapi dengan :

1. Nama dan alamat lengkap
2. *Fotocopy* KTP
3. Nomor Telepon/Hp

2.7 Tata Cara Penyampaian Pengaduan

1. Masyarakat dapat mengirimkan pengaduannya melalui SMS (08117806016), Email (disdukcapil.inovasi@gmail.com), Instagram (@disdukcapilmusibanyuasin), Facebook (Dinas Dukcapil Musi Banyuasin), Telp (08117806016), WhatsApp (08117806016), Kotak Pengaduan ataupun bisa langsung datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.
2. Petugas Pengaduan akan secara rutin melakukan pemeriksa pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat.
3. Informasi yang disampaikan diharapkan setidaknya memuat :
 - ✓ Nama dan NIP (jika pelapor adalah anggota PNS)
 - ✓ Alamat
 - ✓ Nomor Telepon yang bisa dihubungi.
4. Kritik dan saran anda merupakan kepedulian dan partisipasi masyarakat terhadap peningkatan mutu Pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

2.8 Langkah-langkah Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan diperlukan langkah-langkah sebagai berikut :

A. Pencatatan Pengaduan

Petugas loket pengaduan, mencatat pengaduan masyarakat yang diterima ke dalam buku pengaduan yang telah disediakan.

B. Identifikasi Awal

Kegiatan identifikasi awal dilakukan setelah menerima pengaduan yang diterima dari pengadu, tujuannya adalah untuk mendapatkan kejelasan masalah yang diadukan. Dari kegiatan ini dapat diperoleh informasi yang lebih rinci berkaitan dengan subjek yang dilaporkan dan klasifikasi sifat pengaduan, dari identifikasi ini diketahui bahwa masalah yang diadukan, berdasarkan acuan-acuan yang ada.

C. Melakukan Pencarian Fakta Lapangan

Pencarian fakta lapangan dimaksudkan untuk mendapatkan kejelasan pokok permasalahan sesungguhnya, dengan melakukan konfirmasi, investigasi, dan klarifikasi dilapangan termasuk pengumpulan data/dokumen pendukung yang dibutuhkan. Agar diperoleh data yang lebih akurat, kegiatan ini dapat dilakukan beberapa kali dan atau dari beberapa sumber informasi yang berbeda.

Dari pengumpulan fakta lapangan diharapkan akan diperoleh kepastian apakah **memang terbukti atau tidak terbukti ada masalah**, mengidentifikasi pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*). Permasalahan-permasalahan kunci, sebagai bahan untuk merancang rencana kerja yang akan dilaksanakan dan menganalisis kelayakan proses penanganan yang akan dicapai.

D. Membuat Dokumentasi dan Pelaporan

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan wajib untuk mengarsipkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan pengaduan yang ditangani baik itu pengaduan informatif atau pengaduan masalah, hal ini diperlukan untuk pelaporan dan bahan evaluasi dan pembelajaran apabila dikemudian hari menemukan permasalahan serupa. Laporan terdiri dari laporan rutin bulanan berdasarkan status data hari terakhir bulan bersangkutan dan laporan khusus untuk masalah yang dianggap krusial.

2.9 Kriteria Pengaduan Masyarakat

Dalam penyampaian pengaduan oleh masyarakat harus mempunyai kriteria yaitu sebagai berikut :

1. Objektif, tidak bersifat fitnah
2. Sumbang saran terhadap Penyelenggaraan Pelayanan
3. Informasi tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
4. Pelayanan Publik yang tidak memuaskan masyarakat

2.10 Sarana Pengaduan

Dalam menyampaikan pengaduan, masyarakat dapat melakukan melalui beberapa sarana, yaitu :

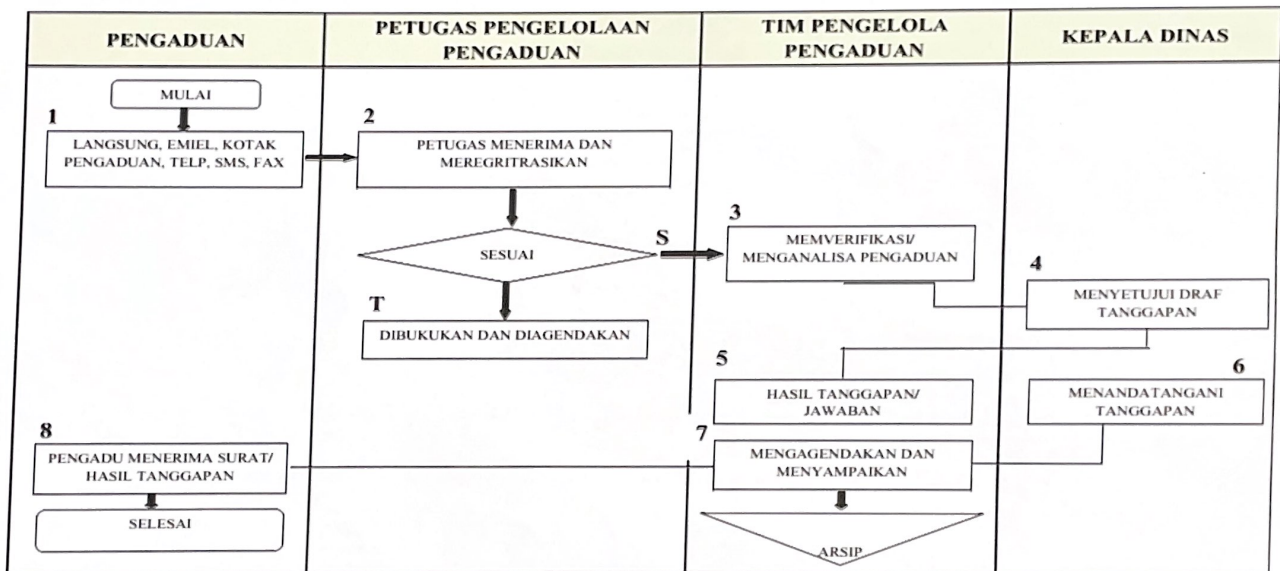
1. Kotak Pengaduan
2. Form Pengaduan
3. SMS / WhatsApp / Telepon
4. Email

5. Media Sosial (Facebook dan Instagram)
6. Telepon
7. Loker Pengaduan
8. Website (www.disdukcapil.mubakab.go.id)



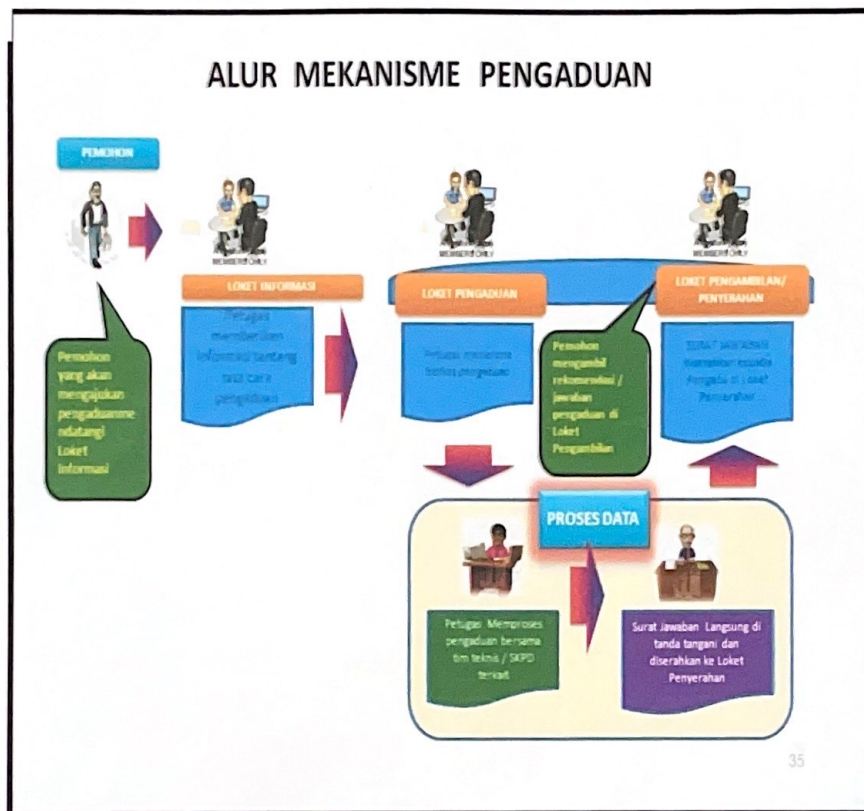
Gambar 1. Sarana Pengaduan

2.11 Alur Penanganan Pengaduan



Gambar 2. Alur Penanganan Pengaduan

2.12 Mekanisme Pengaduan



Gambar 3. Mekanisme Pengaduan

BAB III
PELAKSANAAN

3.1 Macam-Macam Pengaduan / Saran / Kritik

**REKAPITULASI PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

Bulan : Januari
Tahun : 2021

NO.	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO. HP/TELP	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telepon, Kotak Saran, Media Sosial)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	05-01-2021	Sri Wahyuni	Desa Purwosari, Lais	083183499967	WhatsApp	NIK anak atas nama Nuraini tidak online ketika pembuatan BPJS.	
2.	08-01-2021	Yuli Yenih	Sereka, Babat Toman	082178521453	WhatsApp	NIK di KK dan KTP beda.	
3.	11-01-2021	Susi Kurnia	Teluk, Lais.	081368717168	WhatsApp	Sudah mengubah alamat, tapi data pada server PLN belum berubah.	
4.	11-01-2021	Rendi Pranata	-	-	Instagram	Bagaimana cara revisi akta kelahiran.	
5.	25-01-2021	Agung	-	-	Instagram	Bagaimana cara revisi akta kelahiran.	

6.	26-01-2021	Wasis	-	-	Facebook	Apakah sudah bisa perekaman e-KTP di Disdukcapil MUBA?
7.	27-01-2021	Anwar Tubit	-	-	Facebook	Menyarankan Disdukcapil MUBA untuk menerima perekaman e-KTP tanpa memperhatikan zona.
8.	27-01-2021	Putri Indah	-	-	Instagram	Apa saja syarat yang harus dibawa untuk perekaman KTP?
9.	27-01-2021	Khoiril	-	-	Facebook	Kenapa NIK bisa dipakai lebih dari 1 orang?
10.	27-01-2021	Novel	-	-	Facebook	Apa saja syarat untuk membuat akta kematian?
11.	27-01-2021	Pratiwi Abdullah	-	-	Facebook	Apa saja syarat membuat KIA?
12.	28-01-2021	Anza Deska Natalia	-	-	Facebook	Syarat perekaman KTP di kantor camat sekayu?
13.	28-01-2021	Marisa Safitriani	-	-	Facebook	Chat petugas melalui WA untuk memperbaiki KK slow respond.
14.	28-01-2021	Putri Andi	Babat Toman	-	Facebook	Syarat membuat KTP dan belum perekaman?
15.	28-01-2021	Jeni Aryanti	-	-	Facebook	Bagaimana prosedur mengubah KTP dari Palembang ke MUBA?

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan

Dra. Hj. Nurfajar, MM.
Pembina
NIP.19611105 198803 1 005

Sekayu, Januari 2021

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan

Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

**REKAPITULASI PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

Bulan : Februari

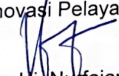
Tahun : 2021

NO.	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP/TELP	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telepon, Kotak Saran, Media Sosial)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	01-02-2021	Callysta Devvita Hardiyanti	-	-	Facebook	KTP sudah dicetak tapi keterangannya belum terdaftar di Disdukcapil	
2.	01-02-2021	Nova Novianti	Supat Timur/Babat Supat	082175881747	WhatsApp	Susah pindah dari Palembang ke MUBA tapi ketika ingin mendaftar beasiswa, data yang muncul masih data Palembang.	
3.	01-02-2021	Merry Anggraini	Balai Agung	082176350836	WhatsApp	Pernah perekaman KTP di Palembang, sekarang sudah menikah dan menetap di MUBA. Ingin mengajukan perubahan NIK.	
4.	04-02-2021	Amendri	-	-	Facebook	Untuk cetak ulang KTP pindah alamat apakah bisa langsung karena sekalian ingin aktivasi KTP?	
5.	04-02-2021	Puji	Lawang Wetan	-	Facebook	Jika ingin perekaman KTP-el apakah perekaman ke kantor camat atau langsung ke Disdukcapil? dan perlu kah membawa pengantar dari desa?	


6.	07-02-2021	Andika Pratama	-	-	Facebook	Apa saja syarat pembuatan akta kematian?	
7.	10-02-2021	Yopi	-	-	Facebook	Ketika ingin membuat NPWP tidak valid.	
8.	18-02-2021	M. Jossi Adha	Gandus, Palembang	081367619314	Langsung/Tatap Muka	Pengajuan aktivasi data KK Palembang, tapi Ybs tinggal di Musi Banyuasin karena bekerja. Keperluan mendesak karena anak Ybs sedang dirawat di Rumah Sakit Charitas Palembang.	
9.	18-02-2021	Ahmad	-	-	Instagram	Apa saja syarat untuk pengajuan cetak ulang KTP karena rusak dan apakah bisa langsung jadi?	
10.	19-02-2021	Nurlisa	-	-	Facebook	Plastik KTP terkelupas, apakah bisa diganti?	
11.	23-02-2021	Tri Gunawan	Tungkal Jaya	082324252248	WhatsApp	Bagaimana cara upadte DWH?	
12.	25-02-2021	Suyanto	Batang Hari Leko	082183139400	WhatsApp	Ingin cetak ulang KTP, tapi KTP lama diambil capil Lampung ketika mengurus surat pindah.	
13.	25-02-2021	Joni	-	-	Facebook	NIK tidak valid ketika mendaftar pra kerja dan bagaimana cara mencetak NIK sudah aktif atau belum?	
14.	26-02-2021	Susi	-	081273109508	Facebook	Membuat KK online tapi sudah 1 bulan belum selesai.	

Sekayu, Februari 2021

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


Dra. Hj. Nurfajar, MM
Pembina
NIP.19611105 198803 1 005

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan


Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

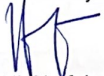
**REKAPITULASI PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

Bulan : Maret
Tahun : 2021

NO.	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP/TELP	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telepon, Kotak Saran, Media Sosial)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	02-03-2021	Vita	-	-	Facebook	Ingin membuat KIA secara online.	
2.	02-03-2021	Intan Wahyuni	-	-	Facebook	Bagaimana mengecek apakah NIK sudah online atau belum?	
3.	03-03-2021	Linda Wanda	-	-	Facebook	Jika ingin membuat KK baru, apakah bisa datang langsung ke capil?	
4.	05-03-2021	Anita Puspitasari	-	-	Facebook	Ingin bertanya perihal NIK tidak ditemukan saat pendaftaran SIM online, sudah ke pelayanan online tapi tidak dibalas.	
5.	05-03-2021	Adrienesta Ahkan	-	-	Instagram	Sudah melakukan perekaman tapi KTP belum dapat.	
6.	06-03-2021	Ayu Nopianti	Balai Agung, Sekayu	085384243894	WhatsApp	Setelah perekaman data duplikat	
7.	08-03-2021	Diki	-	083165906011	WhatsApp	KTP sudah lama jadi, tapi tidak bisa dipakai untuk membuat rekening.	

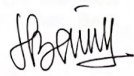
8.	09-03-2021	Slamet Riyadi	-	082175751077	WhatsApp	Ingin Aktivasi NIK anak yang belum online di BPJS.
9.	12-03-2021	Yoto Kuswanto	Tanjung Agung Selatan, Lais	082372531558	WhatsApp	Mengurus surat pindah Ibu mertua yang akan pindah ke Kabupaten PALI. Status hubungan dengan suami sudah bercerai tapi tidak memiliki surat cerai.
10.	13-03-2021	Yurnal	-	-	Facebook	Bagaimana cara membuat SKPWNI antar provinsi secara online?
11.	15-03-2021	Eka	Plakat Tinggi	085783120008	WhatsApp	Menanyakan KTP sudah dicetak atau belum. Sudah melakukan perekaman di kecamatan.
12.	24-03-2021	Santi	Lais	-	Facebook	Jika ingin membuat KTP untuk Kecamatan Lais, perekaman di mana?
13.	26-03-2021	Callysta Devvita	-	-	Facebook	NIK belum terdaftar padahal KTP sudah dicetak.
14.	31-03-2021	Agus	Lawang Wetan	-	Facebook	Sudah perekaman di Kecamatan Lawang Wetan, 2 minggu yang lalu tapi KTP belum dicetak.

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


Dra. Hj. Nurfajar, MM
Pembina
NIP.19611105 198803 1 005

Sekayu, Maret 2021

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan


Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

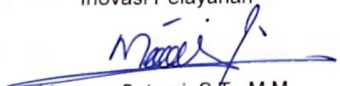
**REKAPITULASI PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

Bulan : April
Tahun : 2021

NO.	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP/TELP	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telepon, Kotak Saran, Media Sosial)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6	7	
1.	01-04-2021	Emilia	-	-	Facebook	Sudah lama perekaman tapi KTP belum dicetak. Ketika mendaftar online petugas KTP slow respon.	
2.	04-04-2021	Dahlia	-	082278589246	WhatsApp	Ingin membuat KTP tapi KK masih alamat Lampung.	
3.	06-04-2021	Ade Prabowo	-	-	Langsung/Tatap Muka	Ingin mengganti jenis kelamin pada KTP yang semula perempuan menjadi laki-laki, pada KK sudah diperbaiki.	
4.	07-04-2021	Eko Prasetyo	-	085266149115	WhatsApp	Kartu ATM tertelan, ketika ingin membuat atm baru diinformasikan oleh pihak Bank harus mempunyai KTP-el.	
5.	08-04-2021	Ade Indah Silvia	-	-	Facebook	Apa saja persyaratan membuat KTP dan bagaimana langkah-langkahnya? Sudah perekaman di Kantor Kecamatan.	


6.	16-04-2021	Ansori Hidayat	-	-	Instagram	Apakah bisa dicetak ulang e-KTP, karena KTP lama sudah rusak.
7.	22-04-2021	Merry	-	085368011563	WhatsApp	Mohon bantuan untuk proses konsolidasi
8.	23-04-2021	Lisa	-	-	Facebook	Ektip tidak bisa di gunakan karena belum terdaftar
9.	26-04-2021	Eliya Astuti	-	-	Langsung/Tatap Muka	Pengambilan e-KTP dengan tanda terima
10.	29-04-2021	Annisa Fitri	-	-	Facebook	Telah memiliki biodata wni dan ingin mengganti dengan eKTP
11.	29-04-2021	Heroika	-	082375372097	WhatsApp	Sudah update data tapi masih belum online di bank.
12.	30-04-2021	Malawati	-	082269251007	WhatsApp	Proses perubahan status di eKTP Ybs.

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


Marwan Sutami, S.T., M.M.
Penata
NIP.19760524 201101 1 002

Sekayu, April 2021

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan


Bambang Sutriano, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

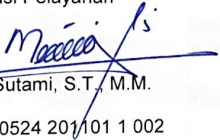
**REKAPITULASI PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

Bulan : Mei
Tahun : 2021

NO.	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP/TELP	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telepon, Kotak Saran, Media Sosial)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	04-05-2021	Vingki Eli Safitri	-	-	Facebook	Data tidak terupdate di BPJS online lewat jkn mobile tapi nik belum terupdate.	
2.	04-05-2021	Indra	-	-	Facebook	Mencabut data dimuba ingin pindah ke Jambi lewat online.	
3.	06-05-2021	Monika Sari	-	-	Facebook	Proses pembuatan kartu keluarga karna baru menikah dan syarat-syaratnya.	
4.	09-05-2021	Dedi Asmawi	-	081273267715	WhatsApp	Perekaman eKTP berdomisili di Kec. Sekayu	
5.	20-05-2021	Lucia	-	-	Facebook	Apakah bisa membuat Kartu Keluarga dan Akte jika tidak mempunyai buku nikah.	
6.	26-05-2021	Purwanto	Bayung Lencir	085274582882	WhatsApp	Cetak ulang eKTP karena hilang dan ganti foto dari memakai peci ke tidak memakai peci.	
7.	26-05-2021	Kasmini	Sekayu	081271598156	WhatsApp	Ingin membuat eKTP dan KK tetapi Ybs belum pernah melakukan perekaman eKTP dan cetak ulang KK menjadi KK tunggal	


						dikarenakan suami meninggal. eKTP dibutuhkan untuk berobat ke Rumah Sakit	
8.	31-05-2021	Titen Sumarni	Rimba Ukur	081278303027	Langsung/Tatap Muka	Ybs tidak bisa menulis dan tidak bisa mendaftar.	
9.	31-05-2021	Heni Puspasari	Lais	083801259147	Langsung/Tatap Muka	Ybs ingin mendaftar cetak ulang eKTP Ybs tidak bisa menulis.	
10.	31-05-2021	Ahmad fauzi	Sekayu	082281288335	Langsung/Tatap Muka	KTP hilang keterangan e-KTP diluar provinsi rencananya Ybs mau urus perpindahan dari Jawa Barat ke MUBA.	

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


Marwan Sutami, S.T., M.M.
Penata
NIP.19760524 201101 1 002

Sekayu, Mei 2021

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan


Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

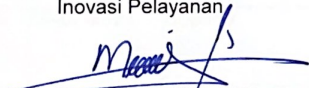
**REKAPITULASI PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

Bulan : Juni
Tahun : 2021

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP/TELP.	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telpon, Kotak Saran)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	02-06-2021	Ramah Saputra	Sungai Keruh	-	Media Langsung/Tatap Muka	Duplicade record data Ybs duplicade dengan data An. Miranti.	
2.	02-06-2021	Predi	Batang Hari Leko	-	Media Langsung/Tatap Muka	Cetak ulang kartu keluarga.	
3.	02-06-2021	Ario	Sekayu	083144560959	WhatsApp	Duplicat record.	
4.	07-06-2021	Rusman Supatrik	Babat Toman	082117822261	WhatsApp	Penghapusan data.	
5.	08-06-2021	Rovin	Tanah Abang	-	Media Langsung/Tatap Muka	Pernah menikah dan sudah memiliki KK serta KTP. Setelah cerai Ybs membuat KK dengan NIK baru ketika ingin membuat KTP data bermasalah.	
6.	14-06-2021	Suarda Kapillano	Lalan	-	Media Langsung/Tatap Muka	Penghapusan data.	


7.	17-06-2021	Alwasi	Rantau Keroya	-	Media Langsung/Tatap Muka	Ybs tidak bisa menulis formulir akta kelahiran.
8.	17-06-2021	Sahid	Sungai Keruh	-	Media Langsung/Tatap Muka	Cetak ulang KTP-el.
9.	21-06-2021	Rian Agung Pratana	Sekayu	-	Media Langsung/Tatap Muka	Cetak ulang KTP-el.
10.	13-06-2021	Medi	Sekayu	085266554170	WhatsApp	Cetak ulang KK dan penambahan anggota keluarga.
11.	29-06-2021	Margito	Tungkal Jaya	082377344861	WhatsApp	Penarikan data dari MUBA ke Lampung.
12.	29-06-2021	Arzi Warzani	Batang Hari Leko	0852262259070	WhatsApp	Penarikan data pindah dari MUBA ke Jambi.
13.	29-06-2021	Dewiana	Sekayu	081288179773	WhatsApp	Penarikan data pindahan dari Muba ke Palembang.
14.	30-06-2021	Patoni	Sekayu	0852267001231	WhatsApp	Mengganti TTD.
15.	30-06-2021	Habibur Rohman	Keluang	-	Media Langsung/Tatap Muka	Cetak ulang KTP-el.

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


Marwan Sutami, S.T., M.M.
Penata
NIP.19760524 201101 1 002

Sekayu, Juni 2021

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan


Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

**REKAPITULASI PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

Bulan : Juli
Tahun : 2021


NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP/TELP.	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telpon, Kotak Saran)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	01-07-2021	Heru Susanto	Pengedis Pati	085226259070	WhatsApp	Penarikan data dari Pati ke Muba	
2.	01-07-2021	Haikal Al Aziz	Bailangu	08229278002	WhatsApp	Penghapusan data duplicat record.	
3.	02-07-2021	Zaidan Septiadi	Lais	-	Media Langsung/Tatap Muka	Penarikan data pindah dari Palembang ke Muba.	
4.	02-07-2021	Maya Sari	-	085268541377	WhatsApp	Ingin membuat akun SSCN, tapi data tidak ditemukan.	
5.	02-07-2021	Dian Purnama Sari	Sungai Dua, Sungai Keruh	081379609825	WhatsApp	Keluarga sedang dirawat di RS Talang Ubi. Karena NIK belum online jadi tidak bisa membuat KIS.	
6.	02-07-2021	Suparta	-	085367955739	WhatsApp	Sudah daftar KTP secara online pada tanggal 29 Juni 2021. Untuk pengambilan membawa berkas apa saja.	
7.	05-07-2021	Askha	-	082392792621	WhatsApp	Ingin mengganti tanda tangan pada KTP dengan alasan tanda tangan yang dulu dan sekarang berbeda.	

8.	05-07-2021	Siput Rawah	-	082180573418	WhatsApp	Ingin membuat surat pindah tapi ketika ke pelayanan online chat tidak direspon.
9.	05-07-2021	Satria	Suka damai, Tungkal Jaya	085236418884	WhatsApp	Syarat mengurus surat pindah ke Jawa Timur, karena sudah berada di Jawa Timur selama 10 tahun.
10.	05-07-2021	Santoso	Tenggulang Baru, Babat Supat	082380508868	WhatsApp	NIK KTP berbeda dengan NIK pada KK
11.	06-07-2021	Desti Ana	-	081271653665	WhatsApp	NIK pada KK dan KTP berbeda.
12.	07-07-2021	Yulianti Sitonga	-	082217019617	WhatsApp	Ingin cetak ulang KTP karena hilang. Sudah ada surat kehilangan dari kepolisian.
13.	07-07-2021	Shelly Triyani	-	-	Facebook	Ingin mengubah nama apda KTP karena namanya salah/tidak sesuai ijazah dan akta.
14.	07-07-2021	Ikallia Mansah	Mekar Jaya, Jirak Jaya	082181406362	WhatsApp	Tidak bisa mendaftar pada portal SSCASN 2021.
15.	08-07-2021	Moch Gali	-	081274204176	WhatsApp	Minta dikirim ulang file KK, karena email yang dipakai untuk daftar online KK rusak.
16.	12-07-2021	Apinsah	Serasan Jaya, Sekayu	082225432585	WhatsApp	Tidak bisa masuk ke portal SSCASN.
17.	13-07-2021	Patria	Sekayu	-	Facebook	Apa persyaratan untuk menambahkan anggota keluarga pada KK?
18.	13-07-2021	Amendri	Babat Banyuasin, Babat Supat	081271847894	Facebook	Apa benar akta dan KK dicetak menggunakan kertas HVS?

19.	13-07-2021	Andi Saputra	Tanjung Dalam, Keluang	082377950244	WhatsApp	Ingin mengubah tanggal dan bulan lahir pada KTP-el.
20.	14-07-2021	Suprianti	Babat Toman	-	Facebook	Baru saja membuat KTP dan KK tapi NIK tidak sesuai ketika ke Bank.
21.	14-07-2021	Ika Noviyanty	-	081215220113	WhatsApp	Sudah vaksin dan ketika akan mencetak kartu vaksin tidak bisa karena NIK tidak valid.
22.	14-07-2021	Asep Sukirno	-	087756275767	WhatsApp	Sudah membuat KK baru tapi ketika daftar CPNS masih terdaftar di KK lama.
23.	14-07-2021	Prayoga Pengestu	-	082372480071	WhatsApp	Menanyakan KTP-el yang sudah perekaman tanggal 24-06-2021.
24.	15-07-2021	Marno	-	081369655329	WhatsApp	Mendapat bantuan PKH tapi ketika ingin membuat tabungan di Bank, NIK belum online.
25.	15-07-2021	Sandi Pramudhita	Plakat Tinggi	081274804118	WhatsApp	Mengubah KK pada saat pelayanan keliling 2019, tapi sampai sekarang tidak ada kabar.
26.	16-07-2021	Nurdin	Babat Banyuasin, Babat Supat	085269684409	WhatsApp	NIK siswa tidak valid di dapodik.
27.	17-07-2021	Lisa	Babat Toman	081285451300	WhatsApp	Jika KTP hilang, untuk membuat KTP-el yang baru apakah harus foto ulang?
28.	18-07-2021	Zainal	-	082315671215	WhatsApp	Bagaimana cara membuat akta kelahiran?
28.	19-07-2021	Dewiana	Serasan Jaya	081288179773	WhatsApp	Sudah melakukan perekaman, keterangan data adjudicate.
29.	21-07-2021	Kiki Andriyani	-	082281534626	WhatsApp	Sudah melakukan konsolidasi data, tapi masih belum bisa buat daftar CPNS.

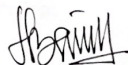
30.	26-07-2021	Wulan Sari	Toman, Babat Toman	085382531718	WhatsApp	Tidak bisa membuat NPWN, karena NIK tidak valid. Sudah ke layanan konsolidasi tapi tidak ada respon.
31.	27-07-2021	Heru Susanto	Babat Toman	085226259070	WhatsApp	Ingin perekaman KTP karena sudah berusia 17 Tahun
32.	27-07-2021	Indah	Banyuasin	081379089103	WhatsApp	Setelah menikah ikut suami tinggal di Banyuasin untuk menonaktifkan data Muba menggunakan layanan SIP OK MUBA yang mana?
33.	28-07-2021	Amel	Kayuara, Sekayu	087797586599	WhatsApp	Kehilangan KTP, bisakah minta KTP sementara?
34.	29-07-2021	Masleni	-	082176932589	WhatsApp	Melakukan pengecekan KTP, apakah datanya ganda atau tidak?
35.	30-07-2021	Rita Suryani	Babat Toman	085377747067	WhatsApp	Ketika mendaftar BPJS nama anak belum terupdate.

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


Marwan Sutami, S.T., M.M.
Penata
NIP.19760524 201101 1 002

Sekayu, Juli 2021

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan


Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

**REKAPITULASI PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

Bulan : Agustus
Tahun : 2021

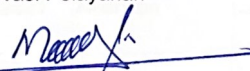
NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP/TELP.	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telpon, Kotak Saran)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	04-08-2021	Feri Andika	-	081278685236	WhatsApp	Ingin mengganti alamat pada KK dan KTP.	
2.	05-08-2021	Suci Lestari	-	083168851784	WhatsApp	Data suaminya missing biometric. Bagaimana agar bisa dapat KTP?	
3.	05-08-2021	Sarina Rezeky Sitohang	Tungkal Jaya	082176510408	WhatsApp	NIK pada KTP dan KK tidak sesuai.	
4.	08-08-2021	Rika Saputri	Sungai Lilin	-	Facebook	Ingin membuat KTP bagaimana caranya?	
5.	09-08-2021	Nur Hamzah	Rukun Rahayu, Jirak Jaya	082289055655	WhatsApp	Cara mengurus surat pindah online karena ingin pindah ke Kabupaten Banyuasin.	
6.	09-08-2021	Ramlan	Tanah Abang, Batang Hari Leko	-	Facebook	Ingin cetak ulang KTP karena KTP yang lama sudah pudar dan tidak terbaca lagi.	
7.	09-08-2021	Reno Alvian	-	-	Facebook	Bagaimana cara mengubah nama pada akta kelahiran, karena tidak sesuai dengan ijazah.	
8.	12-08-2021	Alex Sander	-	-	Instagram	Ingin mengurus KTP hilang.	

9.	12-08-2021	Feriansyah	-	082176351012	WhatsApp	Telah melaksanakan vaksin namun ketika akan mencetak sertifikat vaksin keterangannya NIK ganda.
10.	13-08-2021	Rindu Handayani	Balai Agung, Sekayu.	081274862162	WhatsApp	Mengurus kepindahan a.n Nanang Setianto. KK sudah selesai tapi KTP belum. Ketika menghubungi petugas KTP tidak ada balasan.
11.	16-08-2021	Eni Jumiaty	Sukajaya, Bayung Lencir	083803422068	WhatsApp	Ingin cek data KTP karena sudah perekaman di kecamatan.
12.	16-08-2021	Aan	-	085377635999	WhatsApp	Ingin cetak ulang KTP karena hilang.
13.	18-08-2021	Asmadi	Lais	082375648995	WhatsApp	NIK KK dan KTP berbeda.
14.	19-08-2021	Wagiono	Dawas, Keluang	081377983314	WhatsApp	NIK suami dan istri pada KK dan KTP berbeda.
15.	19-08-2021	Nurman Adi Wijaya	Sidorahayu, Plakat Tinggi	082269527819	WhatsApp	KTP tidak bisa dipakai untuk buat tabungan
16.	19-08-2021	Sri Andini	Tanah Abang, Batang Hari Leko	085709704038	WhatsApp	Pengajuan cetak ulang KTP secara online, sudah 4x24 jam belum ada konfirmasi.
17.	20-08-2021	Ridwan	Wonorejo, Bayung Lencir	082377464194	WhatsApp	KK Musi Banyuasin, ingin perekaman KTP. Tapi saat ini sedang kuliah di Jawa.
18.	20-08-2021	Putri Lestari	Rejosari, Jirak Jaya	081367673027	WhatsApp	NIK tidak bisa dipakai untuk membuat BPJS, keterangan belum online.
19.	23-08-2021	Hercules	Sungai Lilin	081919256369	WhatsApp	Ingin mengubah foto KTP karena buram.
20.	23-08-2021	Aan Apriyadi	Sekayu.	083803930950	WhatsApp	Ingin cetak ulang KTP yang hilang.


21.	23-08-2021	Ishak	-	-	Facebook	Ingin mengurus KK dan KTP yang hilang, apakah bisa langsung ke loket pelayanan?
22.	25-08-2021	Nurul	Plakat Tinggi	082139206579	WhatsApp	Tanpa sadar mengirimkan foto KTP dan foto selfie ke orang yang tidak dikenal. bisakah NIK diubah agar terhundur dari hal-hal yang tidak diinginkan?
23.	25-08-2021	Chistober Hutagalung	Sekayu	081256201369	WhatsApp	2 tahun yang lalu membuat surat pindah ke Muara Enim. Tapi belum diproses di Muara Enim, ingin batal pindah.
24.	26-08-2021	Ilpan	Sungai Keruh	085210938963	WhatsApp	NIK tidak valid untuk membuat NPWP online.
25.	30-08-2021	Noban Hendri	Kemang, Sanga Desa	081369111945	WhatsApp	Sudah membuat surat pindah ke Banyuasin, ketika ingin memproses di Banyuasin surat pindah tidak aktif.
26.	30-08-2021	Baharudin	Babat Supat	085769969799	WhatsApp	KTP hilang, sudah membuat surat keterangan hilang.

Sekayu, Agustus 2021

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


Marwan Sutami, S.T., M.M.
Penata
NIP.19760524 201101 1 002

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan


Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

**REKAPITULASI PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

Bulan : September
Tahun : 2021

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP/TELP.	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telpon, Kotak Saran)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	01-09-2021	Doddy Kurniawan	-	-	Email	NIK siswa a.n. Raka Riansyah tidak terdaftar ketika penginputan data sekolah.	
2.	01-09-2021	Bayu Syarif Husin	Sido Mulyo, Tungkal Jaya.	085268139265	WhatsApp	Awal tahun sudah melakukan perekaman, pas dicek data duplikat.	
3.	01-09-2021	Kamila	Karang Murti, Lalan	085382138486	WhatsApp	Sudah pernah mendaftar untuk membuat KK, tapi belum dapat hingga sekarang. Saat ini lagi di rumah sakit dan memerlukan KK untuk mengurus BPJS.	
4.	03-09-2021	Nusrizon	Lawang Wetan	081272210200	WhatsApp	Anak akan mendaftar sekolah jenjang SMK. Ketika dicek operator sekolah KK tidak valid.	
5.	06-09-2021	Anggun Rossalina	-	082377947706	WhatsApp	Sudah membuat KK dan akta kelahiran anak secara online. Tapi file pdf yang dikirim petugas hilang. Mohon untuk dikirim ulang.	

6.	06-09-2021	Rano	-	082180052258	WhatsApp	Tempat tanggal lahir pada KTP berbeda dengan KK dan Ijazah.
7.	07-09-2021	Iwan	-	081273765390	WhatsApp	Pelayanan melalui online sangat lambat dan rumit.
8.	09-09-2021	Wiwik Ambarwati	-	082372756426	WhatsApp	Bagaimana urus KTP-el yang hilang dan akta kelahiran.
9.	10-09-2021	Danil Saputra	Philip 1, Lais	089632228313	WhatsApp	Mengurus surat pindah secara online, sudah 2 hari belum selesai.
10.	13-09-2021	Randy Pradana	-	083898562162	Instagram	Ingin cetak ulang karena hilang, apakah bisa lewat online?
11.	15-09-2021	Marchel	Jirak Jaya	082183852710	WhatsApp	Bagaimana cara upgradde NIK secara online?
12.	15-09-2021	Sumarni Eliya	Babat Toman	-	Media Langsung/Tatap Muka	Sudah 3 tahun domisili tinggal di Desa Toman, ketika dicek data Ybs ada di desa Mambang, Muara Kelingi.
13.	15-09-2021	Ranggi	Desa Saud , Batang Hari Leko	081377804459	WhatsApp	Ingin mengurus kepindahan warga yang sudah lama berdomisili di Desa Saud. Akan tetapi, belum mengurus pindah dari Tulang Bawang,
14.	16-09-2021	Supriyanto	Sungai Lilin	082375793979	WhatsApp	Data orangtua ketika ingin registrasi vaksin tidak valid.
15.	16-09-2021	Uswatun Hasanah	Toman, Babat Toman	085268919625	WhatsApp	Sudah lama tinggal di Desa Toman, tapi belum mengurus pindah.

16.	17-09-2021	Wartoyo	Sungai Lilin	082280601063	WhatsApp	Melaporkan NIK kerabat tidak online ketika ingin vaksin.
17.	20-09-2021	Cindra Wasih	Tebing Bulang, Sungai Keruh	-	Media Langsung/Tatap Muka	Perubahan nama pada KTP istri dari Wiwin Sri Wahyuni menjadi Wiwin, menyesuaikan ijazah SMA/ sederajat.
18.	20-09-2021	Jepri Susanto	Saud, Batang Hari Leko	-	Media Langsung/Tatap Muka	Pada saat rekaman KTP-el sengaja menggunakan data orang lain yang bernama Taupik dikarenakan Ybs belum cukup umur perekaman KTP-el.
19.	21-09-2021	Hidayat	-	082256223997	WhatsApp	Ingin mengurus pindah dari Kota Bumi, Bandar Lampung. Surat pindah sudah ada.
20.	23-09-2021	Rismawati	Sungai Keruh	085384492711	WhatsApp	NIK KTP tidak terdata di dukcapil.
21.	24-09-2021	Nurbaiti	Sukarami, Sekayu.	-	Media Langsung/Tatap Muka	Mengajukan permohonan tidak sanggup mengurus dokumen pindah dari Batam, karena ingin kembali ke KK orangtua.
22.	24-09-2021	Rio Rinaldiansyah	Batang Hari Leko	081377333002	WhatsApp	NIK tidak aktif saat ingin vaksin di kampus.
23.	24-09-2021	Siti Sofiah	Sungai Angitr	-	Media Langsung/Tatap Muka	Sudah ada KK MUBA, tapi ketika ingin mencetak KTP data masih di Banyuasin. Mengajukan permohonan tidak sanggup pindah.
24.	27-09-2021	Eko Subroto	Berojaya Timur	085750111522	WhatsApp	Ketika sudah vaksin, tidak bisa cetak sertifikat dikarenakan NIK tidak valid.

25.	28-09-2021	Tri Wahyu Ningsih	Tebing Bulang, Sungai Keruh	082235585557	Media Langsung/Tatap Muka	SUdah berkeluarga di MUBA, tapi data masih di Kabupaten Rokan Hulu, Riau. Ingin mengajukan permohonan penarikan data.
26.	28-09-2021	Suci Cahya Ningsih	Sungai Lilin	082261472807	Media Langsung/Tatap Muka	Setelah dicek KTP Ybs masuk ke dalam rekapan KTP yang dikirim melalui POP. POS mengirim KTP sesuai alamat yang ada pada KTP. Tetapi alamat tersebut merupakan alamat baru dan belum ditempati.
27.	29-09-2021	Ayasya Satrio	Singrojo, Kabupaten Kendal.	081393756292	WhatsApp	Sudah pindah ke Kabupaten Kendal tapi belum membuat surat pindah. Ketika vaksin masih memakai KK Musi Banyuasin dan NIK belum online.
28.	30-09-2021	Erwin Ismanto	Desa Dawas, Kecamatan Keluang	082164649584	WhatsApp	Ingin membuat surat pindah secara online.

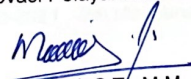
Sekayu, September 2021

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



Marwan Sutami, S.T., M.M.
Penata
NIP.19760524 201101 1 002

**REKAPITULASI PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

Bulan : Oktober

Tahun : 2021

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP/TELP.	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telpon, Kotak Saran)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	01-10-2021	Susanto	Kayuara, Sekayu	082213465641	Media Langsung/Tatap Muka	Pengajuan cetak KTP luar domisili karena beralamat di Palembang. Di Sekayu hanya bekerja, dan ingin membuat rekening bank terkendala karena KTP rusak.	
2.	01-10-2021	Sari Zahro	Bayung Lencir	085266203579	WhatsApp	Nama ayah di KK dan akta kelahiran berbeda dengan ijazah. Pada akta dan KK namanya Musonif sedangkan pada ijazah Musonip.	
3.	05-10-2021	Aji Kurniawan	Pagar Desa, Bayung Lencir	082184352151	WhatsApp	NIK tidak aktif untuk keperluan vaksinasi covid-19.	
4.	05-10-2021	Siti Maimunah	Desa Beji Mulyo	082210460868	WhatsApp	NIK tidak online ketika ke BPJS, sudah menghuungi pihak konsolidasi pada pelayanan online tapi maish belum aktif.	
5.	07-10-2021	Ulpa Wati	Desa Pandan Dulang	082184354190	WhatsApp	Ingin mengubah tanggal lahir pada KTP-el, pada KK sudah diubah.	

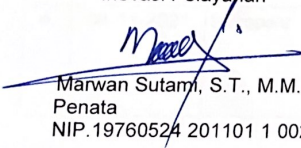
6.	07-10-2021	Desty Fitria	Desa Tampang Baru	082211993921	WhatsApp	Ingin cetak ulang KTP-el karena terjatuh ke sungai.
7.	07-10-2021	Ketut Ardana	-	-	-	-
8.	11-10-2021	Sigit Ependi	Keban I, Sanga Desa	081215641711	Instagram	Ingin validasi NIK untuk keperluan vaksinasi.
9.	12-10-2021	Edi Kurniawan	Sungai Lilin	082177712893	WhatsApp	Data istri duplikat, memiliki data di Lampung.
10.	14-10-2021	Rahmana Dista Cintia Dewa	Soak Baru, Sekayu	082179752120	WhatsApp	Tanggal lahir tidak sama dengan KTP ketika ingin mengurus BPJS.
11.	15-10-2021	Aisyah Nurlina Wati	Tungkal Jaya	082261991758	WhatsApp	NIK tidak terdaftar ketika ingin melakukan pengurusan Dapodik Sekolah.
12.	18-10-2021	Adi Candra	Sukarami, Sekayu	083162361660	WhatsApp	NIK belum terdaftar secara online sehingga tidak terdeteksi di Aplikasi Peduli Lindungi.
13.	19-10-2021	Mualimin	Desa Suka Maju, Babat Supat	082279885440	WhatsApp	Ingin cetak ulang KTP karena pindah alamat dari Batam ke MUBA. Tetapi KTP lama hilang.
14.	21-10-2021	Riki Satria	Serasan Jaya, Sekayu	081271043936	WhatsApp	NIK pada KK dan KTP berbeda dengan NIK pada BPJS dikarenakan waktu mendaftar BPJS menggunakan KTP lama.
15.	21-10-2021	Darwin Kuswanto	Jirak Jaya	085268742331	WhatsApp	Ingin mengubah KK, karena baru menikah dan pindah alamat dari Sungai Keruh ke Jirak Jaya.


16.	22-10-2021	Romanti Siamy	Tangerang	081316138858	WhatsApp	Minta surat rekomendasi untuk persyaratan legalisir akta lahir di kota Tangerang.
17.	22-10-2021	M. Zikri	Peninggalan, Batang Hari Leko	081315857275	WhatsApp	Ingin mengaktifkan NIK untuk vaksin.
18.	25-10-2021	Dhandi Alberto Leonardo	Rimba Ukur, Sekayu	082282150084	WhatsApp	Kehilangan KTP-el.
19.	26-10-2021	Rizon	Teluk Kijing	081274690117	WhatsApp	Ingin membuat KTP-el istri melalui online.
20.	27-10-2021	Sinta Bella	Tebing Bulang	083168970001	Media Langsung/Tatap Muka	Daftar online KTP bulnsn Juni. Ketika ke Kantor Disdukcapil KTP sudah dicetak tapi tidak ada di Loker Pelayanan.
21.	28-10-2021	Zazfizer	Ngunang, Sanga Desa	082374628003	Media Langsung/Tatap Muka	Mengurus penarikan data dari Musi Rawas a.n. Hamidah
22.	28-10-2021	Ahmada Rizki	Sungai Lilin Jaya	087734402893	WhatsApp	Ketika di vaksin, data masih tercatat di Banyuwangi.

Sekayu, Oktober 2021

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan


Marwan Sutarni, S.T., M.M.
Penata
NIP.19760524 201101 1 002


Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

**REKAPITULASI PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

Bulan : November
Tahun : 2021

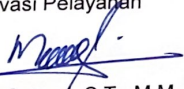
NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP/TELP.	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telpon, Kotak Saran)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	01-11-2021	Vera Ajeng Savitri	Serasan Jaya, Sekayu	082281768823	WhatsApp	Sudah perekaman KTP-el dan dikasih tanda terima, kata petugas jika selesai akan ditelpon. sudah 2 minggu tidak ada kabar.	
2.	02-11-2021	Hera Pirmansyah	-	089655349602	WhatsApp	Ketika ingin membuat NPWP, tempat lahir berbeda dengan KK dan KTP.	
3.	03-11-2021	Jimmy Fernando	Sungai Lilin	082182065202	WhatsApp	NIK tidak valid dan berbeda dengan nama di KTP ketika membuat BPJS Kesehatan.	
4.	04-11-2021	Sitiropiku	Epil, Lais	082286415048	WhatsApp	Membantu masyarakat bernama Cik Dilah penarikan data dari Banyuasin karena tidak bisa membuat surat pindah. Cik Dilah tinggal seorang diri di Desa Epil.	

5.	05-11-2021	Heri Eka Putra	Cipta Praja, Keluang	082278111200	WhatsApp	Ketika mendaftar BPJS terkendala NIK belum online.
6.	06-11-2021	Padli	Petaling, Lais	085377528765	WhatsApp	Sebagai Guru SMAN 3 Lais melaporkan bahwa banyak NIK siswa yang tidak terdaftar.
7.	07-11-2021	Yuda Pratama	Sumber Rejeki	081273926916	WhatsApp	Syarat pembuatan KTP-el yang hilang.
8.	08-11-2021	Anggraini Namira Agustin	Bayung Lencir	082179767789	WhatsApp	Ingin ganti foto KTP sebelumnya tidak berhijab, ingin dirubah menggunakan hijab.
9.	09-11-2021	Oktriadi Kendika	Keban II, Sanga Desa	082331457829	WhatsApp	Nama pada KK berbeda dengan nama pada KTP. Pada saat perekaman KTP, nama diubah menyesuaikan Ijazah.
10.	10-11-2021	Suparmiah	Talang Piase, Lawang Wetan	085253749018	Media Langsung/Tatap Muka	Penarikan data dari Kab. Indragilir, Riau. Karena sudah menikah dan menetap di Musi Banyuasin.
11.	11-11-2021	Faizal	Lumpatan, Sekayu	085267632809	Media Langsung/Tatap Muka	Pengajuan perubahan tanda tangan dikarenakan sudah tidak dapat meniru tanda tangan yang lama, dan sekarang terkendala ketika ingin membuka rekening bank.
12.	12-11-2021	Rapit Purwanto	Tungkal Jaya	082278883625	Media Langsung/Tatap Muka	Penarikan data dari Kabupaten Malang, Jawa Timur.
13.	13-11-2021	Ahmad Kasmani	Bayung Lencir	081271516453	Email	NIK belum online.

14.	14-11-2021	Prayoga Pangestu	Sungai Medak, Sekayu	082372480071	WhatsApp	Menanyakan KTP-el yang diurus karena statusnya missing biometric.
15.	15-11-2021	Rusli	Muara Merang	082372480071	WhatsApp	Ingin pindah ke Kabupaten Ogan Komering Ilir.
16.	16-11-2021	Bayu Anggara	Lawang Wetan	81368731734	Media Langsung/Tatap Muka	Penarikan data dari Kota Jakarta Barat, Provinsi DKI Jakarta.
17.	17-11-2021	Irpandir Purba	Balai Agung, Sekayu	-	Media Langsung/Tatap Muka	Penarikan data dari Medan, Sumatera Utara.
18.	18-11-2021	Rahmat Hidayat	Bandar Jaya, Sekayu	082178884991	WhatsApp	Data tidak valid saat membuat NPWP.
19.	19-11-2021	Ria Fitriani	Sungai Angit, Babat Toman	-	Media Langsung/Tatap Muka	Penarikan data dari Belitang III, Kabupaten OKU Timur.
20.	20-11-2021	Tiara Nadia Husna	Sumber Jaya, Babat Supat	085723604622	WhatsApp	Sudah divaksin di luar kota. Tapi data NIK tidak ditemukan di Peduli Lindungi.
21.	21-11-2021	Eryanti	Babat Banyuasin, Babat SUPat	085346876784	WhatsApp	Menanyakan KTP-el yang sudah didaftarkan bulan Juni.
22.	22-11-2021	Intan Permata	-	-	Facebook	Ingin mengubah tanggal lahir anak pada akta dan KK yang lahir pada tahun 2017 dikarenakan pada saat pengajuan oleh bidan salah isi di formulir.
23.	23-11-2021	Doni Riansah	-	-	Facebook	Tulisan pada KTP-el sudah pudar, ingin melakukan cetak ulang.

24.	24-11-2021	Riki Subagia	Sungai Lilin	085832824845	WhatsApp	NIK tidak aktif ketika berobat ke Puskesmas.
25.	25-11-2021	Daemawi Susilo	Sungai Lilin	082373818153	WhatsApp	Ingin membuat KK baru tetapi tidak bisa melampirkan dokumen yang lama dengan alasan hilang.
26.	26-11-2021	Ferry Kurniawan	Suka Maju, Babat Supat	082240298765	WhatsApp	NIK tidak online ketika digunakan untuk vaksin.
27.	27-11-2021	Anis Marsela	Talang Piase, Lawang Wetan	082182013366	WhatsApp	Baru memperbarui KK, ketika akan mendaftar BPJS tidak bisa dikarenakan NIK belum aktif.
28.	28-11-2021	Yasro	Babat Supat	-	Media Langsung/Tatap Muka	Pengajuan penarikan data dari Nganjuk, Jawa Timur ke Babat Supat, Musi Banyuasin.
29.	29-11-2021	Miftahudin	Babat Supat	082281789608	WhatsApp	Pengajuan akta kematian tapi tidak direspon.

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


Marwan Sutarni, S.T., M.M.
Penata
NIP.19760524 201101 1 002

Sekayu, November 2021

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

**REKAPITULASI PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

Bulan : Desember

Tahun : 2021

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP/TELP.	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telpon, Kotak Saran)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6		9
1.	01-12-2021	Zuharsyah	Babat Toman	085269743457	WhatsApp	NIK belum online ketika ke BPJS.	
2.	01-12-2021	Randik	Ngunang, Sanga Desa	082374268003	WhatsApp	Penarikan data dari Kabupaten Musi Rawas karena sudah pindah ke Kabupaten Musi Banyuasin.	
3.	03-12-2021	Nura Ayesha Ghaniah	Sri Gunung, Sungai Lilin	085215699114	WhatsApp	NIK belum online	
4.	03-12-2021	Nurjan	Muara Teladan, Sekayu	081367400558	WhatsApp	Penarikan data dari Kota Jambi karena sudah pindah ke Kabupaten Musi Banyuasin.	
5.	06-12-2021	Andri	Tanjung Agung Barat, Lais.	085693721209	WhatsApp	Ingin mencetak ulang KK yang hilang.	
6.	06-12-2021	Karnadi	-	-	Instagram	KK belum terdaftar/tidak valid. Apakah harus membuat KK baru?	
7.	7-12-2021	Ria Suprpti	Belitang III, Oku	082343508550	WhatsApp	Membuat akta anak di MUBA dan salah	

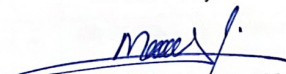
			Timur			nama, ingin diperbaiki di OKU Timur.	
8.	07-12-2021	Herry Jhoni	Lubuk Bintialo, Batang Hari Leko	081272162812	WhatsApp	NIK anak belum online pada BPJS.	
9.	08-12-2021	Udin	Karang Agung, Lalan.	081271067337	WhatsApp	Ingin melakukan perubahan nama. Tapi tidak bisa mendapatkan pelayanan online dan disuruh datang langsung ke Loket Pelayanan.	
10.	09-12-2021	Sundari	Bukit Indah Plakat Tinggi	082150579196	WhatsApp	Status pendidikan yang tercantum pada KK salah.	
11.	10-12-2021	Sumini	Lumpatan, Sekayu	082317976144	WhatsApp	Penarikan data dari Kota Semarang karena sudah pindah ke Kabupaten Musi Banyuasin.	
12.	13-12-2021	Fitria Novita	Simpang Sari, Lawang Wetan	08877773655	WhatsApp	Salah perekaman dengan temannya bernama fitri.	
13.	14-12-2021	Zulfikri	Pangkalan Jaya, Babat Toman	082373023700	WhatsApp	Sertifikat vaksin anak Ybs bernama Diva Angelina tidak dapat dicetak karena NIK belum online.	
14.	15-12-2021	Herlinda	Rantau Kasih, Babat Toman	082176732578	WhatsApp	Data ibu kandung yang bernama Salmah duplicate karena perekaman 2 kali.	
15.	16-12-2021	Sherly Marlina	-	-	Instagram	Bagaimana cara mencetak kembali KTP yang hilang.	
16.	16-12-2021	Ismet	Soak Baru, Sekayu	081311733894	WhatsApp	Ingin kembali ke KK orangtua dengan alamat Soak Baru karena sudah tidak bekerja di	

						Batam.	
17..	20-12-2021	Bela Safitri	Lumpatan 2, Sekayu	082213016429	WhatsApp	Kehilangan pdf akta kelahiran anak dan KK karena HP rusak.	
18.	21-12-2021	Yurmaningsih	Tanjung Kerang, Babat Supat	082172213116	WhatsApp	NIK tidak bisa digunakan untuk vaksin.	
19.	21-12-2021	Deby Nurkhasana	Beji Mulyo, Tungkal Jaya	085764809624	WhatsApp	Tidak bisa membuat SIM karena data belum aktif.	
20.	22-12-2021	Rahmaddianto	Sukajaya, Bayung Lencir	082265456909	WhatsApp	Ingin memperbaiki data diri pada KTP yaitu nama dan tanggal lahir. Pada KK sudah diperbaiki sesuai ijazah. Tapi sedang berada di luar Kabupaten MUBA.	
21.	22-12-2021	Pitri Yanti	babat Ramba Jaya, Babat Supat	083803720069	WhatsApp	Kececeran Kartu Keluarga.	
22.	23-12-2021	Mei Wita Opera Sesar	Tebing Bulang, Sungai Keruh	082183491423	WhatsApp	Ingin mengubah akta kelahiran menyesuaikan ijazah.	
23.	27-12-2021	Nurul Mardiyah	Suka Jaya, Bayung Lencir	085269994337	WhatsApp	Nama Ibu kandung tidak sesuai ketika menginput data pada dapodik, padahal sudah sesuai KK dan KTP.	
24.	28-12-2021	Winarno	Sungai Batang, Sekayu.	082232657830	WhatsApp	Menghubungi pelayanan online KIA, tapi tidak di respond.	
25.	29-12-2021	Alif Fanhar	Teluk, Lais	082376349199	WhatsApp	KTP-el tidak aktif ketika mendaftar aplikasi e-money.	


26.	30-12-2021	Rahmawati	Perum Lilin Asri	083154825414	WhatsApp	Konsultasi mengenai pemindahan KTP dari Palembang ke Bukit Tinggi.
27.	30-12-2021	Rodiah	Balai Agung, Sekayu	081377728612	WhatsApp	Sudah hampir 3 tahun tinggal di Sekayu tapi belum membuat surat pindah dari Palembang.
28.	31-12-2021	Solmaron	Jaya Agung, Lalan.	085377436497	WhatsApp	Tidak bisa mendaftar BPJS karena NIK tidak valid.
29.	31-12-2021	Sahewi	Ulak Paceh, Lawang Wetan	085267042170	WhatsApp	Mempertanyakan akta kematian yang didaftarkan tanggal 29 Desember 2021.

Sekayu, Desember 2021

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


Marwan Sutami, S.T., M.M.
Penata
NIP.19760524 201101 1 002

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan


Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

3.2 Penanganan Pengaduan / Saran / Kritik

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MUSI BANYUASIN

Bulan : Januari

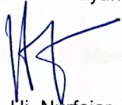
Tahun : 2021

NO.	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	PERIHAL SARAN/PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	7	9
1.	05-01-2021	Sri Wahyuni	Desa Purwosari, Lais	NIK anak atas nama Nuraini tidak online ketika pembuatan BPJS.	NIK sudah kami konsolidasi diinformasikan kepada YBS untuk menunggu 1x24 jam setelah data diproses, dan silahkan cek kembali ditempat keperluan YBS.
2.	08-01-2021	Yuli Yenih	Sereka, Babat Toman	NIK di KK dan KTP beda	Kami sarankan yang bersangkutan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan kartu keluarga dengan melampirkan data pendukung berupa KK lama, buku nikah, dan data pendukung istri berupa ijazah dan akta kelahirannya.
3.	11-01-2021	Susi Kurnia	Teluk, Lais	Sudah mengubah alamat, tapi data pada server PLN belum berubah.	Setelah kami cek pada data warehouse terpusat, data ibu/ybs sudah berubah. kami sarankan kepada ybs untuk meminta ke pihak PLN untuk update data terbaru

4.	11-01-2021	Rendi Pranata	-	Bagaimana cara revisi akta kelahiran	diinformasikan kepada ybs untuk mengakses link pelayanan online kemudian pilih jenis layanan akta lahir
5.	25-01-2021	Agung	-	Bagaimana cara revisi akta kelahiran	Diinformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online kemudian memilih layanan "Akta Kelahiran:
6.	26-01-2021	Wasis	-	Apakah sudah bisa perekaman e-KTP di Disdukcapil MUBA?	Diinformasikan kepada Ybs bahwa perekaman dilakukan di kecamatan, kecuali kecamatan Lawang Wetan dan Babat Toman karena masih ada kendala pada 2 kecamatan tersebut.
7.	27-01-2021	Anwar Tubit	-	Menyarankan Disdukcapil MUBA untuk menerima perekaman e-KTP tanpa memperhatikan zona.	-
8.	27-01-2021	Putri Indah	-	Apa saja syarat yang harus dibawa untuk perekaman KTP?	Diinformasikan kepada Ybs bahwa untuk perekaman KTP membawa fotokopi KK, ijazah, dan akta lahir.
9.	27-01-2021	Khoiril	-	Kenapa NIK bisa dipakai lebih dari 1 orang?	Diinformasikan kepada Ybs untuk melakukan cetak ulang KTP lalu melakukan konsolidasi manual untuk aktivasi data melalui link pelayanan online.
10.	27-01-2021	Novel	-	Apa saja syarat untuk membuat akta kematian?	Diinformasikan kepada Ybs syarat membuat akta kematian : surat keterangan kematian, keterangan penguburan, keterangan ahli waris, KK, KTP, Almarhum dan KTP ahli waris.
11.	27-01-2021	Pratiwi Abdullah	-	Apa saja syarat membuat KIA?	Diinformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online lalu pilih jenis layanan KIA.

12.	28-01-2021	Anza Deska Natalia	-	Syarat perekaman KTP di kantor camat sekayu?	Diinformasikan kepada Ybs syarat perekaman dengan membawa fotokopi KK, fotokopi ijazah terakhir, dan fotokopi akta kelahiran.
13.	28-01-2021	Marisa Safitriani	-	Chat petugas melalui WA untuk memperbaiki KK slow respond.	
14.	28-01-2021	Putri Andi	Babat Toman	Syarat membuat KTP dan belum perekaman?	Diinformasikan kepada Ybs untuk melakukan perekaman di Disdukcapil MUBA dengan membawa fotokopi KK, ijazah, akta kelahiran.
15.	28-01-2021	Jeni Aryanti	-	Bagaimana prosedur mengubah KTP dari Palembang ke MUBA?	Diinformasikan kepada Ybs untuk membuat surat pindah dari Disdukcapil Palembang.

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



Dra. Hj. Nurfajar, MM
Pembina
NIP.19611105 198803 1 005

Sekayu, Januari 2021

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

Bulan : Februari
Tahun : 2021

NO.	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	ALAMAT	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6
1.	01-02-2021	Callysta Devvita Hardiyanti	-	KTP sudah dicetak tapi keterangannya belum terdaftar di Disdukcapil	Diinformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan Konsolidasi Manual.
2.	01-02-2021	Nova Novianti	Supat Timur/Babat Supat	Susah pindah dari Palembang ke MUBA tapi ketika ingin mendaftar beasiswa, data yang muncul masih data Palembang.	Setelah dicek KTP Ybs belum dicetak ulang/masih alamat lama sehingga data pada KTP dan KK belum sinkron. Jadi kami sarankan untuk mencetak ulang KTPnya dengan mendaftar online pada layanan KTP.
3.	01-02-2021	Merry Anggraini	Balai Agung	Pernah perekaman KTP di Palembang, sekarang sudah menikah dan menetap di MUBA. Ingin mengajukan perubahan NIK.	Kami sampaikan kepada Ybs bahwa NIK setiap warga negara berlaku seumur hidup dan tidak dapat berubah mengikuti perubahan domisili. jadi kami silahkan untuk membuat surat pindah dengan NIK Palembangnya.
4.	04-02-2021	Amendri	-	Untuk cetak ulang KTP pindah alamat apakah bisa langsung karena sekalian ingin aktivasi KTP?	Diinformasikan kepada Ybs bahwa seluruh pelayanan Dukcapil muba sudah dialihkan ke pelayanan online termasuk aktivasi KTP.

5.	04-02-2021	Puji	Lawang Wetan	Jika ingin perekaman KTP-el apakah perekaman ke kantor camat atau langsung ke Disdukcapil? dan perlu kah membawa pengantar dari desa?	Dikarenakan alat perekaman untuk Kecamatan Lawang Wetan masih dalam perbaikan, jadi disilahkan kepada Ybs untuk perekaman ke Disdukcapil MUBA. Cukup membawa fotokopi KK, ijazah dan akta kelahiran tanpa perlu pengantar dari desa.
6.	07-02-2021	Andika Pratama	-	Apa saja syarat pembuatan akta kematian?	Disilahkan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online kemudian meilih layanan akta. Nanti akan terhubung ke WA petugas terkait dan diinformasikan syarat pembuatan akta kematian.
7.	10-02-2021	Yopi	-	Ketika ingin membuat NPWP tidak valid.	Setelah dipastikan data pada KK dan KTP Ybs sudah sama. Kami silahkan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online kemudian memilih layanan Konsolidasi Manual/Aktivasi Data.
8.	18-02-2021	M. Jossi Adha	Gandus, Palembang	Pengajuan aktivasi data KK Palembang, tapi Ybs tinggal di Musi Banyuasin karena bekerja. Keperluan mendesak karena anak Ybs sedang dirawat di Rumah Sakit Charitas Palembang.	Petugas bantu dengan cara mengirimkan data ke Capil Kota Palembang untuk dilakukan aktivasi data.
9.	18-02-2021	Ahmad	-	Apa saja syarat untuk pengajuan cetak ulang KTP karena rusak dan apakah bisa langsung jadi?	Syarat untuk mencetak ulang KTP karena rusak adalah fotokopi KK dan KTP lama yang sudah rusak, Untuk waktu atau prosesnya adalah 1x24 jam (jika tidak ada gangguan server atau jaringan).
10.	19-02-2021	Nurlisa	-	Plastik KTP terkelupas, apakah bisa diganti?	Bisa dengan cara pengajuan untuk mencetak ulang KTP melalui link pelayanan online dan memilih layanan KTP-el.

11.	23-02-2021	Tri Gunawan	Tungkal Jaya	Bagaimana cara upadte DWH?	Dengan cara mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan konsolidasi manual/aktivasi data.
12.	25-02-2021	Suyanto	Batang Hari Leko	Ingin cetak ulang KTP, tapi KTP lama diambil capil Lampung ketika mengurus surat pindah.	Diarahkan Ybs untuk mengurus surat kehilangan KTP dari kepolisian. Kemudian mendaftar online untuk cetak ulang KTPnya.
13.	25-02-2021	Joni	-	NIK tidak valid ketika mendaftar pra kerja dan bagaimana cara mencetak NIK sudah aktif atau belum?	Diinformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online. Kemudian memilih layanan konsolidasi manual/aktivasi data. Dan untuk memastikan data sudah aktif silahkan cek kembali ditempat keperluan.
14.	26-02-2021	Susi	-	Membuat KK online tapi sudah 1 bulan belum selesai.	Setelah dikonfirmasi ke petugas KK, ternyata KK Ybs sudah selesai. Tetapi petugas lupa mengirim file KK yang sudah selesai.

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



Dra. Hj. Nurfajar, MM
Pembina
NIP.19611105 198803 1 005

Sekayu, Februari 2021

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

Bulan : Maret

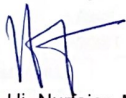
Tahun : 2021

NO.	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	ALAMAT	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6
1.	02-03-2021	Vita	-	Ingin membuat KIA secara online.	Kami silahkan Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan Kartu Identitas Anak.
2.	02-03-2021	Intan Wahyuni	-	Bagaimana mengecek apakah NIK sudah online atau belum?	Jika sudah melakukan konsolidasi manual, kami silahkan kepada Ybs untuk mengecek kembali di tempat keperluan.
3.	03-03-2021	Linda Wanda	-	Jika ingin membuat KK baru, apakah bisa datang langsung ke capil?	Kami informasikan bahwa pelayanan tatap muka untuk sementara kita tiadakan dan dialihkan ke pelayanan online.
4.	05-03-2021	Anita Puspitasari	-	Ingin bertanya perihal NIK tidak ditemukan saat pendaftaran SIM online, sudah ke pelayanan online tapi tidak dibalas.	Setelah dilihat dari screenshots yang dikirim oleh Ybs, keperluan sudah ditanggapi dan ditindak lanjuti. Ybs diminta untuk menunggu karena data akan terupdate paling cepat 1x24 jam.
5.	05-03-2021	Adriesta Ahkan	-	Sudah melakukan perekaman tapi KTP belum dapat.	Setelah melakukan perekaman YBS diharuskan untuk mendaftar online terlebih dahulu.

6.	06-03-2021	Ayu Nopianti	Balai Agung, Sekayu	Setelah perekaman data duplikat	Setelah dicek data Ybs duplikat dengan NIK Palembang. Ybs diharuskan melakukan penghapusan data di Palembang. Setelah itu baru bisa perekaman di Musi Banyuasin.
7.	08-03-2021	Diki	-	KTP sudah lama jadi, tapi tidak bisa dipakai untuk membuat rekening.	Kami persilahkan kepada Ybs untuk mengakses layanan SIP OK MUBA dengan memilih jenis layanan Konsolidasi Manual/Aktivasi Data.
8.	09-03-2021	Slamet Riyadi	-	Ingin Aktivasi NIK anak yang belum online di BPJS.	Kami silahkan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih jenis layanan Konsolidasi Manual/Aktivasi Data.
9.	12-03-2021	Yoto Kuswanto	Tanjung Agung Selatan, Lais	Mengurus surat pindah Ibu mertua yang akan pindah ke Kabupaten PALI. Status hubungan dengan suami sudah bercerai tapi tidak memiliki surat cerai.	Surat pindah Ybs bisa diproses dengan melampirkan surat pernyataan perceraian yang dikeluarkan oleh kepala desa dan mengisi surat pernyataan tanggung jawab mutlak perceraian belum tercatat.
10.	13-03-2021	Yurnal	-	Bagaimana cara membuat SKPWNI antar provinsi secara online?	Dengan cara mengakses link pelayanan online dan memilih Layanan Pindah Datang.
11.	15-03-2021	Eka	Plakat Tinggi	Menanyakan KTP sudah dicetak atau belum. Sudah melakukan perekaman di kecamatan.	Setelah dicek KTP Ybs sudah dicetak tanggal 24 Februari 2020 dan dapat diambil dengan membawa fotokopi KK.
12.	24-03-2021	Santi	Lais	Jika ingin membuat KTP untuk Kecamatan Lais, perekaman di mana?	Silahkan rekaman di kantor camat Lais, kemudian melakukan pendaftaran online.
13.	26-03-2021	Callysta Devvita	-	NIK belum terdaftar padahal KTP sudah dicetak.	Diinformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih jenis layanan Konsolidasi Manual/Aktivasi Data.

14.	31-03-2021	Agus	Lawang Wetan	Sudah perekaman di Kecamatan Lawang Wetan, 2 minggu yang lalu tapi KTP belum dicetak.	Setelah ditanya kepada Ybs ternyata Ybs sudah perekaman saja, tetapi belum terdaftar online sehingga KTP Ybs belum diproses.
-----	------------	------	--------------	---	--

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



Dra. Hj. Nurfaraj, MM
Pembina
NIP.19611105 198803 1 005

Sekayu, Maret 2021

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

Bulan : April
Tahun : 2021

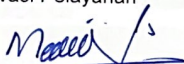
NO.	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	ALAMAT	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	7	8
1.	01-04-2021	Emilia	-	Sudah lama perekaman tapi KTP belum dicetak. Ketika mendaftar online petugas KTP slow respon.	Diinformasikan kepada Ybs bahwa admin KTP yang dimaksud sedang izin karena orang tua sedang sakit. Kami silahkan untuk pindah ke admin KTP yang lainnya.
2.	04-04-2021	Dahlia	-	Ingin membuat KTP tapi KK masih alamat Lampung.	Kami silahkan untuk membuat surat pindah terlebih dahulu kemudian membuat KK dan KTP Musi Banyuasin.
3.	06-04-2021	Ade Prabowo	-	Ingin mengganti jenis kelamin pada KTP yang semula perempuan menjadi laki-laki, pada KK sudah diperbaiki.	Diinformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih jenis layanan KTP-el.
4.	07-04-2021	Eko Prasetyo	-	Kartu ATM tertelan, ketika ingin membuat atm baru diinformasikan oleh pihak Bank harus mempunyai KTP-el.	Dikarenakan Ybs belum melakukan perekaman KTP-el, kami persilahkan Ybs untuk membuat Biodata WNI untuk sementara pengganti KTP-el. Dilembar belakang Biodata WNI kami lampirkan surat dari Kepala Dinas yang menjelaskan bahwa perekaman KTP-el untuk sementara ditunda.

5.	08-04-2021	Ade Indah Silvia	-	Apa saja persyaratan memuat KTP dan bagaimana langkah-langkahnya? Sudah perekaman di Kantor Kecamatan.	Setelah melakukan perekaman di Kantor Camat, Ybs silahkan untuk mendaftar online. KTP akan proses selama 1x24 jam dan akan dihubungi apabila proses telah selesai.
6.	16-04-2021	Ansori Hidayat	-	Apakah bisa dicetak ulang e-KTP, karena KTP lama sudah rusak.	KTP yang sudah rusak boleh dicetak ulang dengan syarat melampirkan fotocopy Kartu Keluarga dan KTP lama yang sudah rusak tersebut. Pendaftaran dapat dilakukan secara online untuk menghindari kerumunan.
7.	22-04-2021	Merry	-	Mohon bantuan untuk proses konsolidasi	Untuk proses konsolidasi Ybs disilakan untuk mengakses link pelayanan online kemudian memilih layanan konsolidasi manual/aktifasi data.
8.	23-04-2021	Lisa	-	Ektip tidak bisa di gunakan karena belum terdaftar	Kepada ybs untuk mengakses link pelayanan online kemudian memilih layanan aktifasi data.
9.	26-04-2021	Eliya Astuti	-	Pengambilan e-KTP dengan tanda terima	Setelah dicek ternyata eKTP sudah diserahkan ke kecamatan dan dipersilakan Ybs untuk mengambil eKTP ke kecamatan Ybs.
10.	29-04-2021	Annisa Fitri	-	Telah memiliki biodata WNI dan ingin mengganti dengan eKTP	Ybs harus melakukan perekaman dan setelah perekaman Ybs bisa mendaftar secara online.
11.	29-04-2021	Heroika	-	Sudah update data tapi masih belum online di bank.	Ketika dicek data di warehouse Dukcapil, data sudah tidak ada masalah dan data sudah terupdate.

12.	30-04-2021	Malawati	-	Proses perubahan status di eKTP Ybs.	Kami silakan mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan Kartu Keluarga.
-----	------------	----------	---	--------------------------------------	--

Sekayu, April 2021

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



Marwan Sutami, S.T., M.M.
Penata
NIP.19760524 201101 1 002

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

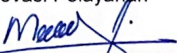
Bulan : Mei
Tahun : 2021

NO.	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	ALAMAT	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6
1.	04-05-2021	Vingki Eli Safitri	-	Data tidak terupdate di BPJS online lewat jkn mobile tapi nik belum terupdate.	Kami silakan akses link pelayanan online kemudian pilih layanan aktivasi data/layanan konsolidasi manual.
2.	04-05-2021	Indra	-	Mencabut data dimuba ingin pindah ke Jambi lewat online.	Kami silakan buka link pelayanan online dan pilih jenis pelayanan pindah data dan akan langsung terhubung dengan petugasnya.
3.	06-05-2021	Monika Sari	-	Proses pembuatan kartu keluarga karna baru menikah dan syarat-syaratnya.	Persyaratan membuat KK baru: fotocopy KK masing-masing, fotocopy buku nikah fotocopy eKTP masing-masing dan setelah lengkap silahkan buka pelayanan online dan pilih pelayanan Kartu Keluarga.
4.	09-05-2021	Dedi Asmawi	-	Perekaman eKTP berdomisili di Kec. Sekayu	Untuk Kec. Sekayu kami himbau silakan datang ke Kantor Kec. Sekayu untuk proses perekaman dan setelah perekaman silakan daftar online pada link pelayanan online dan pilih layanan e-KTP.
5.	20-05-2021	Lucia	-	Apakah bisa membuat Kartu Keluarga dan Akte jika tidak mempunyai buku nikah.	Masyarakat yang tidak memiliki buku nikah bisa membuat kartu keluarga dan akte dengan syarat mengisi Surat Pernyataan Tanggung Jawan


6.	26-05-2021	Purwanto	Bayung Lencir	Cetak ulang eKTP karena hilang dan ganti foto dari memakai peci ke tidak memakai peci.	Mutlak (SPTJM) Perkawinan. Ybs langsung ke loket pelayanan e-KTP dengan melampirkan surat kehilangan dari kepolisian.
7.	26-05-2021	Kasmini	Sekayu	Ingin membuat eKTP dan KK tetapi Ybs belum pernah melakukan perekaman eKTP dan cetak ulang KK menjadi KK tunggal dikarenakan suami meninggal. eKTP dibutuhkan untuk berobat ke Rumah Sakit	Dikarna kan Ybs tidak memungkinkan untuk melakukan perekaman jadi Ybs disarankan untuk membuat biodata WNI pengganti eKTP dan untuk cetak ulang KK Ybs harus melampirkan surat keterangan kematian. dan bisa dilakukan dilink online atau datang langsung ke kantor Disdukcapil MUBA.
8.	31-05-2021	Titen Sumarni	Rimba Ukur	Ybs tidak bisa menulis dan tidak bisa mendaftar.	Petugas pengaduan siap membantu.
9.	31-05-2021	Heni Puspasari	Lais	Ybs ingin mendaftar cetak ulang eKTP Ybs tidak bisa menulis.	Petugas pengaduan siap membantu.
10.	31-05-2021	Ahmad fauzi	Sekayu	KTP hilang keterangan e-KTP diluar provinsi rencananya Ybs mau urus perpindahan dari Jawa Barat ke MUBA.	Ybs langsung daftar ke petugas pelayanan eKTP dengan membawa surat kehilangan dari kepolisian.

Sekayu, Mei 2021

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


Marwan Sutami, S.T., M.M.
Penata
NIP.19760524 201101 1 002

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan


Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

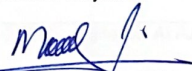
Bulan : Juni
Tahun : 2021

No	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	ALAMAT	PERIHAL SARAN/PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6
1.	02-06-2021	Ramah Saputra	Sungai Keruh	Duplicade record data Ybs duplicade dengan data An. Miranti.	Untuk melakukan penghampusan butuh waktu yang belum bisa dipastikan maka Ybs harus menunggu. Untuk konfirmasi petugas meminta no.hp Ybs untuk dihubungi. Jika data sudah dihapus maka ybs bisa melakukan perekaman ulang.
2.	02-06-2021	Predi	Batang Hari Leko	Cetak ulang kartu keluarga.	Ybs langsung ke loket pelayanan bagian kartu keluarga.
3.	02-06-2021	Ario	Sekayu	Duplicat record.	Untuk penghapusan data perlu waktu yang belum bisa ditentukan. Jadi Ybs harus menunggu jika sudah dihapus datanya akan dihubungi oleh petugas kami.
4.	07-06-2021	Rusman Supatrik	Babat Toman	Penghapusan data.	Untuk melakukan penghapusan data butuh waktu yang belum bisa ditentukan. Maka Ybs harus menunggu dan nanti petugas kami menghubungi setelah data selesai dihapus.

5.	08-06-2021	Rovin	Tanah Abang	Pernah menikah dan sudah memiliki KK serta KTP. Setelah cerai Ybs membuat KK dengan NIK baru ketika ingin membuat KTP data bermasalah.	Ybs langsung daftar keloket pelayanan ktp dan kk dengan melampirkan kk dan ektp lama.
6.	14-06-2021	Suarda Kapillano	Lalan	Penghapusan data.	Dalam penghapusan data butuh waktu yang belum bisa ditentukan. Maka Ybs harus menggu dan diminta nomor hp Ybs agar petugas kami dapat menghubungi setelah data sudah di hapus.
7.	17-06-2021	Alwasi	Rantau Keroya	Ybs tidak bisa menulis formulir akta kelahiran.	Petugas pengaduan membantu Ybs.
8.	17-06-2021	Sahid	Sungai Keruh	Cetak ulang KTP-el.	Ybs langsung ke loket pelayanan.
9.	21-06-2021	Rian Agung Pratana	Sekayu	Cetak ulang KTP-el.	Ybs langsung ke loket pelayanan.
10.	13-06-2021	Medi	Sekayu	Cetak ulang KK dan penambahan anggota keluarga.	Ybs langsung ke loket pelayanan akta kelahiran
11.	29-06-2021	Margito	Tungkal Jaya	Penarikan data dari MUBA ke Lampung.	Untuk melakukan penarikan perlu waktu yang belum bisa dipastikan. Ybs harus menunggu dan setelah selesai akan hubungi oleh petugas kami.
12.	29-06-2021	Arzi Warzani	Batang Hari Leko	Penarikan data pindah dari MUBA ke Jambi.	Untuk penarikan data pindah dibutuhkan waktu yang tidak bisa ditentukan. Maka dari itu Ybs diminta nomor hp agar dapat dihubungi petugas kami.


13.	29-06-2021	Dewiana	Sekayu	Penarikan data pindahan dari Muba ke Palembang.	Untuk melakukan penarikan data butuh waktu yang belum bisa dipastikan maka Ybs dimohon menunggu. Untuk konfirmasi Ybs diminta nomor hp agar petugas kami dapat menghubungi jika sudah selesai.
14.	30-06-2021	Patoni	Sekayu	Mengganti TTD.	Ybs harus mengisi surat pernyataan dengan materai 10.000 lalu perekaman tanda tangan yang baru dengan melampirkan ktp lama.
15.	30-06-2021	Habibur Rohman	Keluang	Cetak ulang KTP-el.	Ybs langsung keloket pelayanan KTP.

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


Marwan Sutami, S.T., M.M.
Penata
NIP.19760524 201101 1 002

Sekayu, Juni 2021

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan


Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

Bulan : Juli
Tahun : 2021

No	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	ALAMAT	PERIHAL SARAN/PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6
1.	01-07-2021	Heru Susanto	Pengedis Pati	Penarikan data dari Pati ke Muba	Untuk melakukan penarikan data butuh waktu yang belum bisa dipastikan maka Ybs dimohon menunggu. Untuk konfirmasi Ybs diminta nomor hp agar petugas kami dapat menghubungi jika sudah selesai.
2.	01-07-2021	Haikal Al Aziz	Bailangu	Penghapusan data duplicat record.	Untuk melakukan penghapusan data butuh waktu yang belum bisa dipastikan maka Ybs dimohon menunggu. Untuk konfirmasi Ybs diminta nomor hp agar petugas kami dapat menghubungi jika sudah selesai.
3.	02-07-2021	Zaidan Septiadi	Lais	Penarikan data pindah dari Palembang ke Muba.	Untuk melakukan penarikan data butuh waktu yang belum bisa dipastikan maka Ybs dimohon menunggu. Untuk konfirmasi Ybs diminta nomor hp agar petugas kami dapat menghubungi jika sudah selesai.

4.	02-07-2021	Maya Sari	-	Ingin membuat akun SSCN, tapi data tidak ditemukan.	Jika data pada KK dan KTP sudah sama kami silahkan untuk aktivasi data dengan cara mengakses link pelayanan online. Kemudian pilih layanan Konsolidasi Manual.
5.	02-07-2021	Dian Purnama Sari	Sungai Dua, Sungai Keruh	Keluarga sedang dirawat di RS Talang Ubi. Karena NIK belum online jadi tidak bisa membuat KIS.	Setelah dicek data pada KTP tidak sesuai dengan data pada KK. Dikarenakan Ybs pernah mengubah tanggal lahir. Kami sarankan untuk cetak ulang KTP menyesuaikan KK. Kemudian aktivasi data melalui pelayanan online.
6.	02-07-2021	Suparta	-	Sudah daftar KTP secara online pada tanggal 29 Juni 2021. Untuk pengambilan membawa berkas apa saja.	Untuk Pengambilan KTP karena baru perekaman silahkan membawa fotokopi KK dan Ijazah terakhir.
7.	05-07-2021	Askha	-	Ingin mengganti tanda tangan pada KTP dengan alasan tanda tangan yang dulu dan sekarang berbeda.	Kami silahkan datang ke loket pelayanan dengan membawa KK, KTP asli, dan materai 10.000.
8.	05-07-2021	Siput Rawah	-	Ingin membuat surat pindah tapi ketika ke pelayanan online chat tidak direspon.	Setelah dikonfirmasi ke petugas pindah datang ternyata berkas Ybs sudah diproses dan Ybs kami mohon untuk menunggu proses 1x24 jam.
9.	05-07-2021	Satria	Suka damai, Tungkal Jaya	Syarat mengurus surat pindah ke Jawa Timur, karena sudah berada di Jawa Timur selama 10 tahun.	Kami silahkan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan Pindah Datang. Persyaratan lengkap akan petugas sampaikan melalui WA.
10.	05-07-2021	Santoso	Tenggulang Baru, Babat Supat	NIK KTP berbeda dengan NIK pada KK	Setelah dicek data Ybs berada di Kabupaten Banyuasin. Kami silahkan untuk mengurus surat pindah dari Banyuasin.

11.	06-07-2021	Desti Ana	-	NIK pada KK dan KTP berbeda.	Kami silahkan untuk mengubah KK menyesuaikan KTP, untuk perubahan data silahkan lampirkan data pendukung seperti akta dan ijazah.
12.	07-07-2021	Yulianti Sitonga	-	Ingin cetak ulang KTP karena hilang. Sudah ada surat kehilangan dari kepolisian.	Kami silahkan kembali ke link pelayanan online, kemudian pilih layanan KTP-el.
13.	07-07-2021	Shelly Triyani	-	Ingin mengubah nama pada KTP karena namanya salah/tidak sesuai ijazah dan akta.	Karena nama pada KK sudah diubah, kami silahkan Ybs untuk langsung cetak ulang KTP dengan cara mengakses link pelayanan online. Kemudian pilih layanan KTP-el.
14.	07-07-2021	Ikallia Mansah	Mekar Jaya, Jirak Jaya	Tidak bisa mendaftar pada portal SSCASN 2021.	Setelah dicek ternyata terdapat perbedaan nama pada KK dan KTP. Jadi kami silahkan untuk perbarui KK sesuai ijazah.
15.	08-07-2021	Moch Gali	-	Minta dikirim ulang file KK, karena email yang dipakai untuk daftar online KK rusak.	Kami silahkan untuk menghubungi petugas KK melalui link pelayanan online.
16.	12-07-2021	Apinsah	Serasan Jaya, Sekayu	Tidak bisa masuk ke portal SSCASN.	Kami sarankan untuk aktivasi data secara online dengan mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan konsolidasi manual.
17.	13-07-2021	Patria	Sekayu	Apa persyaratan untuk menambahkan anggota keluarga pada KK?	Persyaratan yang harus dilengkapi untuk menambahkan anggota keluarga pada KK adalah KK lama, buku nikah, dan surat keterangan lahir anak yang ingin dimasukkan pada KK. Untuk pendaftaran dapat dilakukan secara online.


18.	13-07-2021	Amendri	Babat Banyuasin, Babat Supat	Apa benar akta dan KK dicetak menggunakan kertas HVS?	Diinformasikan kepada Ybs bahwa benar Dokumen Kependudukan dicetak menggunakan kertas HVS putih ukuran 80gr. Sesuai Permendagri Nomor 109 Tahun 2019. Sedangkan KTP dan KIA tetap menggunakan blanko yang sama.
19.	13-07-2021	Andi Saputra	Tanjung Dalam, Keluang	Ingin mengubah tanggal dan bulan lahir pada KTP-el.	Setelah dicek data pada KK, sudah diubah sesuai ijazah. Kami silahkan kepada Ybs untuk mengakse link pelayanan online dan memilih layanan KTP-el.
20.	14-07-2021	Suprianti	Babat Toman	Baru saja membuat KTP dan KK tapi NIK tidak sesuai ketika ke Bank.	Kami silahkan untuk aktivasi data secara online dengan mengakses link pelayanan online kemudian pilih layanan konsolidasi manual.
21.	14-07-2021	Ika Noviyanty	-	Sudah vaksin dan ketika akan mencetak kartu vaksin tidak bisa karena NIK tidak valid.	Kami silahkan untuk aktivasi data secara online dengan mengakses link pelayanan online kemudian pilih layanan konsolidasi manual.
22.	14-07-2021	Asep Sukirno	-	Sudah membuat KK baru tapi ketika daftar CPNS masih terdaftar di KK lama.	Kami silahkan untuk aktivasi data secara online dengan mengakses link pelayanan online kemudian pilih layanan konsolidasi manual.
23.	14-07-2021	Prayoga Pengestu	-	Menanyakan KTP-el yang sudah perekaman tanggal 24-06-2021	Sudah dicek ternyata status KTP-elnya missing biometric dan harus dilakukan penghapusan terlebih dahulu. Ybs akan dihubungi jika proses penghapusan sudah selesai.
24.	15-07-2021	Marno	-	Mendapat bantuan PKH tapi ketika ingin membuat tabungan di Bank, NIK belum online.	Untuk aktivasi data kami silahkan ke layanan konsolidasi manual/aktivasi data.

25.	15-07-2021	Sandi Pramudhita	Plakat Tinggi	Mengubah KK pada saat pelayanan keliling 2019, tapi sampai sekarang tidak ada kabar.	Setelah dicek KKnya pernah dicetak. Jika KK belum diterima kami sarankan untuk ke layanan Kartu Keluarga untuk cetak ulang KK.
26.	16-07-2021	Nurdin	Babat Supat	NIK siswa tidak valid di dapodik	Kami silahkan ke Layanan Konsolidasi Manual untuk aktivasi data.
27.	17-07-2021	Lisa	Babat Toman	Jika KTP hilang, untuk membuat KTP-el yang baru apakah harus foto ulang?	Untuk KTP yang hilang dilakukan cetak ulang KTP dengan melengkapi persyaratan berupa KK dan surat kehilangan dari kepolisian.
28.	18-07-2021	Zainal	-	Bagaimana cara membuat akta kelahiran?	Kami silahkan melalui link pelayanan online dan pilih pelayanan Akta. Syarat yang harus dilengkapi: KK, Buku Nikah, Suket Lahir, dan KTP Orangtua.
28.	19-07-2021	Dewiana	Serasan Jaya	Sudah melakukan perekaman, keterangan data adjudicate.	Data sudah dilakukan penghapusan. Ybs dihubungi untuk melakukan perekaman ulang.
29.	21-07-2021	Kiki Andriyani	-	Sudah melakukan konsolidasi data, tapi masih belum bisa buat daftar CPNS.	Setelah dicek pada data ware house terpusat dukcapil datanya sudah sesuai KK dan KTP. Kami sarankan untuk menghubungi help desk BKN.
30.	26-07-2021	Wulan Sari	Toman, Babat Toman	Tidak bisa membuat NPWN, karena NIK tidak valid. Sudah ke layanan konsolidasi tapi tidak ada respon.	Setelah kami cek data ibu sudah online dan sama seperti yang ada di KK dan KTP.
31.	27-07-2021	Indah	Banyuasin	Setelah menikah ikut suami tinggal di Banyuasin untuk menonaktifkan data Muba menggunakan layanan SIP OK MUBA yang mana?	Untuk menonaktifkan data Muba, Ybs harus membuat surat pindah dan kami silahkan ke layanan Pindah Datang.


32.	27-07-2021	Heru Susanto	Babat Toman	Ingin perekaman KTP karena sudah berusia 17 Tahun	Kami informasikan kepada Ybs bahwa perekaman di loket pelayanan Disdukcapil MUBA sedang ditunda karena Sekayu sedang dalam zona merah Covid-19, Kami silahkan untuk perekaman di kecamatan kemudian daftar online untuk pencetakan KTP.
33.	28-07-2021	Amel	Kayuara, Sekayu	Kehilangan KTP, bisakah minta KTP sementara?	Kami silahkan untuk mendaftar cetak ulang KTP pada link pelayanan online dengan melengkapi persyaratan fotocopy KK dan surat keterangan hilang dari kepolisian.
34.	29-07-2021	Masleni	-	Melakukan pengecekan KTP, apakah datanya ganda atau tidak?	Setelah kami lakukan pengecekan data Ybs sudah sesuai dan tidak ada masalah.
35.	30-07-2021	Rita Suryani	Babat Toman	Ketika mendaftar BPJS nama anak belum terupdate.	Kami Silahkan Ybs untuk mengakses link Pelayanan Online, kemudian pilih Layanan Konsolidasi Manual.

Sekayu, Juli 2021

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


Marwan Sutami, S.T., M.M.
Penata
NIP.19760524 201101 1 002

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan


Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

Bulan : Agustus
Tahun : 2021

No	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	ALAMAT	PERIHAL SARAN/PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6
1.	04-08-2021	Feri Andika	-	Ingin mengganti alamat pada KK dan KTP.	Kami silahkan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan Kartu Keluarga terlebih dahulu. Setelah KK selesai diperbaiki selanjutnya pilih layanan KTP-el
2.	05-08-2021	Suci Lestari	-	Data suaminya missing biometric. Bagaimana agar bisa dapat KTP?	Data Ybs harus dilakukan penghapusan terlebih dahulu, Ybs kami minta untuk meninggalkan nomor telepon untuk dihubungi jika penghapusan sudah selesai.
3.	05-08-2021	Sarina Rezeky Sitohang	Tungkal Jaya	NIK pada KTP dan KK tidak sesuai.	Kami silahkan ke layanan Kartu Keluarga dengan melengkapi dokumen pendukung seperti: KTP-el, Buku Nikah, Ijazah, Akta Kelahiran untuk menyesuaikan datanya.
4.	08-08-2021	Rika Saputri	Sungai Lilin	Ingin membuat KTP bagaimana caranya?	Disilahkan untuk perekaman di kecamatan dengan membawa fotocopy KK dan Ijazah. Untuk cetak KTP disilahkan mendaftar online.

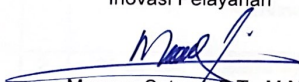
5.	09-08-2021	Nur Hamzah	Rukun Rahayu, Jirak Jaya	Cara mengurus surat pindah online karena ingin pindah ke Kabupaten Banyuasin.	Kami silahkan untuk mengakses pelayanan online, lalu memilih layanan pindah datang.
6.	09-08-2021	Ramlan	Tanah Abang, Batang Hari Leko	Ingin cetak ulang KTP karena KTP yang lama sudah pudar dan tidak terbaca lagi.	Kami Silahkan Ybs untuk mengakses link Pelayanan Online, kemudian pilih Layanan KTP-el.
7.	09-08-2021	Reno Alvian	-	Bagaimana cara mengubah nama pada akta kelahiran, karena tidak sesuai dengan ijazah.	Kami silahkan untuk mengakses link pelayanan online kemudian pilih layanan akta dengan melampirkan ijazah sebagai dokumen pendukung.
8.	12-08-2021	Alex Sander	-	Ingin mengurus KTP hilang.	Persyaratan cetak ulang KTP yang hilang : fotokopi KK dan Suket hilang dari kepolisian. Untuk pendaftaran dilakukan secara online.
9.	12-08-2021	Feriansyah	-	Telah melaksanakan vaksin namun ketika akan mencetak sertifikat vaksin keterangannya NIK ganda.	Setelah dicek data Ybs pada KK dan KTP sudah sama. Ybs diarahkan untuk mengakses link pelayanan Konsolidasi Manual.
10.	13-08-2021	Rindu Handayani	Balai Agung, Sekayu.	Mengurus kepindahan a.n Nanang Setianto. KK sudah selesai tapi KTP belum. Ketika menghubungi petugas KTP tidak ada balasan.	Setelah dicek KTP Ybs sudah dicetak tanggal 10-08-2021. Kami silahkan untuk pengambilan KTP dengan membawa KTP yang lama.
11.	16-08-2021	Eni Jumiati	Sukajaya, Bayung Lencir	Ingin cek data KTP karena sudah perekaman di kecamatan.	Setelah dicek datanya Print Ready Record (KTP siap cetak). Kami silahkan Ybs mendaftar online ke layanan KTP-el.
12.	16-08-2021	Aan	-	Ingin cetak ulang KTP karena hilang.	Kami sialhkan mendaftar secara online dengan melampirkan surat keterangan hilang dari kepolisian.

13.	18-08-2021	Asmadi	Lais	NIK KK dan KTP berbeda.	Ketika dicek NIK KTP Ybs masih beradda di Kab. Ogan Ilir. Kami sarankan untuk mengurus surat pindah dari Ogan Ilir terlebih dahulu.
14.	19-08-2021	Wagiono	Dawas, Keluang	NIK suami dan istri pada KK dan KTP berbeda.	Kami minta untuk melampirkan KK lamanya, Buku Nikah, dan ijazah terakhir. NIK yang dipakai yaitu NIK pada KTP dan nanti akan dipindahkan alamat sesuai alamat pada KK.
15.	19-08-2021	Nurman Adi Wijaya	Sidorahayu, Plakat Tinggi	KTP tidak bisa dipakai untuk buat tabungan	Kami arahkan untuk aktivasi data secara online dengan mengakses link dan memilih layanan konsolidasi manual.
16.	19-08-2021	Sri Andini	Tanah Abang, Batang Hari Leko	Pengajuan cetak ulang KTP secara online, sudah 4x24 jam belum ada konfirmasi.	Setelah dicek KTP Ybs sudah selesai dicetak dan kami silahkan untuk mengambil ke loket pelayanan dengan membawa Suket hilang dari kepolisian.
17.	20-08-2021	Ridwan	Wonorejo, Bayung Lencir	KK Musi Banyuasin, ingin perekaman KTP. Tapi saat ini sedang kuliah di Jawa.	Kami informasikan untuk perekaman KTP dapat dilakuakn di mana saya, tidak harus sesuai alamat pada KK. Begitupun untuk mencetak KTPnya bisa cetak luar domisili.
18.	20-08-2021	Putri Lestari	Rejosari, Jirak Jaya	NIK tidak bisa dipakai untuk membuat BPJS, keterangan belum online.	Kami silahkan kepada Ybs untuk mengaktivasi data secara online dengan mengakses link pelayanan online dan memilih layanan konsolidasi manual.
19.	23-08-2021	Hercules	Sungai Lilin	Ingin mengubah foto KTP karena buram.	Untuk KTP yang buram/rusak kami silahkan untuk mencetak ulang tanpa harus mengganti foto KTP.

20.	23-08-2021	Aan Apriyadi	Serasan Jaya, Sekayu.	Ingin cetak ulang KTP yang hilang.	Kami informasikan untuk mengurus surat kehilangan dari kepolisian dan mendaftar online melalui link pelayanan online.
21.	23-08-2021	Ishak	-	Ingin mengurus KK dan KTP yang hilang, apakah bisa langsung ke loket pelayanan?	Kami silahkan untuk mengakses pelayanan online karena loket pelayanan untuk sementara dibuka untuk pengambilan dokumen kependudukan yang sudah jadi.
22.	25-08-2021	Nurul	Plakat Tinggi	Tanpa sadar mengirimkan foto KTP dan foto selfie ke orang yang tidak dikenal. bisakah NIK diubah agar terhundur dari hal-hal yang tidak diinginkan?	Kami informasikan bahwa NIK yang sudah diterbitkan tidak bisa diubah. Yang dapat diubah hanya data diri seperti nama, tanggal lahir, dll sesuai dengan data pendukung yang dilampirkan. Maka dari itu sangat penting bagi masyarakat untuk menjaga kerahasiaan NIK agar tidak disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab.
23.	25-08-2021	Chistober Hutagalung	Sekayu	2 tahun yang lalu membuat surat pindah ke Muara Enim. Tapi belum diproses di Muara Enim, ingin batal pindah.	Kami silahkan untuk mengakses link pelayanan online dengan memilih layanan Pindah Datang dengan mengembalikan surat pindah yang sudah dibuat dulu.
24.	26-08-2021	Ilpan	Gajah Mati, Sungai Keruh	NIK tidak valid untuk membuat NPWP online.	Kami silahkan aktivasi NIK secara online melalui link pelayanan online dan memilih layanan konsolidasi manual.

25.	30-08-2021	Noban Hendri	Kemang, Sanga Desa	Sudah membuat surat pindah ke Banyuasin, ketika ingin mmeproses di Banyuasin surat pindah tidak aktif.	SKPWNI sudah kami konsolidasi. Silahkan cek kembali di Disdukcapil Banyuasin.
26.	30-08-2021	Baharudin	Babat Supat	KTP hilang, sudah membuat surat keterangan hilang.	Kami silahkan Ybs untuk mengakses link pelayanan online dan pilih layanan KTP-el.


Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



Marwan Sutarni, S.T., M.M.
Penata
NIP.19760524 201101 1 002

Sekayu, Agustus 2021

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

Bulan : September
Tahun : 2021

No	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	ALAMAT	PERIHAL SARAN/PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6
1.	01-09-2021	Doddy Kurniawan	-	NIK siswa a.n. Raka Riensyah tidak terdaftar ketika penginputan data sekolah.	Kami silahkan untuk mengakses link pelayanan online. Kemudian pilih layanan Konsolidasi Manual.
2.	01-09-2021	Bayu Syarif Husin	Sido Mulyo, Tungkal Jaya.	Awal tahun sudah melakukan perekaman, pas dicek data duplikat.	Data Ybs sudah kami hapus, dan Ybs bisa melakukan perekaman ulang.
3.	01-09-2021	Kamila	Karang Murti, Lalan	Sudah pernah mendaftar untuk membuat KK, tapi belum dapat hingga sekarang. Saat ini lagi di rumah sakit dan memerlukan KK untuk mengurus BPJS.	Kami minta untuk mengirimkan foto KTP kemudian kami bantu untuk mengirimkan file KKnya melalui WA agar Ybs dapat mencetak sendiri KKnya tanpa harus ke loket pelayanan.
4.	03-09-2021	Nusrizon	Lawang Wetan	Anak akan mendaftar sekolah jenjang SMK. Ketika dicek operator sekolah KK tidak valid.	Untuk aktivasi data kami silahkan ke Layanan Konsolidasi Manual pada link pelayanan online
5.	06-09-2021	Anggun Rossalina	-	Sudah membuat KK dan akta kelahiran anak secara online. Tapi file pdf yang dikirim petugas hilang. Mohon untuk dikirim ulang.	Kami silahkan untuk menghubungi petugas di mana Ybs mendaftar untuk untuk meminta ulang file PDF KK dan akta kelahirannya.


6.	06-09-2021	Rano	-	Tempat tanggal lahir pada KTP berbeda dengan KK dan Ijazah.	Kami silahkan Ybs untuk mengakses link pelayanan online kemudian pilih layanan KTP-el. Silahkan melampirkan KK dan KTP serta ijazah sebagai data pendukung.
7.	07-09-2021	Iwan	-	Pelayanan melalui online sangat lambat dan rumit.	Setelah dicek ternyata berkas Ybs ajukan lebih dari satu. Berkas pertama tidak dapat diproses karena kurang syarat. Dan berkas kedua baru pengajuan dan masih diproses. Jadi kami mohon untuk menunggu.
8.	09-09-2021	Wiwik Ambarwati	-	Bagaimana urus KTP-el yang hilang dan akta kelahiran.	Untuk KTP hilang disilahkan ke layanan KTP-el dengan melampirkan surat keterangan hilang dari kepolisian. Untuk akta kelahiran silahkan pilih layanan akta, atau bisa langsung datang ke loket pelayanan dukcapil MUBA.
9.	10-09-2021	Danil Saputra	Philip 1, Lais	Mengurus surat pindah secara online, sudah 2 hari belum selesai.	Kami jelaskan kepada Ybs bahwa proses pembuatan dokumen kependudukan saat ini sedang terkendala karena adanya peralihan kepala dinas yang baru, TTE kepala dinas yang abru masih dalam proses sertifikasi.
10.	13-09-2021	Randy Pradana	-	Ingin cetak ulang karena hilang, apakah bisa lewat online?	Kami informasikan kepada Ybs bahwa untuk cetak ulang KTP karena hilang dapat dilakukan secara online dengan melampirkan foto KK dan surat keterangan hilang dari kepolisian.

11.	15-09-2021	Marchel	Jirak Jaya	Bagaimana cara upgradde NIK secara online?	Ketika dicek data pada KK dan KTPnya sudah sama. Kami arahkan untuk aktivasi data secara online di layanan konsolidasi manual.
12.	15-09-2021	Sumarni Eliya	Babat Toman	Sudah 3 tahun domisili tinggal di Desa Toman, ketika dicek data Ybs ada di desa Mambang, Muara Kelingi.	Kami silahkan untuk melengkapi data untuk dilakukan penarikan data dari Musi rawas ke Musi Banyuasin. Ybs meninggalkan no hp dan akan dihubungi jika surat pindah sudah ada.
13.	15-09-2021	Ranggi	Desa Saud , Batang Hari Leko	Ingin mengurus kepindahan warga yang sudah lama berdomisili di Desa Saud. Akan tetapi, belum mengurus pindah dari Tulang Bawang,	Kami meminta agar berkas dikirim melalui WA. Jika sudah selesai diproses akan dihubungi oleh petugas.
14.	16-09-2021	Supriyanto	Suka Damai Baru, Sungai Lilin	Data orangtua ketika ingin registrasi vaksin tidak valid.	Disampaikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online lalu memilih layanan Konsolidasi Manual.
15.	16-09-2021	Uswatun Hasanah	Toman, Babat Toman	Sudah lama tinggal di Desa Toman, tapi belum mengurus pindah.	Kami silahkan kepada Ybs untuk datang langsung ke loket pelayanan Disdukcapil MUBA karena ada pernyataan yang harus diisi dengan membawa KK dan KTP lama.
16.	17-09-2021	Wartoyo	Sungai Lilin	Melaporkan NIK kerabat tidak online ketika ingin vaksin.	Kami silahkan memilih layanan Konsolidasi Manual pada link pelayanan online untuk aktivasi data.
17.	20-09-2021	Cindra Wasih	Tebing Bulang, Sungai Keruh	Perubahan nama pada KTP istri dari Wiwin Sri Wahyuni menjadi Wiwin, menyesuaikan ijazah SMA/ sederajat.	Berkas kami konsultasikan ke Kabid PIAK, setelah acc KTP langsung dicetak ulang.

18.	20-09-2021	Jepri Susanto	Saud, Batang Hari Leko	Pada saat rekaman KTP-el sengaja menggunakan data orang lain yang bernama Taupik dikarenakan Ybs belum cukup umur perekaman KTP-el.	Setelah berkas dikonsultasikan ke Kabid Peldaf, Ybs harus sidang perubahan nama terlebih dulu. Jika sudah ada putusan pengadilan berkas akan diproses.
19.	21-09-2021	Hidayat	-	Ingin mengurus pindah dari Kota Bumi, Bandar Lampung. Surat pindah sudah ada.	Kami sil;ahkan untuk memilih layanan pindah datang pada link pelayanan online.
20.	23-09-2021	Rismawati	Kertayu, Sungai Keruh	NIK KTP tidak terdata di dukcapil.	Kami silahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online.
21.	24-09-2021	Nurbaiti	Sukarami, Sekayu.	Mengajukan permohonan tidak sanggup mengurus dokumen pindah dari Batam, karena ingin kembali ke KK orangtua.	Berkas Ybs kami ajukan ke Kasi Pindah Datang. Jika sudah selesai Ybs akan dihubungi.
22.	24-09-2021	Rio Rinaldiansyah	Batang Hari Leko	NIK tidak aktif saat ingin vaksin di kampus.	Data sudah dikonsolidasi.
23.	24-09-2021	Siti Sofiah	Sungai Angitr	Sudah ada KK MUBA, tapi ketika ingin mencetak KTP data masih di Banyuasin. Mengajukan permohonan tidak sanggup pindah.	Berkas kami ajukan ke Kasi Pindah Datang, jika selesai Ybs akan dihubungi.
24.	27-09-2021	Eko Subroto	Berojaya Timur	Ketika sudah vaksin, tidak bisa cetak sertifikat dikarenakan NIK tidak valid.	Kami arahkan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online lalu memilih pelayanan Konsolidasi Manual.
25.	28-09-2021	Tri Wahyu Ningsih	Tebing Bulang, Sungai Keruh	SUdah berkeluarga di MUBA, tapi data masih di Kabupaten Rokan Hulu, Riau. Ingin mengajukan permohonan penarikan data.	Berkas kami ajukan ke Kasi pindah datang untuk dilakukan penarikan data dari Rokan Hulu, Riau ke MUBA, SUMSEL. ketika selesai nanti akan dihubungi petugas.


26.	28-09-2021	Suci Cahya Ningsih	Sungai Lilin	Setelah dicek KTP Ybs masuk ke dalam rekapan KTP yang dikirim melalui POP. POS mengirim KTP sesuai alamat yang ada pada KTP. Tetapi alamat tersebut merupakan alamat baru dan belum ditempati.	Kami konsultasikan ke Kasi Kerjasama yang kemudian dikonfirmasi ke kantor pos agar alamat pengiriman diubah ke perumahan PT. Hindoli Estate TDSB.
27.	29-09-2021	Ayasya Satrio	Singrojo, Kabupaten Kendal.	Sudah pindah ke Kabupaten Kendal tapi belum membuat surat pindah. Ketika vaksin masih memakai KK Musi Banyuasin dan NIK belum online.	Kami silahkan ke layanan konsolidasi manual untuk aktivasi data dan kami sarankan untuk mengurus pindah pada layanan pindah datang agar dapat membuat KK dan KTP sesuai domisili.
28.	30-09-2021	Erwin Ismanto	Desa Dawas, Kecamatan Keluang	Ingin membuat surat pindah secara online.	Kami silahkan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online lalu memilih layanan pindah datang.

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


Marwan Sutami, S.T., M.M.
Penata
NIP.19760524 201101 1 002

Sekayu, September 2021

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan


Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

BULAN : Oktober

TAHUN : 2021

No	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	ALAMAT	PERIHAL SARAN/PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6
1.	01-10-2021	Susanto	Kayuara, Sekayu	Pengajuan cetak KTP luar domisili karena beralamat di Palembang. Di Sekayu hanya bekerja, dan ingin membuat rekening bank terkendala karena KTP rusak.	Kami arahkan untuk mendaftar di loket pelayanan dan KTP langsung dicetak.
2.	01-10-2021	Sari Zahro	Bayung Lencir	Nama ayah di KK dan akta kelahiran berbeda dengan ijazah. Pada akta dan KK namanya Musonif sedangkan pada ijazah Musonip.	Kami minta untuk melampirkan data pendukung ayah kemudian kami arahkan ke layanan akta.
3.	05-10-2021	Aji Kurniawan	Bayung Lencir	NIK tidak aktif untuk keperluan vaksinasi covid-19.	Untuk aktivasi data kami silahkan ke layanan Konsolidasi Manual pada pelayanan online.
4.	05-10-2021	Siti Maimunah	Desa Beji Mulyo	NIK tidak online ketika ke BPJS, sudah menghuungi pihak konsolidasi pada pelayanan online tapi maish belum aktif.	Setelah dicek data pada server dukcapil sudah online dan tidak ada masalah. Jadi kami sarankan untuk konfirmasi ke BPJS.
5.	07-10-2021	Ulpa Wati	Desa Pandan Dulang	Ingin mengubah tanggal lahir pada KTP-el, pada KK sudah diubah.	Untuk cetak ulang KTP kami silahkan mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan KTP-el.

6.	07-10-2021	Desty Fitria	Desa Tampang Baru	Ingin cetak ulang KTP-el karena terjatuh ke sungai.	Silahkan ke layanan KTP-el dengan melampirkan persyaratan fotokopi KK dan surat keterangan hilang dari kepolisian.
7.	07-10-2021	Ketut Ardana	-	Ingin validasi NIK untuk keperluan vaksinasi.	Silahkan akses link pelayanan online, lalu pilih menu layanan Konsolidasi Manual.
8.	11-10-2021	Sigit Ependi	Keban I, Sanga Desa	Data istri duplikat, memiliki data di Lampung.	Melakukan penarikan data dari Lampung ke MUBA.
9.	12-10-2021	Edi Kurniawan	Sungai Lilin	Tanggal lahir tidak sama dengan KTP ketika ingin mengurus BPJS.	Setelah kami cek ternyata tanggal lahir pada KK dan KTP sama. Kami arahkan kepada Ybs untuk melakukan Konsolidasi Manual pada pelayanan online.
10.	14-10-2021	Rahmana Dista Cintia Dewa	Soak Baru, Sekayu	NIK tidak terdaftar ketika ingin melakukan pengurusan Dapodik Sekolah.	Kami arahkan kepada Ybs untuk mengakses pelayanan online lalu memilih layanan Konsolidasi Manual.
11.	15-10-2021	Aisyah Nurlina Wati	Tungkal Jaya	NIK belum terdaftar secara online sehingga tidak terdeteksi di Aplikasi Peduli Lindungi.	Untuk aktivasi data Ybs silahkan menghubungi petugas di bagian Konsolidasi Manual pada pelayanan online.
12.	18-10-2021	Adi Candra	Sukarami, Sekayu	Ingin cetak ulang KTP karena pindah alamat dari Batam ke MUBA. Tetapi KTP lama hilang.	Untuk cetak ulang KTP dikarenakan hilang, Ybs wajib melampirkan surat keterangan dari kepolisian.
13.	19-10-2021	Mualimin	Desa Suka Maju, Babat Supat	NIK pada KK dan KTP berbeda dengan NIK pada BPJS dikarenakan waktu mendaftar BPJS menggunakan KTP lama.	Setelah dicek NIK KK dan NIK KTP sudah online pada data Dukcapil untuk data BPJS. Kami sarankan diperbaharui sesuai data kependudukan.

14.	21-10-2021	Riki Satria	Serasan Jaya, Sekayu	Ingin cetak ulang KTP karena patah.	Untuk cetak ulang KTP karena patah, Ybs silahkan melampirkan KTP rusak dan akan dicetak ulang oleh petugas.
15.	21-10-2021	Darwin Kuswanto	Jirak Jaya	Ingin mengubah KK, karena baru menikah dan pindah alamat dari Sungai Keruh ke Jirak Jaya.	Kami silahkan mengajukan permohonan pembuatan KK baru dengan melampirkan KK lama, buku nikah, dan keterangan dari Desa tempat tinggal sekarang.
16.	22-10-2021	Romanti Siamy	Citraraya Cikupa, Tangerang	Minta surat rekomendasi untuk persyaratan legalisir akta lahir di kota Tangerang.	Sudah diteruskan kepada bagian Pencatatan Sipil, surat rekomendasi akan dikirim melalui WA jika sudah selesai.
17.	22-10-2021	M. Zikri	Batang Hari Leko	Ingin mengaktifkan NIK untuk vaksin.	Kami silahkan ke layanan Konsolidasi Manual pada Pelayanan Online.
18.	25-10-2021	Dhandi Alberto Leonardo	Rimba Ukur, Sekayu	Kehilangan KTP-el.	Cetak ulang KTP-el karena kehilangan bisa mendaftar melalui online/datang langsung ke loket pelayanan dengan membawa fotokopi KK dan surat keterangan hilang dari kepolisian.
19.	26-10-2021	Rizon	Teluk Kijing	Ingin membuat KTP-el istri melalui online.	Dikarenakan istri Ybs belum melakukan perekaman KTP-el, kami sarankan untuk perekaman di kecamatan. Untuk pencetakan kami silahkan untuk mendaftar online.
20.	27-10-2021	Sinta Bella	Tebing Bulang	Daftar online KTP bulnsn Juni. Ketika ke Kantor Disdukcapil KTP sudah dicetak tapi tidak ada di Loket Pelayanan.	Ketika kami cek ternyata KTP Ybs masuk pada rekaman kecamatan, yang artinya KTP sudah diserahkan di Kecamatan dan Ybs kami silahkan ke kecamatan untuk pengambilan KTP.

21.	28-10-2021	Zazfizer	Ngunang, Sanga Desa	Mengurus penarikan data dari Musi Rawas a.n. Hamidah	Berkas kami ajukan ke Kasi Pindah Datang, Ybs kami silahkan untuk meninggalkan nomor telpon dan akan dihubungi jika sudah selesai.
22.	28-10-2021	Ahmada Rizki	Sungai Lilin Jaya	Ketika di vaksin, data masih tercatat di Banyuwangi.	Untuk Ybs silahkan daftar di pelayanan online lalu pilih menu Konsolidasi Manual.

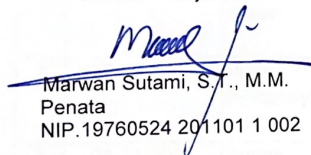
Sekayu, Oktober 2021

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



Marwan Sutami, S.T., M.M.
Penata
NIP. 19760524 201101 1 002

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

BULAN : November
TAHUN : 2021

No	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	ALAMAT	PERIHAL SARAN/PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6
1	01-11-2021	Vera Ajeng Savitri	Serasan Jaya, Sekayu	Sudah perekaman KTP-el dan dikasih tanda terima, kata petugas jika selesai akan ditelpon. sudah 2 minggu tidak ada kabar.	Setelah dicek KTP Ybs sudah selesai jadi kami silahkan untuk mengambil di loket pelayanan dengan membawa tanda terima KTP-el.
2	02-11-2021	Hera Pirmansyah	-	Ketika ingin membuat NPWP, tempat lahir berbeda dengan KK dan KTP.	Kami silahkan kepada Ybs untuk aktivasi data ke Layanan Konsolidasi Manual pada pelayanan online.
3	03-11-2021	Jimmy Fernando	Sungai Lilin	NIK tidak valid dan berbeda dengan nama di KTP ketika membuat BPJS Kesehatan.	Kami silahkan kepada Ybs untuk datang ke Loket Pelayanan dengan membawa KK dan KTP untuk aktivasi data atau bisa melalui link pelayanan online.
4.	04-11-2021	Sitiropiku	Epil, Lais	Membantu masyarakat bernama Cik Dilah penarikan data dari Banyuasin karena tidak bisa membuat surat pindah. Clk Dilah tinggal seorang diri di Desa Epil.	Setelah berkas lengkap, kami ajukan berkasnya ke bagian pindah datang. Ybs akan dihubungi oleh petugas jika proses pindah sudah selesai.

5.	05-11-2021	Heri Eka Putra	Cipta Praja, Keluang	Ketika mendaftar BPJS terkendala NIK belum online.	Kami silahkan ke layanan konsolidasi manual untuk aktivasi data atau datang langsung ke loket pelayanan dengan membawa KK dan KTP-el.
6.	06-11-2021	Padli	Petaling, Lais	Sebagai Guru SMAN 3 Lais melaporkan bahwa banyak NIK siswa yang tidak terdaftar.	Kami silahkan mengaktifasi NIK siswa secara kolektif dengan membuat surat resmi dari sekolah dan ditujukan ke Disdukcapil MUBA serta melampirkan data siswa yang NIKnya belum online/terdaftar.
7.	07-11-2021	Yuda Pratama	Sumber Rejeki	Syarat pembuatan KTP-el yang hilang.	Syarat cetak ulang KTP karena hilang: Fotocopy KK dan surat keterangan hilang dari kepolisian.
8.	08-11-2021	Anggraini Namira Agustin	Bayung Lencir	Ingin ganti foto KTP sebelumnya tidak berhijab, ingin dirubah menggunakan hijab.	Kami silahkan ke Loket Pelayanan Dukcapil MUBA dengan membawa materai 10.000.
9.	09-11-2021	Oktriadi Kendika	Keban II, Sanga Desa	Nama pada KK berbeda dengan nama pada KTP. Pada saat perekaman KTP, nama diubah menyesuaikan Ijazah.	Kami silahkan untuk cetak ulang KK dengan melampirkan ijazahnya.
10.	10-11-2021	Suparmiah	Talang Piase, Lawang Wetan	Penarikan data dari Kab. Indragilir, Riau. Karena sudah menikah dan menetap di Musi Banyuasin.	Setelah berkas lengkap dan Ybs mengisi surat pernyataan, berkas kami ajukan ke Kasi Pindah Datang. Ybs diminta meninggalkan no HP dan akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai.
11.	11-11-2021	Faizal	Lumpatan, Sekayu	Pengajuan perubahan tanda tangan dikarenakan sudah tidak dapat meniru tanda tangan yang lama, dan sekarang terkendala ketika ingin membuka rekening bank.	Ybs mengisi pernyataan kemudian berkas kami ajukan ke Kasi Sistem Administrasi Kependudukan. Selanjutnya Ybs direkam ulang hanya pada jam istirahat dengan tujuan agar pelayanan tidak terganggu.

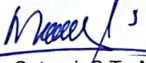
12.	12-11-2021	Rapit Purwanto	Tungkal Jaya	Penarikan data dari Kabupaten Malang, Jawa Timur.	Ybs mengisi surat pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen kepindahan. Kemudian berkas diajukan ke Kasi Pindah Datang. Nantinya Ybs akan dihubungi petugas jika proses pindah datang sudah selesai.
13.	13-11-2021	Ahmad Kasmani	Bayung Lencir	NIK belum online.	Kami silahkan untuk mengakses link pelayanan online kemudian pilih layanan konsolidasi manual.
14.	14-11-2021	Prayoga Pangestu	Sungai Medak, Sekayu	Menanyakan KTP-el yang diurus karena statusnya missing biometric.	Setelah kami cek datanya sudah dilakukan penghapusan dan Ybs disilahkan untuk perekaman ulang.
15.	15-11-2021	Rusli	Muara Merang	Ingin pindah ke Kabupaten Ogan Komering Ilir.	Kami silahkan untuk mengakses link pelayanan online kemudian pilih layanan pindah datang.
16.	16-11-2021	Bayu Anggara	Lawang Wetan	Penarikan data dari Kota Jakarta Barat, Provinsi DKI Jakarta.	Ybs mengisi surat pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen kependudukan kepindahan. Kemudian berkas diajukan ke Kasi Pindah Datang dan Ybs akan segera dihubuni jika proses pindah sudah selesai.
17.	17-11-2021	Irpandir Purba	Balai Agung, Sekayu	Penarikan data dari Medan, Sumatera Utara.	Ybs mengisi surat pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen kepindahan. Kemudian berkas diajukan ke Kasi Pindah Datang dan Ybs akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai.

18.	18-11-2021	Rahmat Hidayat	Bandar Jaya, Sekayu	Data tidak valid saat membuat NPWP.	Kami silahkan untuk mengakses link pelayanan online dan pilih layanan konsolidasi manual.
19.	19-11-2021	Ria Fitriani	Sungai Angit, Babat Toman	Penarikan data dari Belitang III, Kabupaten OKU Timur.	Ybs mengisi surat pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen kepindahahn. Kemudian berkas diajukan ke Kasi Pindah Datang dan Ybs akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai.
20.	20-11-2021	Tiara Nadia Husna	Sumber Jaya, Babat Supat	Sudah divaksin di luar kota. Tapi data NIK tidak ditemukan di Peduli Lindungi.	Silahkan mengakses link pelayanan online dan pilih layanan konsolidasi manual.
21.	21-11-2021	Eryanti	Babat Banyuasin, Babat SUPat	Menanyakan KTP-el yang sudah didaftarkan bulan Juni.	Setelah dicek KTP-el Ybs sudah dicetak dan sudah dikirim melalui Kantor Pos. Ybs kami berikan nomor resi agar dapat menanyakan langsung ke Kantor Pos.
22.	22-11-2021	Intan Permata	-	Ingin mengubah tanggal lahir anak pada akta dan KK yang lahir pada tahun 2017 dikarenakan pada saat pengajuan oleh bidan salah isi di formulir.	Kami silahkan ke Locket Pelayanan Dukcapil MUBA untuk pengajuan ulang dengan membawa KK asli, Akta asli, buku nikah, surat keterangan lahir.
23.	23-11-2021	Doni Riansah	-	Tulisan pada KTP-el sudah pudar, ingin melakukan cetak ulang.	Kami silahkan untuk mendaftar online atau datang langsung ke Locket Pelayanan dengan membawa fotokopi KK dan KTP-el yang lama.

24.	24-11-2021	Riki Subagia	Sungai Lilin	NIK tidak aktif ketika berobat ke Puskesmas.	Data sudah dikonsolidasikan. Kami silahkan untuk mengecek secara berkala ditempat keperluan setelah 1x24 jam.
25.	25-11-2021	Daemawi Susilo	Sungai Lilin	Ingin membuat KK baru tetapi tidak bisa melampirkan dokumen yang lama dengan alasan hilang.	Ybs kami arahkan ke Loker Pelayanan Disdukcapil MUBA karena akan dilakukan pengecekan iris mata untuk mencari data kependudukannya.
26.	26-11-2021	Ferry Kurniawan	Suka Maju, Babat Supat	NIK tidak online ketika digunakan untuk vaksin.	Ybs kami arahkan ke Layanan Konsolidasi Manual pada link pelayanan online.
27.	27-11-2021	Anis Marsela	Talang Piase, Lawang Wetan	Baru memperbarui KK, ketika akan mendaftar BPJS tidak bisa dikarenakan NIK belum aktif.	Ybs kami arahkan ke Layanan Konsolidasi manual pada link pelayanan online untuk aktivasi data.
28.	28-11-2021	Yasro	Babat Supat	Pengajuan penarikan data dari Nganjuk, Jawa Timur ke Babat Supat, Musi Banyuasin.	Ybs kami silahkan mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen kepindahan, kemudian berkas kami ajukan ke Kasi Pindah Datang. Ybs akan segera dihubungi petugas jika proses pindah sudah selesai.


29.	29-11-2021	Miftahudin	Babat Supat	Pengajuan akta kematian tapi tidak direspon.	Setelah Ybs kami minta mengirimbukti chat dengan petugas. Kemudian petugas terkait kami konfirmasi untuk segera merespon pengajuan dari Ybs.
-----	------------	------------	-------------	--	--

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


Marwan Sutami, S.T., M.M.
Penata
NIP.19760524/201101 1 002

Sekayu, November 2021

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan


Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

BULAN : Desember
TAHUN : 2021

No	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	ALAMAT	PERIHAL SARAN/PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6
1.	01-12-2021	Zuharsyah	Babat Toman	NIK belum online ketika ke BPJS.	Ybs dipersilahkan menghubungi layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online.
2.	01-12-2021	Randik	Ngunang, Sanga Desa	Penarikan data dari Kabupaten Musi Rawas karena sudah pindah ke Kabupaten Musi Banyuasin.	Ybs kami arahkan untuk mengisi surat pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen kepindahan. Kemudian berkas kami teruskan ke Kasi Pindah Datang dan akan segera dihubungi ketika proses pindah sudah selesai.
3.	03-12-2021	Nura Ayesha Ghaniah	Sri Gunung, Sungai Lilin	NIK belum online	Kami arahkan ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online.
4.	03-12-2021	Nurjan	Muara Teladan, Sekayu	Penarikan data dari Kota Jambi karena sudah pindah ke Kabupaten Musi Banyuasin.	Ybs kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan. Kemudian berkas diajukan ke Kasi Pindah Datang. Ybs kami mintai nomor telepon dan akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai.

5.	06-12-2021	Andri	Tanjung Agung Barat, Lais.	Ingin mencetak ulang KK yang hilang.	Kami silahkan untuk melengkapi berkas berupa surat keterangan hilang dari Kades/Lurah. Kemudian bisa mendaftar online dengan mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan Kartu Keluarga.
6.	06-12-2021	Karnadi	-	KK belum terdaftar/tidak valid. Apakah harus membuat KK baru?	Untuk KK yang tidak valid kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual pada pelayanan online.
7.	7-12-2021	Ria Suprapti	Senumarga, Belitang III, Oku Timur	Membuat akta anak di MUBA dan salah nama, ingin diperbaiki di OKU Timur.	Setelah dikonfirmasi ke Layanan Pencatatan Sipil, Disdukcapil MUBA akan membuat surat rekomendasi yang nantinya dapat Ybs arahkan ke Capil OKU Timur untuk perubahan aktanya.
8.	07-12-2021	Herry Jhoni	Lubuk Bintlalo	NIK anak belum online pada BPJS.	Kami arahkan ke layanan aktivasi data pada link pelayanan online.
9.	08-12-2021	Udin	Karang Agung, Lalan.	Ingin melakukan perubahan nama. Tapi tidak bisa mendapatkan pelayanan online dan disuruh datang langsung ke Loker Pelayanan.	Setelah dilihat ternyata data Ybs banyak perbedaan antara KTP dan KK, baik NIK, Nama, maupun tempat tanggal lahirnya. Jadi kami arahkan untuk datang langsung ke loket pelayanan karena harus konsultasi ke atasan mengenai perubahannya.
10.	09-12-2021	Sundari	Bukit Indah Plakat Tinggi	Status pendidikan yang tercantum pada KK salah.	Kami arahkan kepada Ybs untuk cetak ulang KK dengan melampirkan ijazah terakhir.

11.	10-12-2021	Sumini	Lumpatan, Sekayu	Penarikan data dari Kota Semarang karena sudah pindah ke Kabupaten Musi Banyuasin.	Ybs kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan. Kemudian berkas diajukan ke Kasi Pindah Datang. Ybs kami minta untuk meninggalkan nomor telepon dan akan dihubungi jika proses pindah datang sudah selesai.
12.	13-12-2021	Fitria Novita	Simpang Sari, Lawang Wetan	Salah perekaman dengan temannya bernama fitri.	Pengajuan penghapusan ke ADB. Kami silahkan Ybs untuk meninggalkan nomor telepon dan akan dihubungi oleh petugas ketika proses penghapusan sudah selesai.
13.	14-12-2021	Zulfikri	Babat Toman	Sertifikat vaksin anak Ybs tidak dapat dicetak karena NIK belum online.	Kami arahkan Ybs untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual pada pelayanan online.
14.	15-12-2021	Herlinda	Rantau Kasih, Babat Toman	Data ibu kandung yang bernama Salmah duplicate karena perekaman 2 kali.	Pengajuan penghapusan ke ADB. Ybs kami minta untuk meninggalkan nomor telepon yang bisa dihubungi jika proses penghapusan sudah selesai.
15.	16-12-2021	Sherly Marlina	-	Bagaimana cara mencetak kembali KTP yang hilang.	Kami arahkan ke Loket Pelayanan Disdukcapil MUBA dengan membawa fotokopi KK dan surat keterangan hilang dari kepolisian.
16.	16-12-2021	Ismet	Soak Baru, Sekayu	Ingin kembali ke KK orangtua dengan alamat Soak Baru karena sudah tidak bekerja di Batam.	Ybs kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan. Kemudian berkas kami ajukan ke Kasi Pindah Datang. Ybs akan segera dihubungi jika proses pindah sudah selesai.

17.	20-12-2021	Bela Safitri	Lumpatan 2, Sekayu	Kehilangan pdf akta kelahiran anak dan KK karena HP rusak.	Kami silahkan kepada Ybs untuk menghubungi Layanan Akta pada pelayanan online agar dapat segera dikirim ulang oleh petugas.
18.	21-12-2021	Yurmaningsih	Babat Supat	NIK tidak bisa digunakan untuk vaksin.	Kami arahkan ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online.
19.	21-12-2021	Deby Nurkhasana	Beji Mulyo, Tungal Jaya	Tidak bisa membuat SIM karena data belum aktif.	Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual pada pelayanan online.
20.	22-12-2021	Rahmadianto	Sukajaya, Bayung Lencir	Ingin memperbaiki data diri pada KTP. Pada KK sudah diperbaiki sesuai ijazah. Tapi sedang berada di luar Kabupaten MUBA.	Kami arahkan untuk datang ke dinas Dukcapil terdekat dengan membawa fotokopi KK dan KTP lama yang ingin dicetak ulang.
21.	22-12-2021	Pitri Yanti	Babat Supat	Kececeran Kartu Keluarga.	Kami arahkan ke layanan Kartu Keluarga dengan melampirkan surat keterangan hilang dari Desa.
22.	23-12-2021	Mei Wita Opera Sesar	Sungai Keruh	Ingin mengubah akta kelahiran menyesuaikan ijazah.	Kami arahkan ke Loker Pencatatan Sipil agar dapat berkonsultasi dengan Kasi kelahiran.
23.	27-12-2021	Nurul Mardiyah	Bayung Lencir	Nama Ibu tidak sesuai pada dapodik, padahal sudah sesuai KK dan KTP.	Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual pada pelayanan online.
24.	28-12-2021	Winarno	Sungai Batang, Sekayu.	Menghubungi pelayanan online KIA, tapi tidak di respond.	Setelah dikonfirmasi ke petugas, ternyata Ybs mendaftar dalam jumlah banyak sehingga diarahkan untuk langsung ke Loker Pelayanan.
25.	29-12-2021	Alif Fanhar	Teluk, Lais	KTP-el tidak aktif ketika mendaftar aplikasi e-money.	Kami arahkan Ybs untuk mengakses layanan konsolidasi manual pada pelayanan online.
26.	30-12-2021	Rahmawati	Perum Lilin Asri	Konsultasi mengenai pemindahan KTP dari Palembang ke Bukit Tinggi.	Kami sarankan untuk membuat surat pindah di Dukcapil Palembang tujuan Bukit Tinggi.

27.	30-12-2021	Rodiah	Balai Agung, Sekayu	Sudah hampir 3 tahun tinggal di Sekayu tapi belum membuat surat pindah dari Palembang.	Ybs kami arahkan untuk mengisi surat pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan. Kemudian berkas kami ajukan ke Kasi Pindah Datang. Ybs kami minta meninggalkan nomor telepon, dan akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai.
28.	31-12-2021	Solmaron	Jaya Agung, Lalan.	Tidak bisa mendaftar BPJS karena NIK tidak valid.	Kami arahkan untuk melakukan konsolidasi manual/aktivasi data dengan mengakses link pelayanan online.
29.	31-12-2021	Sahewi	Ulak Paceh, Lawang Wetan	Mempertanyakan akta kematian yang didaftarkan tanggal 29 Desember 2021.	Setelah kami cek, akta kematian sudah selesai hanya tinggal menunggu tanda tangan elektronik. Kami mohon untuk menunggu file dikirim via WhatsApp oleh petugas jika sudah selesai.

Sekayu, Desember 2021

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



~~Marwan Sutami, S.T., M.M.~~
Penata
NIP.19760524 201101 1 002

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan

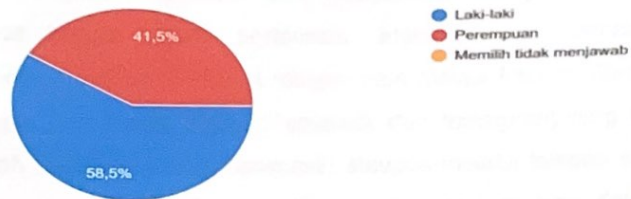


Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

2.3 Rekapitulasi Penanganan Pengaduan

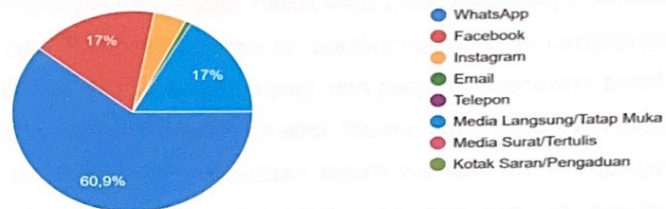
JENIS KELAMIN

253 jawaban



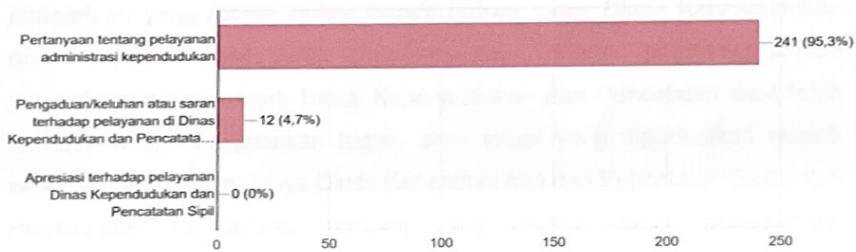
SARANA KOMUNIKASI PENGADUAN

253 jawaban



JENIS PENGADUAN

253 jawaban



TUJUAN PENGADUAN / JENIS LAYANAN

251 jawaban



BAB IV PENUTUP

Proses pengaduan berawal dari masyarakat mengadu kepada Pemerintah bisa berupa saran, pertanyaan atau keluhan. Kemudian masyarakat mengadu melalui berbagai macam cara melalui Internet dengan Email, WhatsApp, dan Media Sosial (Facebook dan Instagram). yang ada pada Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin ataupun melalui telepon yang berhubungan dengan yang diadukan, serta masyarakat juga bisa datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait perihal yang diadukan.

Surat pengaduan yang sudah masuk wajib untuk ditindaklanjuti selama masa kinerja 3 (tiga) hari sejak pengaduan tersebut masuk. Hasil pengaduan yang ada bisa berupa menjawab pertanyaan dari pengadu, menerima saran, atau langsung ditindaklanjuti setelah dianalisis. Sarana dan Prasarana sangat mendukung dalam Pelayanan Pengaduan seperti Koneksi Internet sangat memudahkan dalam kinerja sehingga komunikasi bisa berjalan dengan mudah dengan adanya akses Internet.

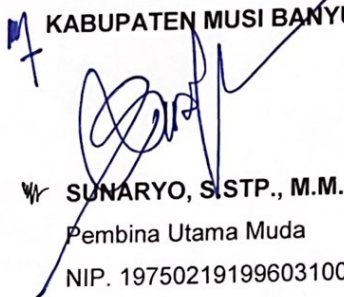
Berkaitan dengan pelaksanaan pengelolaan Pengaduan, banyaknya pengaduan yang masuk bukan berarti bahwa tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil buruk atau sebaliknya, dengan sedikitnya jumlah pengaduan bukan berarti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berhasil dalam menjalankan tugas, akan tetapi yang diperhatikan adalah seberapa jauh upaya-upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk Penanganan Pengaduan masalah yang muncul dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menganut Prinsip-prinsip **Mudah, Gratis, Cepat dan Akurat**, sehingga dapat menjadi media pembelajaran masyarakat untuk mendukung tercapainya tujuan pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tertib dan menyeluruh.

Berdasarkan hal tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak perlu kuatir dan takut bersalah dalam membuka pengaduan yang ada dilingkungannya. Banyaknya pengaduan yang diterima bukan berarti kinerja petugas maupun pegawai pelayanan tidak baik, akan

tetapi yang terpenting adalah bahwa setiap pengaduan yang diterima telah ditangani untuk mendapatkan solusi terbaik bagi semua pihak. Tata cara pengelolaan pengaduan ini menjadi tolak ukur dalam mengelola pengaduan, sedangkan dalam proses penanganan pengaduan dapat dikembangkan sesuai dengan permasalahan dan situasi yang ada.

Sekayu, Desember 2021

Pit. KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN,


W. **SUNARYO, S.STP., M.M.**

Pembina Utama Muda

NIP. 197502191996031001