

# LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2022



## 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 : [disdukcapii.muba@gmail.com](mailto:disdukcapii.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, 01 Juli 2022

**Plt. KEPALA DINAS**

**KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**KABUPATEN MUSI BANYUASIN,**

  
**MUHAMMAD SALIM, S.T., M. Si.**  
Pembina Tk. I

NIP. 197805012001121005

## 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.....                                            | 2  |
| 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.....                                        | 6  |
| 2.5 Etika Petugas Pengaduan.....                                      | 7  |
| 2.6 Syarat Pengaduan Masyarakat .....                                 | 7  |
| 2.7 Tata Cara Penyampaian .....                                       | 7  |
| 2.8 Langkah-Langkah Penanganan Pengaduan .....                        | 8  |
| 2.9 Kriteria Pengaduan Masyarakat .....                               | 8  |
| 2.10 Sarana Pengaduan .....                                           | 8  |
| 2.11 Alur Penanganan Pengaduan .....                                  | 10 |
| 2.12 Mekanisme Pengaduan.....                                         | 11 |
| BAB III PELAKSANAAN .....                                             | 12 |
| 3.1 Pelaksanaan Penanganan Pengaduan.....                             | 12 |
| 3.2 Rekapitulasi Penanganan Pengaduan .....                           | 61 |
| BAB IV PENUTUP .....                                                  | 62 |

## **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 pengelolaan pengaduan masyarakat, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang perlu di tindak lanjuti oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai koordinasi, pembinaan dan pengawasan pengelolaan 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 perlu segera diupayakan perbaikan. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh Pemerintah akan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

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. Substansi pengaduan lebih banyak berupa permasalahan yang timbul di lapangan, sehingga dibutuhkan penanganan yang efektif, tepat waktu dan sasaran. Terselenggaranya kegiatan tersebut tidak terlepas dari peran serta pihak-pihak terkait yang berpartisipasi secara aktif dalam rangka memberikan pelayanan publik yang prima.

## **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 : 490/15/DISDUKCAPIL/V/2022.
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 memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Untuk menjawab pertanyaan masyarakat terkait administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Musi Banyuasin.
3. Untuk memelihara dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan layanan di 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: @disdukcapiilmusibanyuasin, Facebook: Disdukcapi Musi Banyuasin, email: *disdukcapi.inovasi@gmail.com* / *disdukcapi.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 **(08117896016)**. 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.

Laporan Pengaduan Pelayanan Publik dibuat setiap satu semester (6 bulan) oleh Sub Koordinator Kelompok Substansi Inovasi Pelayanan. Laporan Penanganan Pengaduan akan diserahkan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Laporan Per Semester. Target penyelesaian pengaduan dalam satu semester (6 bulan) 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 serta ditangani secara optimal.

### **✓ 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.

### **✓ Melibatkan berbagai pihak yang terkait.**

Penyelesaian pengaduan tidak hanya terhadap pihak-pihak yang terkait secara langsung, tetapi perlu melibatkan pihak lain yang dapat memberikan masukan terhadap pokok pengaduan.

✓ **Transparansi/Keterbukaan**

Semua pihak yang ingin mendapatkan penyelesaian masalah harus diberikan informasi selengkap-lengkapunya 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 : 490/15/DISDUKCAPIL/V/2022 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan *Whistle Blowing System* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

| NO | NAMA                       | JABATAN<br>DALAM TIM | KETERANGAN                                   |
|----|----------------------------|----------------------|----------------------------------------------|
| 1  | 2                          | 3                    | 4                                            |
| 1. | M. Salim, S.T., M. Si      | Pengarah             | Kepala Dinas Dukcapil                        |
| 2. | Marwan Sutami, S.T., M.M.  | Ketua                | Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan |
| 3. | Bambang Sutrisno, SE, M.Si | Sekretaris           | Kasi 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. | Rustandi, S.H.             | Administrator        | Staf                                         |
| 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 proporsioanal tentang perkembangan proses pengaduan.

## **2.6 Syarat Pengaduan Masyarakat**

Pengaduan harus dilengkapi dengan :

1. Nama dan alamat lengkap
2. Nomor Telepon/Hp

## **2.7 Tata Cara Penyampaian Pengaduan**

1. Masyarakat dapat mengirimkan pengaduannya melalui SMS (08117896016), Email ([disdukcakil.inovasi@gmail.com](mailto:disdukcakil.inovasi@gmail.com)), Instagram (@disdukcakilmusibanyuasin), Facebook (Dinas Dukcapil Musi Banyuasin), Telp (08117896016), WhatsApp (08117896016), Website ([www.disdukcakil.mubakab.go.id](http://www.disdukcakil.mubakab.go.id)), Kotak Pengaduan ataupun bisa langsung datang ke Loker Pengaduan yang ada di Loker Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.
2. Informasi yang disampaikan diharapkan setidaknya memuat :
  - ✓ Nama
  - ✓ Alamat
  - ✓ Nomor Telepon yang bisa dihubungi.

## **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**

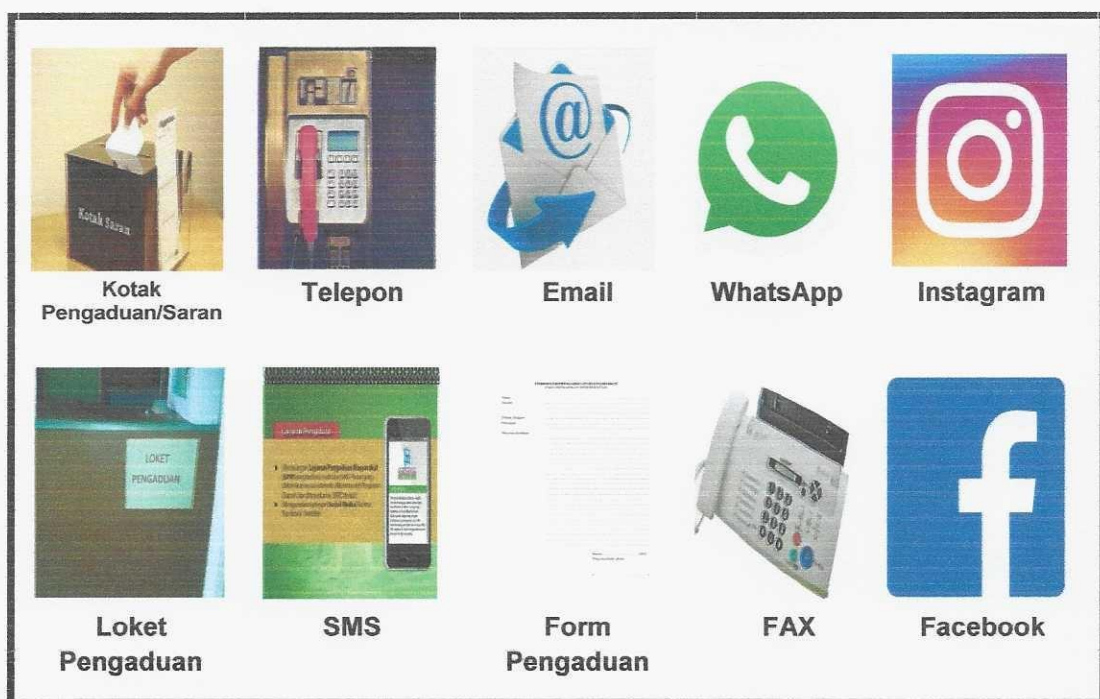
Dalam penyampaian pengaduan oleh masyarakat harus mempunyai kriteria yaitu sebagai berikut :

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 :

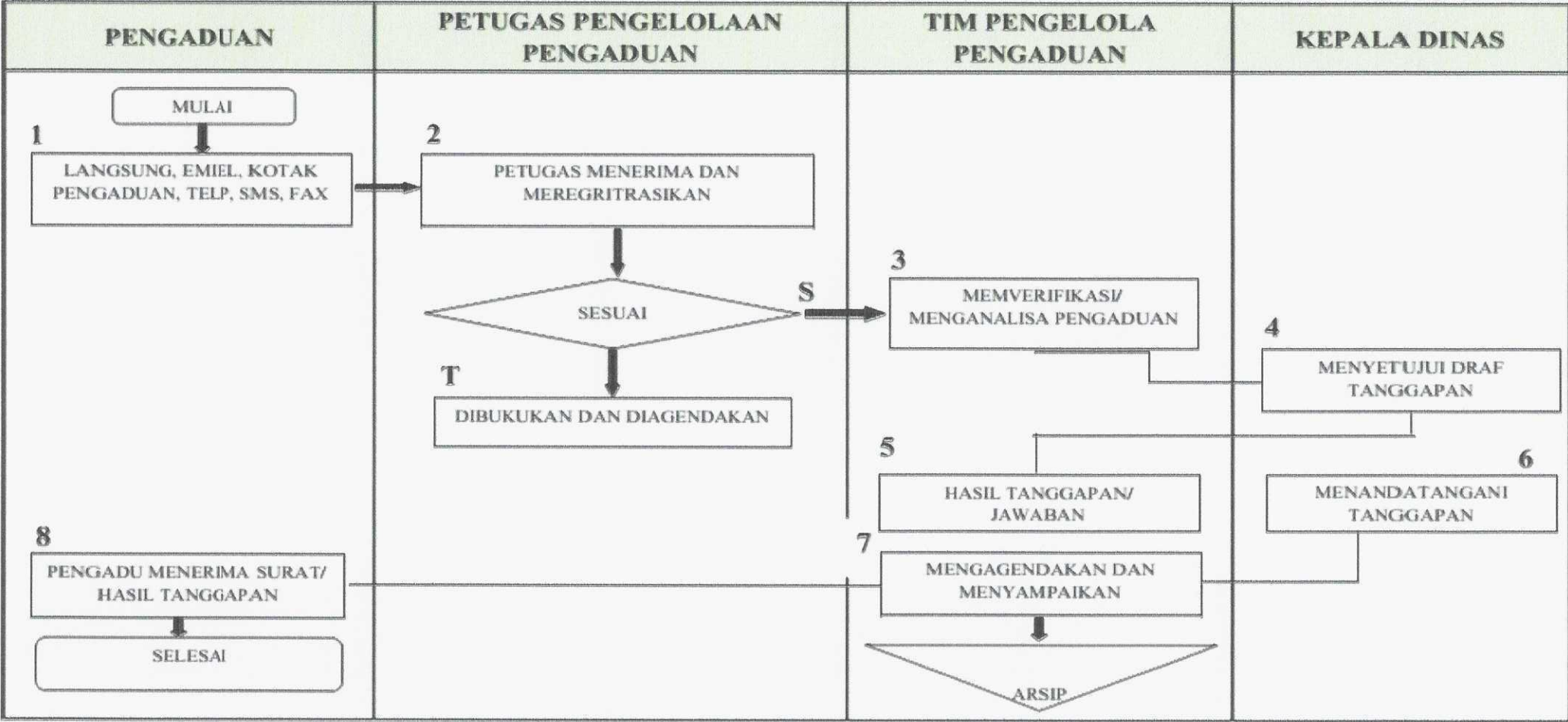
1. Kotak Pengaduan
2. Form Pengaduan
3. SMS / WhatsApp / Telepon
4. Email
5. Media Sosial (Facebook dan Instagram)
6. Telepon
7. Loker Pengaduan
8. Website ([www.disdukcapil.mubakab.go.id](http://www.disdukcapil.mubakab.go.id))



**Gambar 1. Sarana Pengaduan**

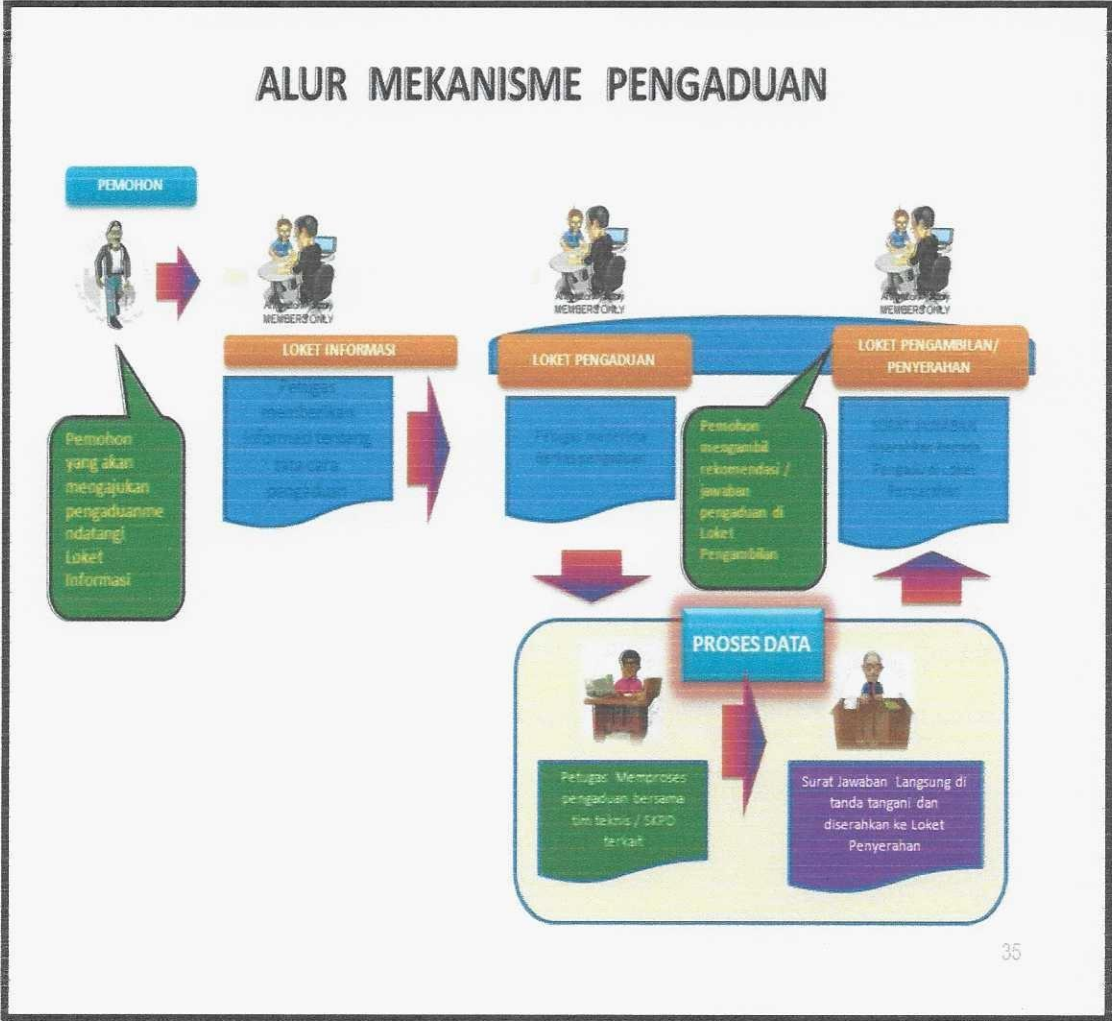


2.11 Alur Penanganan Pengaduan



Gambar 2. Alur Penanganan Pengaduan

2.12 Mekanisme Pengaduan



Gambar 3. Mekanisme Pengaduan

### BAB III PELAKSANAAN

#### 3.1 Pelaksanaan Penanganan Pengaduan

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

Bulan : Januari

Tahun: 2022

| NO | TANGGAL    | NAMA             | ALAMAT      | NOMOR HP     | MEDIA PENGADUAN | PERIHAL PENGADUAN                                                          | TINDAK LANJUT PENYELESAIAN                                                                                                                                                   |
|----|------------|------------------|-------------|--------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2          | 3                | 4           | 5            | 6               | 7                                                                          | 8                                                                                                                                                                            |
| 1. | 03-01-2022 | Sri Rahmawati    | Babat Toman | 082278883625 | WhatsApp        | Pelayanan akta tidak direspon                                              | Setelah dikonfirmasi ternyata petugas yang dihubungi sedang sakit. Kami sarankan untuk menghubungi ke petugas akta yang lainnya.                                             |
| 2. | 03-01-2022 | Miftahul Firdaus | -           | -            | Instagram       | Ingin cetak ulang KTP karena foto sudah pudar dan NIK sudah tidak terbaca. | Kami arahkan untuk mendaftar cetak ulang KTP dengan melampirkan fotokopi KK dan KTP lama. Pendaftaran dapat dilakukan secara online atau datang langsung ke Loker Pelayanan. |
| 3. | 03-01-2022 | Nuria Izza       | -           | -            | Instagram       | Syarat apa saja yang                                                       | Silahkan membawa Surat                                                                                                                                                       |



|    |            |                     |              |              |          |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|------------|---------------------|--------------|--------------|----------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |            |                     |              |              |          | diperlukan untuk mengurus kepindahan dari jawa ? | Keterangan Pindah (SKPWNI) dari Dukcapil daerah asal, dan KTP lama.                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4. | 06-01-2022 | Vaulla Ramadan      | Sekayu       | 081273430316 | WhatsApp | KTP tidak valid                                  | Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online.                                                                                                                                                                                                                    |
| 5. | 07-01-2022 | Ahmat Zawawi        | Lawang Wetan | 082176430392 | WhatsApp | Bagaimana mencetak kembali KTP yang hilang ?     | Bisa cetak ulang KTP via online atau datang langsung ke loket pelayanan dengan membawa fotocopy KK dan surat keterangan hilang dari kepolisian.                                                                                                                                                               |
| 6. | 06-01-2022 | Angga Saputra       | Babat Toman  | -            | Facebook | bagaimana cara membuat KTP karena hilang ?       | Syarat cetak ulang KTP karena hilang: Fotocopy KK dan surat keterangan hilang dari kepolisian. Untuk mendaftar bisa datang langsung ke loket pelayanan Disdukcapil Muba atau melalui pelayanan online dengan mengakses <a href="https://bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline">link:bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline</a> |
| 7. | 10-01-2022 | Nurul Fitri Awalina | Lalan        | 085366918977 | WhatsApp | Bagaimna cara membuat ektp online?               | Kami arahkan ke pelayanan online degan syarat sudah                                                                                                                                                                                                                                                           |

|     |            |                 |              |              |                             |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|------------|-----------------|--------------|--------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |                 |              |              |                             |                                                                                                                | melakukan perekaman KTP dan untuk mendaftar cetak KTP melampirkan foto KK dan ijazah.                                                                                                                              |
| 8.  | 10-01-2022 | Ario            | Sekayu       | -            | Media Langsung / Tatap Muka | Ingin perekaman KTP-EL, tapi tidak membawa ijazah. Ijazah sudah hilang.                                        | Kami arahkan untuk mengisi surat pernyataan bahwa memang benar yang bersangkutan tidak memiliki ijazah dan data diri yang digunakan adalah data diri pada KK, serta tidak akan menuntut perubahan dikemudian hari. |
| 9.  | 10-01-2022 | Muhammad Frisky | Sekayu       | 081373046310 | WhatsApp                    | Apakah bisa cetak ulang KK melalui online? Mohon panduannya.                                                   | Bisa, untuk cetak ulang KK melalui online kami arahkan ke link pelayanan online dan memilih layanan kartu keluarga.                                                                                                |
| 10. | 11-01-2022 | Azwar Ardi      | Lais         | 085384999008 | WhatsApp                    | Mendaftar NPWP online di tolak karena nik tidak terdaftar di Dukcapil wilayah tempat tinggal (Musi Banyuasin). | Diarahkan untuk melakukan aktivasi data ke layanan konsolidasi manual.                                                                                                                                             |
| 11. | 12-01-2022 | Fathur Rahman   | Sungai Lilin | 085267906919 | WhatsApp                    | Data nik saya dikatakan ganda ketika saya mengurus BPJS. Saya diminta menghubungi dukcapil                     | Data ganda yang dimaksud terjadi karena datanya belum terkonsolidasi, sehingga kami arahkan untuk aktivasi data ke                                                                                                 |

|     |            |                  |              |              |          |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|------------|------------------|--------------|--------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |                  |              |              |          | setempat. Untuk pelayanan NIK data ganda saya harus menghubungi bagian pelayanan jenis apa bapak/ibu?          | layanan konsolidasi manual.                                                                                                                                                                                                         |
| 12. | 12-02-2022 | Isak Warit Sidik | Sungai Lilin | 085279859333 | WhatsApp | Respon dari atas nama Neti Nuryanti bagian akta kelahiran menurut saya kurang jelas untuk pemberian informasi. | Pengaduannya masuk sudah diluar jam kerja, ketika kami balas besok paginya katanya sudah selesai. Kami sampaikan permohonan maaf kepada ybs atas ketidaknyamanannya.                                                                |
| 13. | 14-01-2022 | Wendi Nugraha    | f Sekayu     | 081325304579 | WhatsApp | Menghubungi layanan KTP-EL sudah 1x24 jam tidak ada respon.                                                    | Sebelumnya kami sampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan. Kami jelaskan bahwa petugas online dukcapil muba sedang dalam peralihan pergantian petugas baru. jadi kami mohon untuk menunggu karena berkas sedang dalam antrian. |
| 14. | 17-01-2022 | Edi Mugiarto     | Sekayu       | 082282904484 | WhatsApp | NIK atas nama anak kami, ketika di daftarkan untuk vaksinasi ternyata sudah terdaftar atas nama orang lain.    | Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual.                                                                                                                                                                     |



|     |            |                |                 |              |                  |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        |
|-----|------------|----------------|-----------------|--------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15. | 17-01-2022 | Sunaryo        | Bayung Lencir   | 085268407007 | WhatsApp         | NIK tidak online ketika pengajuan kredit bank.                                                                            | kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi data pada link pelayanan online.                                                                                               |
| 16. | 17-01-2022 | Awanda Wahyuni | Lalan           | 082257769388 | WhatsApp         | NIK tidak bisa digunakan mendaftar NPWP, sudah ke layanan konsolidasi manual. setelah menunggu 1x24 jam tetap tidak bisa. | setelah kami lihat screenshot yang dikirimkan ternyata yang bermasalah bukan nik, akan tetapi kategori Wajib Pajak (WP) tidak sesuai. maka kami arahkan untuk menghubungi kator pajak. |
| 17. | 18-01-2022 | Dedi Irawan    | Tungkal Jaya    | 082177669961 | WhatsApp         | Pesan WA layanan Pindah Datang tidak direspon.                                                                            | Kami konfirmasi ke petugas terkait untuk segera merespon pengajuan tersebut, dan langsung ditindak lanjuti oleh petugas.                                                               |
| 18. | 19-01-2022 | Suradi         | Sungai Lilin    | 082374058818 | WhatsApp         | Sudah di vaksin dua kali tapi belum dapat sertifikat vaksin karena NIK belum online.                                      | Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual.                                                                                                                        |
| 19. | 20-01-2022 | Wahyu Saputra  | Tri Babat Toman | -            | Facebook         | Apa syarat membuat KK baru karena baru menikah ?                                                                          | Syarat membuat KK baru karena telah menikah : mengisi formulir KK (F101), KK lama bersama orangtua, KTP, Buku nikah, dan ijazah terakhir.                                              |
| 20. | 21-01-2022 | Karminten      | Sungai Keruh    | -            | Media Langsung / | Sudah lama tinggal di Muba,                                                                                               | Kami arahkan untuk mengisi                                                                                                                                                             |

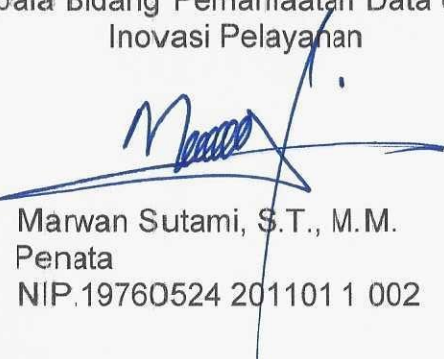
|     |            |                |                 |              |                             |                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|------------|----------------|-----------------|--------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |                |                 |              | Tatap Muka                  | tetapi belum memiliki dokumen kependudukan. KTP dan KK masih alamat Bojonegoro.                              | pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan, kemudian kami teruskan ke kasi Pindat untuk dilakukan penarikan data dari kab. Bojonegoro.                                                                                                                |
| 21. | 24-01-2022 | Jumatri        | Batanghari Leko | 081278285941 | Media Langsung / Tatap Muka | Sudah tinggal di Muba tepatnya di kecamatan Batang Hari Leko, akan tetapi semua dokumen kependudukan hilang. | setelah dilakukan cek iris mata, keluarlah data ybs yang berada di kota Jambi. maka kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan yang kemudian kami lanjutkan ke kasi pindat untuk dilakukan penarikan data dari kota Jambi. |
| 22. | 25-01-2022 | Vingki Sapitri | Eli Keluang     | 082386262014 | WhatsApp                    | Bagaimana jika ingi merubah K karena tempat lahir berbeda dengan Akta kelahiran.                             | kami arahkan ke layanan Kartu Keluarga dengan melampirkan KK dan Akta kelahirannya.                                                                                                                                                                              |
| 23. | 26-01-2022 | Riza Marzila   | Sekayu          | 083802415314 | WhatsApp                    | Bagaimana membuat surat pindah dari Muba ke kota Palembang ?                                                 | kami arahkan ke link pelayanan online dan memilih layanan Pindah Datang.                                                                                                                                                                                         |
| 24. | 27-01-2022 | Delly Aryanti  | Bayung Lencir   | 085838392529 | WhatsApp                    | Mohon bantuan Bapak untuk menonaktifkan NIK lama saya 4744285110102009. Karena itu adalah NIK KTP sementara  | Ketika kami cek data KTP-EL dan KK nya sudah sama. Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidai manual                                                                                                                                                 |

|     |            |                     |               |              |          |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                               |
|-----|------------|---------------------|---------------|--------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |                     |               |              |          | sebelum saya memiliki e-KTP. Dan NIK tersebut terdata di dapodik mau saya ganti NIK e-KTP tidak bisa.                        | pada link pelayanan online.                                                                                                                                                                   |
| 25. | 28-01-2022 | Novita Dewi Lestari | Plakat Tinggi | 082176989441 | WhatsApp | Alamat yang di ktp tidak sesuai dengan data didukcapil ketika mendaftar kartu prakerja.                                      | Ketika dicek data E-KTP dan KK nya sudah sesuai, kami arahkan ke layanan konsolidasi manual untuk aktivasi datanya.                                                                           |
| 26. | 31-01-2022 | Ahmad Azahari       | Sungai Lilin  | 085789203642 | WhatsApp | Ada masalah dengan KTP dan KK. Validasi NIK tidak sesuai dengan data kependudukan.                                           | Setelah kami cek data KTP dan KK sudah sama, jadi kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online.                                                  |
| 27. | 31-01-2022 | Sugianto            | Bayung Lencir | 082236326931 | WhatsApp | Bagaimana ingin mencetak KTP-EL karena sudah habis masa berlaku ?                                                            | Kami jelaskan kepada yang bersangkutan bahwa apabila KTP-el ada masa berlaku tetap berlaku dan bisa digunakan, hal ini diatur dalam UU no 24 tahun 2013, dinyatakan KTP berlaku seumur hidup. |
| 28. | 31-01-2022 | Deran Saputra       | Babat Supat   | 085369969799 | WhatsApp | Bagaimana jika ingin mengganti TTD pada KTP-el, dikarenakan TTD nya tidak sama dengan yang sekarang dan ketika ingin membuat | Kami sampaikan bahwa pergantian TTD dijadwalkan setiap hari jum'at jam 13.00 WIB, kemudian kami kirimkan melalui wa pernyataan yg                                                             |



|     |            |               |        |              |          |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                             |
|-----|------------|---------------|--------|--------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |               |        |              |          | rekening bank ditolak.                                                                                                                                                                                                                           | harus diisi oleh yang bersangkutan dan ditandatangani diatas materai, kami minta pernyataan tersebut dibawa ketika ingin mengganti TTD nya. |
| 29. | 31-01-2022 | Edwin Zusagka | Sekayu | 081289430948 | WhatsApp | Salam dan terima kasih, sangat mengapresiasi atas kinerja Disdukcapil Muba bisa membuat Kartu Keluarga dan KTP-el kurang dari 1 jam dan bisa dilakukan secara online. Luar biasa, baru kali ini saya mengalami percepatan birokrasi secepat ini. | Kami sampaikan terima kasih atas apresiasi yg diberikan, semoga pelayanan kedepan bisa lebih baik lagi.                                     |

Mengetahui,  
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan  
Inovasi Pelayanan

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

Sekayu, Januari 2022

Subkoordinator Kelompok Subtansi  
Inovasi Pelayanan

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

Bulan : Februari

Tahun: 2022

| NO | TANGGAL    | NAMA              | ALAMAT        | NOMOR HP     | MEDIA PENGADUAN | PERIHAL PENGADUAN                                                                         | TINDAK LANJUT PENYELESAIAN                                                                                                                     |
|----|------------|-------------------|---------------|--------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2          | 3                 | 4             | 5            | 6               | 7                                                                                         | 8                                                                                                                                              |
| 1. | 02-02-2022 | Slamet Jatmiko    | Bayung Lencir | 081373255485 | WhatsApp        | Menghubungi Layanan SIP OK 05 untuk pengajuan Akta kelahiran anak begitu slowrespon.      | Kami sampaikan permohonan maaf dikarenakan petugas SIP OK 05 sedang Dinas Luar maka untuk sementara waktu kami alihkan ke layanan SIP OK Desa. |
| 2. | 02-02-2022 | Intan Purnamasari | Lais          | 089508195138 | WhatsApp        | Apakah bisa membuat surat pindah tanpa datang langsung atau melalui online ?              | Bisa, dan kami arahkan ke layanan pindah datang pada link pelayanan online.                                                                    |
| 3. | 02-02-2022 | Muhammad Ridwan   | Sungai Lilin  | 082382247229 | WhatsApp        | Data tidak valid ketika akan vaksin Covid-19                                              | Kami arahkan ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online.                                                                         |
| 4. | 02-02-2022 | Riska Nuryanti    | Bayung Lencir | 085669443052 | WhatsApp        | Data diri aktif tapi fotonya tidak muncul/tidak ada ketika akan membuat rekening di bank. | Kami arahkan ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online untuk aktivasi datanya.                                                  |
| 5. | 02-02-2022 | Markus Sihombing  | Lalan         | 085382138486 | WhatsApp        | Apakah bisa membuat akta kematian tetapi data almarhum pada server                        | Setelah kami konsultasi ke bagian akta kematian, dapat kami sampaikan bahwa data                                                               |

|    |            |                             |            |              |                             |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|------------|-----------------------------|------------|--------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |            |                             |            |              |                             | dukcapil sudah dihapus ?                                                                                                        | orang ybs sudah dihapus tidak bisa dibuatkan akta kematian.                                                                                                                                                                                                              |
| 6. | 03-02-2022 | Arif Pardani                | Sanga Desa | 081278228436 | WhatsApp                    | NIK tidak valid ketika pembuatan BPJS kesehatan dan ketenagakerjaan.                                                            | Kami arahkan ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online.                                                                                                                                                                                                   |
| 7. | 03-02-2022 | Rupinah Santi Indah Pertiwi | Keluang    | 082179677207 | WhatsApp                    | Ingin mendaftar KIA, dan setelah dicek KIA sudah dicetak tapi belum pernah menerima.                                            | kami sarankan untuk mengkonfirmasi ke kadus yg pernah dititipkan berkas KIA. dan jika ingin pengajuan Percetakan ulang KIA nya silahkan melampirkan surat keterangan hilang dari kepolisian karena KIA lamanya tidak ada.                                                |
| 8. | 03-02-2022 | Angga Bintara               | Sekayu     | 082175166500 | Media Langsung / Tatap Muka | Sudah 2 tahun tinggal di desa Sungai Batang, kecamatan Sekayu, kab. Musi Banyuasin. Data masih di kab. Mukomuko, Prov Bengkulu. | Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan, kemudian berkas kami ajukan ke kasi pindah datang untuk dilakukan penarikan data. Yang bersangkutan diminta meninggalkan nomor hp dan akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai. |



|     |            |                               |               |              |          |                                                                                                          |                                                                                                                                            |
|-----|------------|-------------------------------|---------------|--------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.  | 03-02-2022 | Rumi Musti Zeni               | Sekayu        | 088276315348 | WhatsApp | Saya ingin menanyakan kenapa NIK saya tidak terdaftar dalam KK, Apa penyebabnya?                         | Kami arahkan ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online untuk aktivasi data.                                                 |
| 10. | 04-02-2022 | Suyandi                       | Jirak Jaya    | 081392245896 | WhatsApp | Sudah mendaftar online untuk perubahan alamat KTP tapi belum ada konfirmasi selesai.                     | Setelah dicek, KTP-el sudah selesai dan bisa diambil di loket pelayanan.                                                                   |
| 11. | 04-02-2022 | Wenda Istofani                | Bayung Lencir | 081215395310 | WhatsApp | Sudah dua kali bolak balik ke bank, data tidak online.                                                   | Kami arahkan ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online untuk aktivasi datanya.                                              |
| 12. | 07-02-2022 | Anjas Satria<br>Giorge Nayoan | Lawang Wetan  | 085367877793 | WhatsApp | Alamat KTP saya tidak sama dengan data dukcapil ketika mendaftar kartu prakerja.                         | Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online.                                                 |
| 13. | 08-02-2022 | Furi Maulana                  | Lais          | 082236819411 | WhatsApp | Sudah membuat surat pindah tujuan kab. Musi Rawas Utara, ingin batal pindah tapi surat pindahnya hilang. | Kami arahkan untuk membuat surat keterangan hilang dan memilih layanan pindah datang pada link pelayanan online.                           |
| 14. | 08-02-2022 | Vaulla<br>Ramadon             | Sekayu        | 081273430316 | WhatsApp | Ketika ingin membuat rekening bank cimb niaga status foto 1 %.                                           | Ketika kami cek data di web portal dukcapil sudah online dan foto sudah tampil. Kami arahkan untuk konsultasi ke pihak bank karena di data |

|     |            |              |               |              |                             |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                               |
|-----|------------|--------------|---------------|--------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |              |               |              |                             |                                                                                                                                                                   | dukcapil sudah tidak ada masalah.                                                                                                                                                                             |
| 15. | 08-02-2022 | Justro Patwa | Sanga Desa    | 082289837936 | Media Langsung / Tatap Muka | Dulu tinggal di Jambi, ketika pindah ke Muba tidak membuat surat pindah.                                                                                          | Kami arahkan untuk mengisi surat pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan melampirkan KK dan KTP-el yg lama. Kemudian berkas kami teruskan ke kasi pindah datang untuk dilakukan penarikan data. |
| 16. | 10-02-2022 | Partiti      | Banyuasin III | 082176029214 | WhatsApp                    | Ingin membarui akta kelahiran, karena akta kelahiran dibuat di Muba maka harus melampirkan surat rekomendasi untuk membarui akta kelahiran tersebut di Banyuasin. | Kami minta untuk melampirkan KK dan akta kelahiran yang ingin di perbarui kemudian kami teruskan ke petugas akta. Surat rekomendasi kami kirim via WA.                                                        |
| 17. | 10-02-2022 | Hayati       | Babat Supat   | 081367561163 | Media Langsung / Tatap Muka | Ketika selesai perekaman KTP, statusnya invalid.                                                                                                                  | Berkas kami serahkan ke ADB untuk dilakukan penghapusan data.                                                                                                                                                 |
| 18. | 11-02-2022 | Purnomo      | Keluang       | 085256519658 | WhatsApp                    | NIK belum aktif ketika ingin vaksin di desa.                                                                                                                      | Kami arahkan ke layanan konsolidasi manual untuk aktivasi data.                                                                                                                                               |
| 19. | 11-02-2022 | Dewi Pronika | Sungai Keruh  | 082182552935 | WhatsApp                    | NIK belum aktif ketika ingin mencetak kartu vaksin.                                                                                                               | Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi                                                                                                                                                       |

|     |            |                    |                          |              |          |                                                                                  |                                                                                                                                                         |
|-----|------------|--------------------|--------------------------|--------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |                    |                          |              |          |                                                                                  | manual pada link pelayanan online.                                                                                                                      |
| 20. | 11-02-2022 | Marlina            | Lais                     | 082186865664 | WhatsApp | NIK belum online.                                                                | Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online.                                                              |
| 21. | 14-02-2022 | Fera Indah Rukmana | Bayung Lencir            | 085264653651 | WhatsApp | Ketika ingin membuat BPJS, disuruh memastikan data online.                       | Setelah dicek data pada KK dan KTP-el sudah sama, kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online.            |
| 22. | 14-02-2022 | Dapunta            | Sukarami, kota Palembang | -            | Facebook | Apa saja syarat untuk pindah domisili dari Palembang ke Muba ?                   | Untuk pindah domisili ybs harus membuat surat pindah dari Dukcapil Kota Palembang.                                                                      |
| 23. | 14-02-2022 | Lia Anggraeni      | SeKayu                   | 085758473740 | WhatsApp | Ingi membuat surat keterangan domisili untuk keperluan membayar pajak kendaraan. | Kami sampaikan bahwa capil tidak mengeluarkan surat keterangan domisili melainkan surat keterangan kependudukan. kami arahkan ke kantor camat setempat. |
| 24. | 14-02-2022 | Muksi              | Lais                     | 081379630099 | WhatsApp | Merupakan perangkat desa, mengalami kesulitan ketika pengajuan berkas warga ke   | Kami konfirmasi ke koordinator SIP OK Desa yang selanjutnya                                                                                             |



|     |            |              |      |              |          |                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|------------|--------------|------|--------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |              |      |              |          |                                                                                                       | fotocopy KK dan KTP-EL lama yang sudah rusak.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 29. | 18-02-2022 | Adam Syah    | Lais | -            | Facebook | Alamat tidak sesuai dengan data dukcapil ketika mendaftar kartu prakerja.                             | Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 30. | 21-02-2022 | Erpina Risti | Lais | 081253005611 | WhatsApp | KK tidak online, sudah ke layanan konsolidasi tp tidak ada konfirmasi apakah sudah online atau belum. | Kami informasikan kepada yang bersangkutan bahwa KK sudah dikonsolidasi, untung mengecek apakah sudah online atau belum kami silahkan ke tempat/instansi tujuan.                                                                                                                                                       |
| 31. | 22-02-2022 | Pahmi Idris  | Lais | 082373738073 | WhatsApp | Mengurus KK di perangkat desa, kenapa KK nya tidak asli dan kertasnya berbeda dengan yg lama ?        | Kami informasikan kepada yang bersangkutan bahwa KK tersebut Asli karena memang KK sekarang sudah dicetak dengan menggunakan kertas HVS 80gram ukuran A4 sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan (Adminduk). |

|     |            |                           |              |              |                             |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|------------|---------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 32. | 22-02-2022 | Muhamad Syair Logis Akbar | Sungai Keruh | 083873613425 | WhatsApp                    | Sedang berada di Jakarta selatan, ingin cetak luar domisili. Tapi tidak bisa keterangan NIK tidak aktif di daerah. | Setelah dicek ternyata ybs sudah dalam proses pindah, kami arahkan untuk mengurus pindah ke daerah tujuannya. Karena data di Muba sudah dicabut.                                                                                                                                                                     |
| 33. | 22-02-2022 | Abdul Kadir               | Sungai Lilin | 081275787070 | Media Langsung / Tatap Muka | Pindahan dari kota Palembang dan sudah tinggal di kec. Sungai Lilin, Kab. Muba tapi belum mengurus pindah.         | Kami arahkan untuk mengisi surat pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan, selanjutnya berkas kami teruskan ke bidang Pendaftaran penduduk bagian pindah datang untuk dilakukan penarikan data, yang bersangkutan kami minta meninggalkan nomor HP dan akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai. |
| 34. | 23-02-2022 | Abdillah                  | Sekayu       | 085272410073 | Media Langsung / Tatap Muka | Sudah berkeluarga dan tinggal di sekayu, akan tetapi data kependudukan masih di Kab. Pasaman, Sumatera Barat.      | Kami arahkan untuk mengisi surat pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan, kemudian surat kami teruskan ke kasi pindah datang untuk dilakukan penarikan data. Yang                                                                                                                                      |

|     |            |                |               |              |                             |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|------------|----------------|---------------|--------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |                |               |              |                             |                                                                                                                                              | bersangkutan kami minta untuk meninggalkan nomor HP dan akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai.                                                                                                                                                                                 |
| 35. | 23-02-2022 | Susilawati     | Babat Toman   | 081369427549 | Media Langsung / Tatap Muka | Sudah menikah dan tinggal di kec. babat toman, kab. Muba. data masih di Ngawi, Jawa Timur.                                                   | Kami arahkan untuk mengisi surat pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan, kemudian surat kami teruskan ke kasi pindah datang untuk dilakukan penarikan data. Yang bersangkutan kami minta untuk meninggalkan nomor HP dan akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai. |
| 36. | 24-02-2022 | Nurida Fauziah | Sungai Lilin  | 081271352719 | WhatsApp                    | Data KTP tidak terdeteksi di sistem online ketika melamar pekerjaan.                                                                         | Kami arahkan ke layanan konsolidasi untuk aktivasi data.                                                                                                                                                                                                                                 |
| 37. | 25-02-2022 | Ismiyati       | Bayung Lencir | 082175987496 | WhatsApp                    | Bisakah membuat surat pindah secara online ? dikarenakan sudah tinggal di kab. OKI dan tidak bisa membuat KK dikarenakan data masih di Muba. | Kami arahkan kelink pelayanan online SIP OK MUBA 05 untuk mendapatkan pelayanan Pindah.                                                                                                                                                                                                  |
| 38. | 25-02-2022 | Indi           | Lais          | 082244242676 | WhatsApp                    | NIK anak tidak online ketika akan mencetak kartu vaksin.                                                                                     | Kami arahkan ke layanan konsolidasi manual pada link                                                                                                                                                                                                                                     |



|     |            |            |                 |              |          |                                                                   |                                                                                            |
|-----|------------|------------|-----------------|--------------|----------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |            |                 |              |          |                                                                   | pelayanan online untuk aktivasi data.                                                      |
| 39. | 25-02-2022 | Nawal Azmi | Kab. Muara Enim | 082176536010 | WhatsApp | Menanyakan No WA Capil Muba yang melayani pindah datang penduduk. | Kami arahkan untuk mengakses link pelayanan online kemudian memilih layanan pindah datang. |

Sekayu, Februari 2022

Mengetahui,  
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan  
Inovasi Pelayanan

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

Subkoordinator Kelompok Subtansi  
Inovasi Pelayanan

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

Bulan : Maret

Tahun: 2022

| NO | TANGGAL    | NAMA    | ALAMAT        | NOMOR HP       | MEDIA PENGADUAN             | PERIHAL PENGADUAN                                                                                    | TINDAK LANJUT PENYELESAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|------------|---------|---------------|----------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2          | 3       | 4             | 5              | 6                           | 7                                                                                                    | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1. | 01-03-2022 | Arifin  | Bayung Lencir | 0821-7954-7064 | WhatsApp                    | Pindahan dari Belitang, Oku timur. Jika surat pindah sudah ada apakah bisa diproses melalui online ? | Jika berkas sudah lengkap bisa diproses secara online dengan mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan SIP OK MUBA 05 untuk wilayah Bayung Lencir.                                                                                                                                              |
| 2. | 01-03-2022 | Jahril  | Sungai Keruh  | 0857-8819-4496 | Media Langsung / Tatap Muka | Sudah menetap di Sungai Keruh, Muba tapi belum mengurus pindah dari Ogan Ilir.                       | Kami arahkan untuk mengisi surat pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan, kemudian surat kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data dari kab. Ogan Ilir. yang bersangkutan kami minta meninggalkan nomor HP dan akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai. |
| 3. | 04-03-2022 | Suastri | Lais          | 0852-8295-1102 | WhatsApp                    | Respon dari Petugas SIP OK MUBA 07 sangat Lambat.                                                    | Setelah dikonfirmasi ternyata petugas SIP OK 07 sedang                                                                                                                                                                                                                                                          |

|    |            |                       |                     |                |          |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                 |
|----|------------|-----------------------|---------------------|----------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |            |                       |                     |                |          |                                                                                                                                                                              | tidak bekerja, untuk sementara dialihkan ke layanan SIP OK desa.                                                                                                |
| 4. | 04-03-2022 | Refina Mariska Styadi | Kabupaten Mojokerto | 0852-6835-8854 | WhatsApp | Meminta keabsahan data akta kelahiran.                                                                                                                                       | Kami konfirmasi ke bidang pencatatan sipil, dan langsung dibuatkan surat konfirmasi keabsahan data akta kelahiran yang ditujukan ke Disdukcapil Kab. Mojokerto. |
| 5. | 04-03-2022 | Muhammad Daffa        | Lais                | 0853-7812-0491 | WhatsApp | Ingin Aktivasi data untuk keperluan vaksin covid 19, ke layanan yang mana ?                                                                                                  | Kami arahkan memilih layanan konsolidasi manual untuk aktivasi data.                                                                                            |
| 6. | 08-03-2022 | Rian Hidayat          | Lawang Wetan        | 0812-7232-1879 | WhatsApp | Sudah memperbarui KK karena pindah alamat, tp ketika digunakan untuk membuat BPJS, No KK yang baru tidak valid.                                                              | Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual, atau dengan datang langsung ke loket pelayanan Disdukcapil Muba dengan membawa KTP dan KK.      |
| 7. | 09-03-2022 | Argani                | Lalan               | 0812-7376-5390 | WhatsApp | Dulu membuat surat pindah dari Muba ke Banyuasin, belum sempat diurus yang bersangkutan tidak jadi pindah ke Banyuasin tapi ingin pindah ke Palembang. bagaimana solusinya ? | Kami arahkan ke layanan pindah datang dengan melampirkan surat pindah yang lama, nanti akan dibatalkan pindah dan dibuatkan surat pindah yang baru.             |



|     |            |              |                |                |                             |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|------------|--------------|----------------|----------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.  | 09-03-2022 | Edi Prayitno | Bayung Lencir  | 0819-7719-7766 | Media Langsung / Tatap Muka | Yang bersangkutan sekeluarga sudah lama tinggal di desa mangsang, kec. Bayung Lencir. tapi belum mengurus pindah dari daerah asal (Ogan Komering Ilir) karena tidak memiliki biaya untuk kembali ke daerah asal dan membuat surat pindah. | Kami arahkan untuk mengisi surat pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan. kemudian berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data. yang bersangkutan kami minta meninggalkan nomor HP dan akan kami hubungi jika proses penarikan data sudah selesai. |
| 9.  | 09-03-2022 | Farisca      | Keluang        | 0812-7200-867  | WhatsApp                    | Sudah mengakses layanan Online sesuai kecamatan, tapi nomor nya tidak aktif.                                                                                                                                                              | Kami informasikan kepada ibu Ferisca bahwa saat ini jaringan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kab. Muba sedang mengalami gangguan. kami sampaikan permohonan maaf atas ketidak nyamanannya dan pesan akan kami balas jika jaringan sudah normal kembali.                                      |
| 10. | 10-03-2022 | Veronico     | Kota Palembang | 0813-6809-6886 | WhatsApp                    | Meminta surat keabsahan                                                                                                                                                                                                                   | Berkas kami teruskan ke                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|     |            |                   |                |                |                             |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|------------|-------------------|----------------|----------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            | Rosyadi           |                |                |                             | akta kelahiran karena akan melakukan pembetulan huruf pada akta kelahiran.                                                | loket pencatatan sipil dan langsung dibuatkan surat konfirmasi keabsahan akta kelahiran.                                                                                                                                                                                   |
| 11. | 11-03-2022 | Titin Sri rahayu  | Kab. Belitung  | 0821-7768-9690 | WhatsApp                    | Mengajukan surat pindah adiknya yang bernama Handika ke Kab. Belitung.                                                    | Setelah dicek, ternyata bapak Handika sudah pernah mengajukan pindah tetapi dengan tujuan pindah Kab. Banyuasin. jadi kami sarankan kepada yang bersangkutan untuk pengajuan berkas sendiri bisa melalui online atau langsung datang ke loket pelayanan mDisdukcapil Muba. |
| 12. | 11-03-2022 | Rinanda Bulandari | Kota Palembang | 0831-7776-0102 | WhatsApp                    | Ingin meminta surat pindah dari Muba ke Palembang.                                                                        | Kami arahkan ke layanan pindah datang pada link pelayanan online                                                                                                                                                                                                           |
| 13. | 14-03-2022 | Wiwin             | Lawang Wetan   | 0818-0999-6000 | Media Langsung / Tatap Muka | Sudah menikah dan menetap di desa rantau panjang, kec Lawang wetan, Muba. Tapi belum membuat surat pindah dari Banyuasin. | Kami arahkan untuk mengisi surat pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan. kemudian berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan                                                                                                       |

|     |            |               |              |                |          |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|------------|---------------|--------------|----------------|----------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |               |              |                |          |                                                             | penarikan data. yang bersangkutan kami minta meninggalkan nomor HP dan akan kami hubungi jika proses penarikan data sudah selesai.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 14. | 14-03-2022 | Supriyanto    | Tungkal Jaya | 0812-7236-4475 | WhatsApp | NIK tidak sama dengan tanggal lahir, apakah tidak apa apa ? | Kami informasikan kepada yang bersangkutan bahwa NIK diterbitkan setelah dilakukan pencatatan biodata penduduk sebagai dasar penerbitan KK, KTP dan Akta-akta Catatan Sipil pada Dinas Dukcapil setempat. Jika tanggal lahir salah bisa dirubah akan tetapi NIK tidak dapat dirubah berdasarkan tanggal lahir/bulan/tahun yang baru dibetulkan. NIK yang telah terbit tidak dapat diganti, yang dapat diganti hanya tanggal lahir/bulan/tahun yang baru dibetulkan. |
| 15. | 15-03-2022 | Aji Kurniawan | Sungai Keruh | 0822-8188-1118 | WhatsApp | Bagaimana cara mengurus pindah dari daerah asal ke          | kami silahkan untuk mengirim berkasnya kirim ke                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



|     |            |              |                    |                |                             |                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|------------|--------------|--------------------|----------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |              |                    |                |                             | wilayan Muba ?                                                                                                                                                                                               | nomor wa pengaduan untuk kita lakukan penarikan data, berkas yg harus dilengkapi antara lain : KK asli, KTP asli, buku nikah bagi yg sudah menikah, dan pernyataan yg sudah diisi dan ditanda tangan diatas materai. |
| 16. | 15-03-2022 | Suryadi      | Kab. Tulang Bawang | 0823-7223-8477 | WhatsApp                    | Pengajuan surat pindah ke Kab. Tulang bawang. terkendala karena data duplicate.                                                                                                                              | Kami teruskan ke Petugas ADB untuk memperbaiki data, setelah selesai langsung dibuatkan surat keterangan pindah                                                                                                      |
| 17. | 16-03-2022 | Iis Sukaesih | Bayung Lencir      | 0858-9667-9077 | WhatsApp                    | Nik anak tidak aktif.                                                                                                                                                                                        | Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual.                                                                                                                                                      |
| 18. | 18-03-2022 | Naila        | Sekayu             | 085382130986   | Media Langsung / Tatap Muka | Sudah berkeluarga dan tinggal di kabupaten Musi banyuasin, tapi data masih di kota Bengkulu. Mohon untuk dipindahkan data nya dari Bengkulu karena tidak mempunyai biaya untuk mengurus surat pindah kesana. | Kami arahkan untuk mengisi surat pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan. kemudian berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data. yang bersangkutan kami minta    |

|     |            |                         |               |                |          |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|------------|-------------------------|---------------|----------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |                         |               |                |          |                                                                                        | meninggalkan nomor HP dan akan kami hubungi jika proses penarikan data sudah selesai.                                                                                                                                            |
| 19. | 18-03-2022 | Astri Agung<br>Meinar   | Keluang       | 0822-9913-7446 | WhatsApp | Data tidak sesuai dengan data Dukcapil ketika mendaftar marketplace.                   | Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online.                                                                                                                                       |
| 20. | 21-03-2022 | Rudi Hartono            | Sekayu        | 0853-8044-2720 | WhatsApp | Bagaimana cara mengurus KTP hilang ? apakah bisa diwakilkan dan berapa lama waktunya ? | Silahkan buat surat keterangan hilang dari kepolisian, untuk pengajuan bisa diwakilkan oleh keluarga yg berada dialam satu KK dengan yg bersangkutan. jika jaringan tidak bermasalah KTP bisa langsung jadi dan tidak ada biaya. |
| 21. | 22-03-2022 | Imam Nurkholis          | Sungai Lilin  | 0822-8088-2622 | WhatsApp | KTP tidak bisa dipakai untuk membuat BPJS karena belum online.                         | Kami arahkan ke link pelayanan online, kemudian pilih layanan konsolidasi manual untuk melakukan aktivasi data.                                                                                                                  |
| 22. | 24-03-2022 | Partina Puji<br>Lestari | Plakat Tinggi | -              | Facebook | Bagaimana cara membuat akta kelahiran dan memperbarui KK ?                             | Syarat membuat akta kelahiran dan memperbarui KK : surat keterangan lahir,                                                                                                                                                       |

|     |            |              |               |                |                             |                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                    |
|-----|------------|--------------|---------------|----------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |              |               |                |                             |                                                                                                                               | KK asli, Fotocopy Buku Nikah, Fotocopy KTP orangtua. untuk pengajuan bisa datang langsung ke loket pelayanan Disdukcapil Muba atau melalui pelayanan online.                       |
| 23. | 28-03-2022 | Leo Waldi    | Tungkal Jaya  | 0857-0926-0482 | Media Langsung / Tatap Muka | Pada Kartu keluarga terdapat dua nama yaitu Leo Waldi dan Liyowadi yang keduanya merupakan orang yang sama.                   | Karena YBS sudah mempunyai KTP-EL, jadi yang diambil adalah NIK sesuai KTP-EL. untuk data yang berbeda kami sarankan untuk dirubah menyesuaikan Ijazah terakhir dan akta kematian. |
| 24. | 29-03-2022 | Deni Saputra | Lais          | 0821-7569-2841 | WhatsApp                    | Sertifikat vaksin tidak keluar dikarenakan NIK belum online.                                                                  | Kami arahkan yang bersangkutan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online.                                                                       |
| 25. | 30-03-2022 | Yudha        | Bayung Lencir | 0812-9455-4701 | WhatsApp                    | Merupakan vaksinator RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi, meminta bantuan untuk pengaktifan NIK Sumarno : 1606092405800007 | Kami arahkan Ke layanan Konsolidasi Manual pada link pelayanan online untuk aktivasi data.                                                                                         |



|     |            |                |        |                |          |                                                                                                                                                  |                                                                                                                            |
|-----|------------|----------------|--------|----------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |                |        |                |          | Dewi Nur Indah Sari :<br>1606095609950004<br>Muhammad Syamsudin :<br>1606092102160004<br>Untuk membantu input data<br>dalam sistem P-Care Vaksin |                                                                                                                            |
| 26. | 30-03-2022 | Muhammad Restu | Sekayu | 0813-7799-6711 | WhatsApp | Ketika membuat rekening Bank mandiri foto tidak tampil.                                                                                          | Setelah kami cek pada web portal Dukcapil, data sudah sesuai dan foto sudah tampil. kami arahkan YBS untuk kembali ke Bank |

Sekayu, Maret 2022

Mengetahui,  
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan  
Inovasi Pelayanan

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

Subkoordinator Kelompok Subtansi  
Inovasi Pelayanan

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

Bulan : April

Tahun: 2022

| NO | TANGGAL    | NAMA              | ALAMAT          | NOMOR HP       | MEDIA PENGADUAN             | PERIHAL PENGADUAN                                                                                          | TINDAK LANJUT PENYELESAIAN                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|------------|-------------------|-----------------|----------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2          | 3                 | 4               | 5              | 6                           | 7                                                                                                          | 8                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1. | 01-04-2022 | Ristina           | Batanghari Leko | 0812-7464-6785 | Media Langsung / Tatap Muka | Ingin merubah nama pada KK dari "Kristina" menjadi "Ristina" menyesuaikan Ijazah SMP No. DN-11 DI 0070821. | Kami arahkan untuk melakukan perekaman KTP-EL karena data ybs tidak ada data rekam. sebelum perekaman berkasnya di verifikasi untuk dirubah nama. selanjutnya tinggal cetak ulang KK dengan melampirkan KK asli, fotocopy buku nikah, dan fotocopy ijazah. |
| 2. | 06-04-2022 | Hasima            | Sekayu          | -              | Media Langsung / Tatap Muka | Data duplikat dengan nik : 1606014307320001a.n Mahima yaitu ibu kandung dari ibu Hasima.                   | Berkas kami teruskan ke ADB untuk dilakukan penghapusan, yang bersangkutan kami minta meninggalkan nomor HP dan akan kami hubungi jika proses sudah selesai.                                                                                               |
| 3. | 07-04-2022 | Amin Rais Purnama | Plakat Tinggi   | -              | Instagram                   | Bagaimana jika ingin penarikan data dari Kab. Sumedang karena tidak                                        | Kami arahkan untuk ke loket pelayanan Disdukcapil Muba, dengan membawa                                                                                                                                                                                     |

|    |            |                  |               |                |                             |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                 |
|----|------------|------------------|---------------|----------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |            |                  |               |                |                             | mempunyai biaya untuk mengurus surat pindah kesana.                                                                               | KK, KTP serta materai 10.000                                                                                                                                                                    |
| 4. | 08-04-2022 | Ayu Tri Andriani | Sekayu        | 0852-6739-9653 | WhatsApp                    | Ketika mendaftar pra kerja Keterangannya Alamat tidak terdaftar di dukcapil.                                                      | Kami arahkan ke layanan konsolidasi manual untuk aktivasi data.                                                                                                                                 |
| 5. | 11-04-2022 | Ade Agustian     | Lawang Wetan  | 0852-7340-3604 | WhatsApp                    | Mohon bantuan layanan KTP-EL ke rumah masyarakat penyandang disabilitas fisik, dikarenakan yang bersangkutan susah untuk berjalan | Kami konsultasikan ke kabit pendaftaran penduduk, kemudian tim berangkat ke rumah yang bersangkutan di kecamatan Lawang Wetan.                                                                  |
| 6. | 11-04-2022 | Mei Megawati     | Tungkal Jaya  | 0852-1773-6641 | WhatsApp                    | NIK dipakai oleh saudara kandung bernama Mei Risnawati                                                                            | Kami minta melampirkan buku nikah dan ijazah terakhir. Selanjutnya berkas kami arahkan ke ADB.                                                                                                  |
| 7. | 11-04-2022 | Kusnadi          | Sekayu        | 0852-6478-4465 | Media Langsung / Tatap Muka | Ingin membuat KTP, tetapi data masih di Kab. PALI. Yang bersangkutan tidak sanggup mengurus pindah dengan alasan biaya.           | Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan, selanjutnya berkas kami arahkan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data dari Kab. PALI. |
| 8. | 12-04-2022 | Rio Yuli         | Bayung Lencir | 0821-7796-6887 | WhatsApp                    | NIK anak belum online                                                                                                             | Kami arahkan untuk aktivasi                                                                                                                                                                     |



|     |            |                    |              |                |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|------------|--------------------|--------------|----------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            | Pratama            |              |                |                  | sehingga tidak bisa data pada layanan<br>dibuatkan BPJS konsolidasi manual.<br>KESEHATAN PBI-JKN.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 9.  | 13-04-2022 | M. Yuda<br>Andalas | Sungai Keruh | 0813-7393-4972 | WhatsApp         | Minta dionlinekan NIK Kami arahkan ke layanan<br>1606035605020003, A.n konsolidasi manual pada link<br>Juwita untuk pembuatan pelayanan online.<br>NPWP.                                                                                                                                                                                                      |
| 10. | 13-04-2022 | Rhigo Virgo        | Babat Supat  | 0822-1394-0664 | WhatsApp         | Menghubungi layanan Setelah kami lihat dari<br>konsolidasi manual, tapi screenshot yang dikirim,<br>tidak ada respon. pesan pertama sudah<br>direspon dan dijelaskan<br>bahwa akan dikonsolidasi<br>dan proses selama 1x24<br>jam. yang bersangkutan<br>melakukan pengulangan<br>pesan secara terus menerus<br>yang membuat pesan tidak<br>direspond kembali. |
| 11. | 14-04-2022 | Muhamad<br>Lekad   | Sekayu       | 0853-6739-2128 | WhatsApp         | Konsultasi mengenai data Setelah dicek, ternyata data<br>neneknya a.n Rokaedah, tersebut berada di Kota<br>NIK : 1606014711400005. Jambi, sehingga kami<br>arahkan untuk datang<br>langsung ke loket pelayanan<br>disdukcapil Muba untuk<br>melakukan penarikan data.                                                                                         |
| 12. | 18-04-2022 | Antoni             | Sekayu       | 0823-7789-0983 | Media Langsung / | Data istri yang bernama Kami arahkan untuk mengisi                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

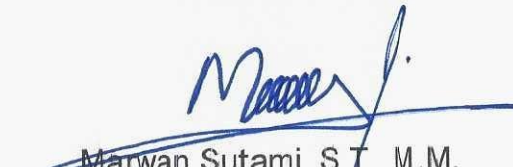
|     |            |               |              |                |            |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|------------|---------------|--------------|----------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |               |              |                | Tatap Muka | Sumiyatira masih berada di Kota Jambi.                                                               | formulir tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan, kemudian berkas kami ajukan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data. yang bersangkutan kami minta meninggalkan nomor hp dan akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai. |
| 13. | 18-04-2022 | Erpina Risti  | Lais         | 0812-5300-5611 | WhatsApp   | Ingin mengganti foto pada KTP-EL dikarenakan fotonya sudah buram.                                    | Kami arahkan untuk pengajuan cetak ulang KTP-EL tanpa harus foto ulang.                                                                                                                                                                                 |
| 14. | 19-04-2022 | Burmansyahdi  | Sanga Desa   | 0823-7970-4928 | WhatsApp   | Syarat pindah domisili antar kabupaten ?                                                             | Untuk membuat surat pindah cukup melampirkan KK dan KTP, pengajuan dapat secara online maupun pelayanan secara langsung ke loket pelayanan Disdukcapil Muba.                                                                                            |
| 15. | 19-04-2022 | Hendra Rianto | Sungai Keruh | 0822-8018-3609 | WhatsApp   | Kenapa ketika saya mendaftar akun Prakerja, alamat KTP saya tidak sesuai dengan data pada dukcapil ? | Kami arahkan untuk aktivasi data secara online dengan memilih layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online.                                                                                                                                    |

|     |            |                   |              |                |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                      |
|-----|------------|-------------------|--------------|----------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16. | 21-04-2022 | Agus Pujiyanto    | Sungai Lilin | 0896-2349-0102 | WhatsApp | Kehilangan KTP saat bekerja di kab Banyuasin, apakah bisa mencetak KTP di dukcapil Banyuasin atau harus cetak di Musi Banyuasin ?                                                                                                                                                                                     | Jika kehilangan KTP-EL dapat mencetak ulang di Dukcapil seluruh Indonesia dengan melampirkan keterangan hilang dari kepolisian.                      |
| 17. | 22-04-2022 | Marsinah          | Sungai Keruh | 0823-7135-7699 | WhatsApp | Bagaimana cara membuat surat pindah ke Kab. Pali ?                                                                                                                                                                                                                                                                    | Untuk membuat surat pindah dapat melalui pelayanan online atau datang langsung ke loket pelayanan Disdukcapil Muba dengan melampirkan KK dan KTP-EL. |
| 18. | 28-04-2022 | Aria Kalana Putra | Lais         | 0897-1433-651  | WhatsApp | Melamar salah satu perusahaan ritel dan dalam suatu kondisi KTP saya menjadi kendala saya untuk bekerja disitu dari pihak perusahaan tidak dapat membaca data nik KTP saya. Saya telah berulang kali mengupdate data nik ke disdukcapil baik melalui online ataupun datang langsung tetapi masih tidak ada perubahan. | Setelah kami cek data nya sudah aktif, dan kami kirimkan bukti datanya sudah aktif kepada yang bersangkutan.                                         |



|     |            |      |      |                |          |                                                                      |                                                                                            |
|-----|------------|------|------|----------------|----------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 19. | 29-04-2022 | Bayu | Lais | 0858-8093-6865 | WhatsApp | NIK tidak sesuai dengan data kependudukan ketika mendaftar prakerja. | Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online. |
|-----|------------|------|------|----------------|----------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|

Mengetahui,  
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan  
Inovasi Pelayanan

  
Marwan Sutami, S.T., M.M.  
Penata  
NIP.19760524 2011011 002

Sekayu, April 2022

Subkoordinator Kelompok Subtansi  
Inovasi Pelayanan

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

Bulan : Mei  
Tahun: 2022

| NO | TANGGAL    | NAMA                   | ALAMAT      | NOMOR HP       | MEDIA PENGADUAN             | PERIHAL PENGADUAN                                                                                                     | TINDAK LANJUT PENYELESAIAN                                                                                                                                                                                        |
|----|------------|------------------------|-------------|----------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2          | 3                      | 4           | 5              | 6                           | 7                                                                                                                     | 8                                                                                                                                                                                                                 |
| 1. | 06-05-2022 | Mirda                  | Lais        | 0821-7532-8787 | Media Langsung/Tatap Muka   | Pindah dari kab. OKI tapi belum membuat surat pindah. sekarang sudah berkeluarga dan tinggal di Kec. Lais, Kab. Muba. | Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan. Selanjutnya berkas diteruskan ke Kasi pindah datang dan dilakukan penarikan data. Ybs akan dihubungi jika berkas sudah selesai. |
| 2. | 09-05-2022 | Bagas Irawan           | Lalan       | 0822-8235-5886 | WhatsApp                    | Mengurus E-KTP di Kecamatan Lalan sampai sekarang belum selesai.                                                      | Kami arahkan untuk mencetak di Loker pelayanan Disdukcapil Muba, bisa datang langsung ataupun melalui online.                                                                                                     |
| 3. | 10-05-2022 | Amirul Khasanah        | Babat Supat | 0853-1021-2755 | Media Langsung / Tatap Muka | Status KTP-EL setelah perekaman "adjudicated_record".                                                                 | Berkas kami ajukan ulang, ybs akan segera dihubungi jika berkas sudah selesai.                                                                                                                                    |
| 4. | 10-05-2022 | MH Ridho Fransezulliam | Sekayu      | 0882-8610-9046 | WhatsApp                    | foto tidak tampil ketika mengurus ATM hilang.                                                                         | Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online.                                                                                                                        |

|     |            |                  |                 |                |                             |                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                        |
|-----|------------|------------------|-----------------|----------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.  | 11-05-2022 | Yaman Piranda    | Lawang Wetan    | 0812-3490-4160 | WhatsApp                    | Sedang berada di Kalimantan, belum pernah perekaman KTP-EL. minta dibuatkan Biodata WNI untuk naik pesawat ingin pulang ke Musi Banyuasin. | Kami bantu untuk membuat Biodata WNI nya kemudian kami sarankan untuk perekaman dan cetak KTP-EL setelah tiba di Musi Banyuasin.                                       |
| 6.  | 12-05-2022 | Sauds            | Lais            | 0816-4907-0648 | WhatsApp                    | NIK tidak terdaftar, mohon untuk diaktifkan.                                                                                               | Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual pada SIP OK MUBA.                                                                                       |
| 7.  | 12-05-2022 | Ramlan           | Batanghari Leko | -              | Facebook                    | Bisakah daftar cetak ulang KTP via online, karena sedang berada diluar kota ?                                                              | Bisa, dengan mengakses link SIP OK MUBA kemudian pilih layanan KTP-EL.                                                                                                 |
| 8.  | 13-05-2022 | Rani Wati Gultom | Sungai Lilin    | 0821-7988-1722 | WhatsApp                    | NIK anak yang baru ditambahkan ke KK tidak bisa dibuat BPJS.                                                                               | Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual pada pelayanan online.                                                                                  |
| 9.  | 17-05-2022 | Siska Apriani    | Sekayu          | 0813-6747-0141 | WhatsApp                    | KK rusak dan ingin dicetak ulang.                                                                                                          | Persyaratan: 1. Suket hilang<br>2. Fotocopy Buku Nikah<br>3. Fotocopy KTP pengajuan dapat dilakukan di loket pelayanan Disdukcapil Muba atau melalui pelayanan online. |
| 10. | 17-05-2022 | Fitri Kasiani    | Sungai Lilin    | 089504534903   | Media Langsung / Tatap Muka | NIK a.n Fitri Kasiani duplicate_record.                                                                                                    | NIK tersebut kami ajukan ke ADB untuk pengajuan penghapusan, Yang                                                                                                      |



|     |            |                          |                 |                |                             |                                                                                                                  |                                                                                                                                                              |
|-----|------------|--------------------------|-----------------|----------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |                          |                 |                |                             |                                                                                                                  | bersangkutan akan dihubungi jika proses penghapusan sudah selesai.                                                                                           |
| 11. | 18-05-2022 | Umar Syaifulloh Darmawan | Bayung Lencir   | 081353513493   | Media Langsung / Tatap Muka | Perekaman di kantor Desa, salah rekam sehingga data rekam Umar dipakai oleh tetangganya bernama Acep Ardiansyah. | Data kami serahkan ke ADB untuk dilakukan pengajuan penghapusan, setelah pengajuan penghapusan selesai yang bersangkutan kami arahkan untuk perekaman ulang. |
| 12. | 19-05-2022 | Arya Gusti Awan          | Batanghari Leko | 0813-8203-8273 | WhatsApp                    | Data NIK KTP belum update, karena waktu mendaftar NPWP data tidak valid.                                         | Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online.                                                                   |
| 13. | 19-05-2022 | Masna                    | Bayung Lencir   | 0815-3273-3975 | Media Langsung / Tatap Muka | NIK : 1606097112670025 atas nama Masna, status ktp : duplicate_record.                                           | Berkas kami serahkan ke ADB untuk dilakukan penghapusan data. Yang bersangkutan akan kami hubungi jika proses penghapusan sudah selesai.                     |
| 14. | 20-05-2022 | Devi Lestari             | Plakat Tinggi   | 0857-8311-2440 | WhatsApp                    | NIK tidak valid ketika dipakai untuk registrasi kartu perdana.                                                   | Kami sampaikan bahwa untuk sementara waktu Disdukcapil Muba sedang mengalami gangguan. Kami arahkan untuk pengajuan kembali hari senin.                      |

|     |            |              |               |                |                             |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                |
|-----|------------|--------------|---------------|----------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15. | 23-05-2022 | Dea Aniska   | Sungai Keruh  | 0821-7998-3751 | WhatsApp                    | Ketika perekaman NIK Dea direkam oleh orang lain, sehingga harus dilakukan penghapusan data, apakah proses penghapusan sudah selesai ?         | Kami informasikan kepada yang bersangkutan bahwa proses penghapusan sudah selesai dan yang bersangkutan kami silahkan untuk perekaman ulang.                   |
| 16. | 23-05-2022 | Erta Sandi   | Lais          | 0821-8389-7842 | WhatsApp                    | Baru membuat KK baru bersama suami pada 11 April 2022 dan saat ini mau daftar BPJS Kesehatan A.n Erta Sandi, tetapi nomor KK nya belum update. | Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online.                                                                     |
| 17. | 24-05-2022 | Afriliya     | Bayung Lencir | 0831-6659-4806 | WhatsApp                    | Layanan online SIP OK MUBA 05 tidak aktif.                                                                                                     | Kami informasikan kepada yang bersangkutan bahwa layanan online Dukcapil Muba sedang melakukan <i>maintenance</i> , untuk sementara kami arahkan ke kecamatan. |
| 18. | 25-05-2022 | Hermansyah   | Sekayu        | 0852-8209-1446 | Media Langsung / Tatap Muka | NIK : 1606011511000005 atas nama Hermansyah duplikat dengan M.Iqbal.                                                                           | Berkas kami teruskan ke ADB untuk dilakukan penghapusan, Yang bersangkutan akan segera kami hubungi jika proses penghapusan sudah selesai.                     |
| 19. | 27-05-2022 | Edi Siswanto | Sekayu        | 0831-4035-0022 | WhatsApp                    | KTP tercecer di jalan,                                                                                                                         | Kami arahkan untuk                                                                                                                                             |

|     |            |                  |                 |                |                             |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|------------|------------------|-----------------|----------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |                  |                 |                |                             | bagaimana untuk mencetak ulang ?                                                                                  | membuat surat keterangan hilang dari kepolisian, kemudian mendaftar untuk cetak ulang KTP nya.                                                                                                                      |
| 20. | 27-05-2022 | Dewi Novita Sari | Sungai Lilin    | 0813-6921-7421 | WhatsApp                    | NIK pada KK dan Akta berbeda, bagaimana cara memperbaiki ?                                                        | Kami arahkan untuk ke loket pelayanan dengan membawa berkas aslinya agar bisa kami cek lebih lanjut.                                                                                                                |
| 21. | 31-05-2022 | M Rizal          | Lais            | 0815-3996-4091 | WhatsApp                    | Pelayanan SIP OK Muba Kecamatan Lais sangat slow respon.                                                          | Sebelumnya kami sampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanannya, kami akan mengkonfirmasi ke petugas terkait mengenai pengaduan ini dan akan segera kami proses berkasnya.                                        |
| 22. | 31-05-2022 | Rustan           | Batanghari Leko | 0852-5773-1027 | Media Langsung / Tatap Muka | Sudah tinggal di desa Tanah abang, kecamatan Batanghari Leko tapi belum membuat surat pindah dari kota Palembang. | Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan, selanjutnya berkas kami teruskan ke Bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data. Ybs akan segera kami hubungi jika |



|     |            |                 |              |                |                             |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|------------|-----------------|--------------|----------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |                 |              |                |                             |                                                                                                                                                            | proses penarikan data sudah selesai.                                                                                                                                                                                                                                |
| 23. | 31-05-2022 | Rega Apriasnsya | Sekayu       | 0821-8611-7771 | Media Langsung / Tatap Muka | Sudah tinggal kecamatan sekayu, kabupaten Musi Banyuasin tapi belum membuat surat pindah dari kabupaten Lampung Barat.                                     | Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan, selanjutnya berkas kami teruskan ke Bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data. Yang bersangkutan akan segera dihubungi jika proses penarikan data sudah selesai. |
| 24. | 31-05-2022 | Rolita Sari     | Sekayu       | 0821-8551-8026 | Media Langsung / Tatap Muka | Memiliki KTP alamat Kab. Pali tetapi sedang bekerja di kab. Musi Banyuasin dan kehilangan KTP. apakah bisa mencetak KTP di Muba tanpa mengganti alamatnya. | Karena surat kehilangan dari kepolisian sudah dilampirkan, KTP nya yg domisili kab. Pali pun kami cetak ulang luar domisili.                                                                                                                                        |
| 25. | 31-05-2022 | Ahmad Suhardi   | Tungkal Jaya | 0821-8020-2022 | WhatsApp                    | Sudah tinggal di kecamatan Tungkal Jaya, kabupaten Musi Banyuasin tapi belum membuat surat pindah dari kabupaten Banyuasin.                                | kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan, selanjutnya berkas kami teruskan ke Bidang pendaftaran                                                                                                                            |

|  |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                               |
|--|--|--|--|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  |  |  | penduduk untuk dilakukan penarikan data. Yang bersangkutan akan segera kami hubungi jika proses penarikan data sudah selesai. |
|--|--|--|--|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Mengetahui,  
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan  
Inovasi Pelayanan

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

Sekayu, Mei 2022

Subkoordinator Kelompok Subtansi  
Inovasi Pelayanan

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

Bulan : Juni  
Tahun: 2022

| NO | TANGGAL    | NAMA                     | ALAMAT        | NOMOR HP       | MEDIA PENGADUAN             | PERIHAL PENGADUAN                                                                                                                                                      | TINDAK LANJUT PENYELESAIAN                                                                                                                           |
|----|------------|--------------------------|---------------|----------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2          | 3                        | 4             | 5              | 6                           | 7                                                                                                                                                                      | 8                                                                                                                                                    |
| 1. | 02-06-2022 | Yatin Romadona           | Tungkal Jaya  | 0852-1032-3817 | Media Langsung / Tatap Muka | Data pada KTP-EL terdapat kesalahan jenis kelamin, status perkawinan, dan NIK yang berbeda.                                                                            | Berkas kami arahkan ke ADB untuk perbaikan data sesuai ijazah dan suket dari KUA untuk menyesuaikan data yang valid.                                 |
| 2. | 06-06-2022 | Umar Syaifulloh Darmawan | Bayung Lencir | 0813-5351-3493 | WhatsApp                    | Sedang berada di pondok pesantren daerah Sukoharjo, Jawa Tengah, KK masih domisili Kabupaten Musi Banyuasin. Apakah bisa membuat KTP tanpa harus pulang dulu ke Muba ? | Kami arahkan untuk menghubungi Dukcapil terdekat dengan membawa Fotocopy KK, ijazah, dan akta kelahiran untuk perekaman dan cetak KTP luar domisili. |
| 3. | 07-06-2022 | Puti Dea Anggraini       | Sekayu        | 0821-8206-1461 | Media Langsung / Tatap Muka | Sudah perekaman KTP-EL, ketika akan dicetak data tanggal lahir pada SIAK berbeda dengan pusat.                                                                         | Kami arahkan yang bersangkutan ke ADB untuk memperbaiki datanya, kemudian baru mencetak KTP-EL.                                                      |
| 4. | 09-06-2022 | Mardiana                 | Sekayu        | 0822-8753-4102 | Media Langsung / Tatap Muka | Tidak mempunyai data, KK dan KTP hilang.                                                                                                                               | Kami arahkan untuk cek mata, keluar data Muara Enim. Kami arahkan untuk penarikan data.                                                              |



|    |            |               |               |                |                             |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|------------|---------------|---------------|----------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. | 09-06-2022 | Ariska        | Lais          | 0812-8337-6850 | Media Langsung / Tatap Muka | Sudah perekaman KTP, ketika akan dicetak data duplicate.                                                                          | Dilakukan penghapusan data, yang bersangkutan akan dihubungi jika proses penghapusan telah selesai.                                                                                                                                                       |
| 6. | 09-06-2022 | Yedo          | Jirak Jaya    | 0823-6885-5482 | Media Langsung / Tatap Muka | Sudah perekaman KTP, ketika akan dicetak statusnya tidak ada data rekam.                                                          | Kami arahkan untuk perekaman ulang.                                                                                                                                                                                                                       |
| 7. | 09-06-2022 | Mayang Sari   | Sanga Desa    | 0813-2853-7449 | Media Langsung / Tatap Muka | Sudah perekaman KTP di kecamatan, ingin mendaftar cetak KTP-EL di loket pelayanan Disdukcapil Muba tapi tidak melampirkan Ijazah. | Kami arahkan untuk melampirkan Ijazah (bisa berupa foto) agar petugas dapat mengecek data untuk mencegah perbedaan data antara Ijazah dan KTP.                                                                                                            |
| 8. | 09-06-2022 | Andi Kurniadi | Bayung Lencir | 0822-7899-3435 | WhatsApp                    | Bagaimana solusinya jika alamat KK dan KTP masih di Jawa Timur, sedangkan sudah lama tinggal di Kec. Bayung Lencir Muba ?         | Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan, kemudian berkas kami serahkan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data, yang bersangkutan akan dihubungi jika proses penarikan data sudah selesai. |

|     |            |                     |               |                |                             |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|------------|---------------------|---------------|----------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.  | 13-06-2022 | Jamriono            | Sungai Keruh  | 0852-8061-4699 | WhatsApp                    | Perekaman hari jum'at, tgl 10 juni 2022. apakah KTP sudah selesai dan bisa diambil hari ini ?                                          | Kami informasikan bahwa KTP-EL sudah selesai, dan bisa diambil ke loket pelayanan Disdukcapil Muba dengan membawa tanda terima.                                                                                             |
| 10. | 14-06-2022 | Rio Ariansyah       | Bayung Lencir | 0852-7184-6167 | WhatsApp                    | Sudah perekaman KTP-EL kemarin dan dikasih tanda terima karena status KTP-EL kemarin masih SFE. Apakah hari ini KTP nya bisa diambil ? | Setelah kami cek status KTP-EL sudah PRR/siap cetak. Kami arahkan untuk ke loket pelayanan disdukcapil / kantor camat dengan membawa tanda terima untuk mencetak KTP-EL nya.                                                |
| 11. | 14-06-2022 | Seftyn Jefri Manalu | Sungai Lilin  | 0852-6465-7740 | WhatsApp                    | Tidak bisa membuat BPJS ketenaga kerjaan karena NIK belum online.                                                                      | Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi pada link pelayanan online.                                                                                                                                         |
| 12. | 15-06-2022 | Rahmat Santoso      | Sungai Lilin  | 0822-1303-2743 | Media Langsung / Tatap Muka | KTP-EL tidak keluar.                                                                                                                   | Yang bersangkutan mengajukan berkas untuk perekaman KTP-EL, ketika dicek ternyata KTP-EL nya sudah dicetak tahun 2018. Kami sarankan untuk membuat surat keterangan hilang dari kepolisian jika KTP-EL nya sudah tidak ada. |

|     |            |                  |              |                |                             |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                |
|-----|------------|------------------|--------------|----------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13. | 15-06-2022 | Rinto            | Sungai Lilin | 0823-8056-2815 | Media Langsung / Tatap Muka | Data masih di Kabupaten Indragiri Hilir tapi sudah berkeluarga dan menetap di Kabupaten Musi Banyuasin. tidak memiliki biaya untuk mengurus surat pindah ke daerah asal. | Kami arahkan yang bersangkutan untuk mengisi surat pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan, selanjutnya berkas kami serahkan ke bidang pendaftaran penduduk agar dapat dilakukan penarikan data. |
| 14. | 20-06-2022 | Apinsah          | Sekayu       | 0822-2543-2525 | WhatsApp                    | No KK sudah berubah, bagaimana cara cetak ulang KK ?                                                                                                                     | Kami arahkan untuk langsung ke loket pelayanan Dukcapil muba dengan membawa KTP, KK, buku nikah, dan ijazah (jika ada).                                                                                        |
| 15. | 20-06-2022 | Awaludin         | Babat Toman  | 0823-7681-5758 | Media Langsung / Tatap Muka | NIK Awaludin di data SIAK dipakai orang lain.                                                                                                                            | Kami minta melampirkan ijazah terakhir, dan akan dilakukan penghapusan untuk menyamakan data SIAK dan KTP-EL nya.                                                                                              |
| 16. | 20-06-2022 | Marisya Syafitri | Sungai Lilin | 0823-0692-0360 | WhatsApp                    | NIK saya sudah valid namun ketika saya mau mendaftar NPWP validasi data saya tidak selesai selesai, berikan saya solusi.                                                 | Kami cek data di DWH Dukcapil, dan fotonya kami kirim sebagai bukti data sudah online. Kami sarankan mendaftar NPWP secara langsung ke kantor NPWP bukan dari aplikasi.                                        |



|     |            |                         |              |                |          |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|------------|-------------------------|--------------|----------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 17. | 21-06-2022 | Mugiono                 | Tungkal Jaya | 0813-7313-4965 | WhatsApp | Layanan konsolidasi manual tidak direspond.                                                                                                    | Setelah dicek ternyata merupakan perangkat desa dan data yang di konsolidasi adalah berkas warga, kemudian kami sarankan untuk selanjutnya silahkan warga nya diajarkan cara mengakses link pelayanan online SIP OK MUBA, jadi warga bisa mengurus dengan ponselnya sendiri agar tidak terjadi pengulangan pesan. |
| 18. | 21-06-2022 | Muhammad Teguh Prasetyo | Palembang    | 0853-6933-0015 | WhatsApp | Meminta konfirmasi keabsahan dari Disdukcapil Kab. Muba untuk disdukcapil Kota Palembang mengenai kesalahan nama orangtua pada Akta Kelahiran. | Kami minta untuk melampirkan Akta kelahiran yang akan di perbaiki, dan data pendukung seperti ijazah terakhir. Kemudian berkas kami serahkan ke bidang pencatatan sipil untuk dibuatkan surat verifikasi keabsahan akta kelahiran yang ditujukan ke disdukcapil kota Palembang.                                   |
| 19. | 22-06-2022 | Rima Afrilia            | Lais         | 0813-7762-8467 | WhatsApp | Kemarin sudah melakukan perekaman KTP-EL, apakah                                                                                               | Kami arahkan untuk langsung ke loket pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|     |            |                |                    |                |                             |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|------------|----------------|--------------------|----------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |                |                    |                |                             | KTP-EL nya sudah dicetak.                                                                                                                 | disdukcapil Muba dengan membawa tanda terima.                                                                                                                                                                                                                           |
| 20. | 23-06-2022 | Kartiwi        | Babat Toman        | 0822-8930-9549 | WhatsApp                    | Ingin merubah tempat lahir dari desa Rantau Keroya menjadi Musi Banyuasin.                                                                | Setelah dicek data YBS pernah merubah tempat lahir dari Musi Banyuasin menjadi Rantau Keroya menyesuaikan ijazah terakhir, jadi kami sarankan cetak ulang KTP-EL saja sehingga tempat lahirnya menjadi Rantau Keroya karena tempat lahir pada KK dan Ijazah sudah sama. |
| 21. | 23-06-2022 | Sermila Hulu   | Sekayu             | 0853-6040-3956 | Media Langsung / Tatap Muka | Sudah membuat surat pindah ke Muba, pas dicek NIK pada surat pindah berbeda dengan NIK pada KTP-EL.                                       | Kami lakukan penarikan data ulang dari Kab. Pelalawan, Riau.                                                                                                                                                                                                            |
| 22. | 24-06-2022 | Hendra Gunawan | Sanga Desa         | 0812-7391-2639 | Media Langsung / Tatap Muka | Datang dari kota Lubuk Linggau, ingin membuat KK Musi Banyuasin tapi surat pindah hilang. sudah membuat surat kehilangan dari kepolisian. | Yang bersangkutan langsung kami arahkan ke loket untuk diproses KK serta KTP nya.                                                                                                                                                                                       |
| 23. | 24-06-2022 | Umar Irfai     | Kab. Tulang Bawang | 0822-6993-3212 | WhatsApp                    | Sudah tinggal di Kabupaten Tulang Bawang, ingin                                                                                           | Kami arahkan ke layanan konsolidasi manual pada link                                                                                                                                                                                                                    |

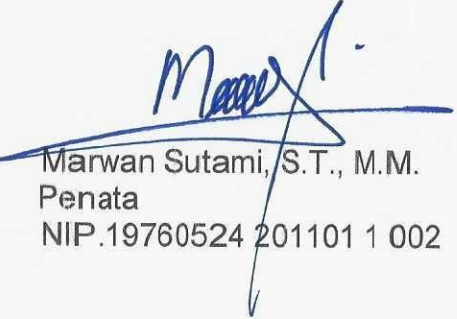
|     |            |                        |                 |                 |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                           |
|-----|------------|------------------------|-----------------|-----------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |                        |                 |                 |          | mengurus SKPWNl secara online.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | pelayanan online.                                                                                                                                         |
| 24. | 27-06-2022 | Ibnu Nur Fitri         | Kab. Sleman     | 0895-3554-91020 | WhatsApp | Saya orang Jogja tapi dulu transmigrasi di Sumatra lalu membuat akta kelahiran di Sumatra tepatnya di Sekayu Musi Banyuasin. Yang ingin saya tanyakan prosedur penggantian nama saya dan nama orangtua saya bagaimana, karena saya tanyakan di Dukcapil wilayah Yogyakarta harus mendapat surat rekomendasi dari penerbit akta tersebut, sedangkan 3 minggu lagi akta tersebut saya pergunakan untuk melangsungkan akad nikah saya di KUA. | Berkas kami serahkan ke bidang pencatatan sipil untuk dibuatkan surat konfirmasi keabsahan akta kelahiran yang ditujukan ke Disdukcapil Kabupaten Sleman. |
| 25. | 27-06-2022 | Dimas Angga Syah putra | Kab. Banyuwangi | 0821-4020-7505  | WhatsApp | Ingin pembetulan akta kelahiran yg dikeluarkan oleh Disdukcapil Muba di Kab. Banyuwangi. Karena terdapat kesalahan nama dan nama orang tua.                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Berkas kami serahkan ke bidang pencatatan sipil untuk dibuatkan surat konfirmasi keabsahan akta kelahiran yang ditujukan ke Disdukcapil Banyuwangi.       |



|     |            |                  |               |                |          |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|------------|------------------|---------------|----------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 26. | 28-06-2022 | Vivi Meilani     | Sungai Lilin  | 0823-7680-0616 | WhatsApp | Apakah KTP nya sudah bisa diambil, sudah perekaman kemarin dan dikasih tanda terima.                                                                                                                                               | Kami arahkan langsung ke loket pelayanan Disdukcapil Muba dengan membawa tanda terima.                                                                                                                                                |
| 27. | 29-06-2022 | Arif Wahyudi     | Bayung Lencir | 0821-3842-5015 | WhatsApp | Mau buat KK, sudah mengirim persaratan tetapi sudah 2 hari belum ada balasan. Apakah pelayanan online masih berlaku di No WA Kecamatan Bayung Lencir?                                                                              | Kami sampaikan bahwa pelayanan online masih aktif, tetapi beberapa operator sedang mengikuti Bimtek yang mengakibatkan slow respond. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya.                                                         |
| 28. | 29-06-2022 | Ariandi sulaiman | Sungai Keruh  | 0821-7724-5746 | WhatsApp | Kehilangan KTP-EL, sudah membuat surat kehilangan dari kepolisian.                                                                                                                                                                 | Kami arahkan untuk cetak ulang KTP, dapat dilakukan secara langsung ke loket pelayanan Disdukcapil Muba atau melalui pelayanan online.                                                                                                |
| 29. | 29-06-2022 | Elin Arnita      | Sekayu        | 0813-6965-0096 | WhatsApp | Tanggal 24 Juni ada pasien kebidanan. Tapi di KK ada kekeliruan rt/rw tidak ditulis, dan pendidikan terakhir ortu SLTA tapi KK baru SD. Kami diarahkan oleh Admin Group Bidan Andalan untuk ke SIP OK MUBA, tapi tidak ada respon. | Setelah kami konfirmasi ternyata operator SIP OK MUBA 05 wilayah kecamatan Bayung Lencir sedang Dinas Luar tapi sudah ada yang mengambil alih oleh operator lain. Jadi kami harap pengertiannya karena untuk sementara layanan SIP OK |

|     |            |               |               |                |          |                                    |                                                                                                                             |
|-----|------------|---------------|---------------|----------------|----------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |               |               |                |          |                                    | MUBA 01 & 05 dikerjakan oleh satu operator.                                                                                 |
| 30. | 30-06-2022 | Toipin        | Bayung Lencir | 0857-0943-4453 | WhatsApp | Data KTP duplicate.                | Berkas sudah kami serahkan ke ADB untuk dilakukan penghapusan data, ybs akan hubungi jika proses penghapusan sudah selesai. |
| 31. | 30-06-2022 | M Rizky Fadil | Sekayu        | 0831-7852-5696 | WhatsApp | Info KTP, sudah perekaman kemarin. | Kami arahkan langsung ke loket pelayanan disdukcapil Muba dengan membawa tanda terima.                                      |

Mengetahui,  
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan  
Inovasi Pelayanan

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

Sekayu, Juni 2022

Subkoordinator Kelompok Subtansi  
Inovasi Pelayanan

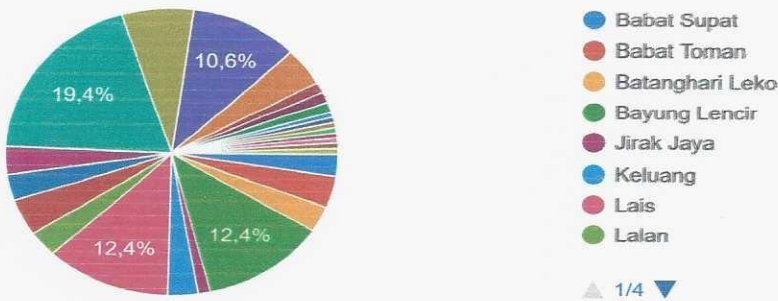
  
Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.  
Penata  
NIP. 19840516 200701 1 002

3.2 Rekapitulasi Penanganan Pengaduan

JENIS KELAMIN  
171 jawaban



ALAMAT  
170 jawaban



JENIS PENGADUAN  
171 jawaban



TUJUAN PENGADUAN / JENIS LAYANAN  
171 jawaban





## BAB IV

### PENUTUP

Proses penanganan pengaduan berawal dari masyarakat memberikan pertanyaan, aduan, saran, apresiasi serta keluhan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin melalui media sosial (Facebook dan Instagram), email, WhatsApp, SP4N Lapor, telepon, dan tatap muka/langsung.

Berdasarkan analisis penanganan pengaduan masyarakat Semester I (pertama) ditemukan sebanyak 171 aduan yang masuk meliputi pertanyaan/pengaduan, keluhan/saran, serta apresiasi kepada pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

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 dianalisa. 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 dan upaya menjawab pertanyaan atau masalah yang muncul dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menganut Prinsip-prinsip ***Simple, Menyenangkan, Akurat, Ramah, dan Transparan*** sehingga dapat menjadi media pembelajaran masyarakat untuk mendukung tercapainya tujuan pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tertib dan menyeluruh.

Banyaknya pertanyaan atau pengaduan yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bukan berarti kinerja petugas pelayanan tidak baik dalam menjalankan tugasnya. Tetapi dapat dilihat sebagai upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin yang mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. 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, 01 Juli 2022

**Plt. KEPALA DINAS**

**KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**KABUPATEN MUSI BANYUASIN,**



**MUHAMMAD SALIM, S.T., M. Si.**

**Pembina TK. I**

**NIP. 197805012001121005**