



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



**LAPORAN PENANGANAN  
PENGADUAN MASYARAKAT  
SEMESTER II (JULI-DESEMBER)**

**2022**

## 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, Januari 2023

**Pit. 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.....	2
BAB II GAMBARAN PENANGANAN PENGADUAN.....	3
2.1 Sumber Informasi / Pengaduan.....	3
2.2 Lingkup Tugas Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat....	4
2.3 Prinsip-Prinsip Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.....	4
2.4 Susunan Tim Pengaduan.....	5
2.5 Etika Petugas Pengaduan.....	5
2.6 Tata Cara Penyampaian.....	6
2.7 Sarana Pengaduan.....	6
2.8 Langkah-Langkah Penanganan Pengaduan.....	6
2.9 Kriteria Pengaduan Masyarakat.....	7
2.10 Alur Penanganan Pengaduan.....	7
BAB III PELAKSANAAN.....	8
3.1 Pelaksanaan Penanganan Pengaduan.....	8
3.2 Rekapitulasi Penanganan Pengaduan.....	53
BAB IV PENUTUP.....	55

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

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

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

Sejalan dengan upaya peningkatan peran dan fungsi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas memberikan pelayanan prima di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga melayani penanganan pengaduan dari masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan 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. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Peraturan Pelayanan Publik.
3. Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170).
4. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 277 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.
5. Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin Nomor : 490/15/DISDUKCAPILN/2022.

## 1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

### 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.
- c. **Pengaduan**, adalah bentuk keresahan atau pengaduan terkait adanya penyimpangan terhadap pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, termasuk dalam hal ketidakpuasan atas hasil pelayanan maupun adanya pungutan dalam melakukan pelayanan.

## BAB II

### GAMBARAN PENANGANAN DAN PENGADUAN

#### 2.1 Sumber Informasi / Pengaduan

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

1) Media Surat / Tertulis

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

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

2) Media Internet

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

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

3) Media Telepon

Pengaduan diberitahukan dengan menghubungi Nomor Telepon **(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-lengkapnyanya 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 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
9.	Safri Meliansyah	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 Tata Cara Penyampaian Pengaduan

1. Masyarakat dapat mengirimkan pengaduannya melalui SMS (08117896016), Email ([disdukcapil.inovasi@gmail.com](mailto:disdukcapil.inovasi@gmail.com)), Instagram (@disdukcapilmusibanyuasin), Facebook (Dinas Dukcapil Musi Banyuasin), Telp (08117896016), WhatsApp (08117896016), Website ([www.disdukcapil.mubakab.go.id](http://www.disdukcapil.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-tidaknya memuat :
  - ✓ Nama
  - ✓ Alamat
  - ✓ Nomor Telepon yang bisa dihubungi.

## 2.7 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))

## 2.8 Langkah-langkah Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan diperlukan langkah-langkah sebagai berikut :

### A. Pencatatan Pengaduan

Petugas loker 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

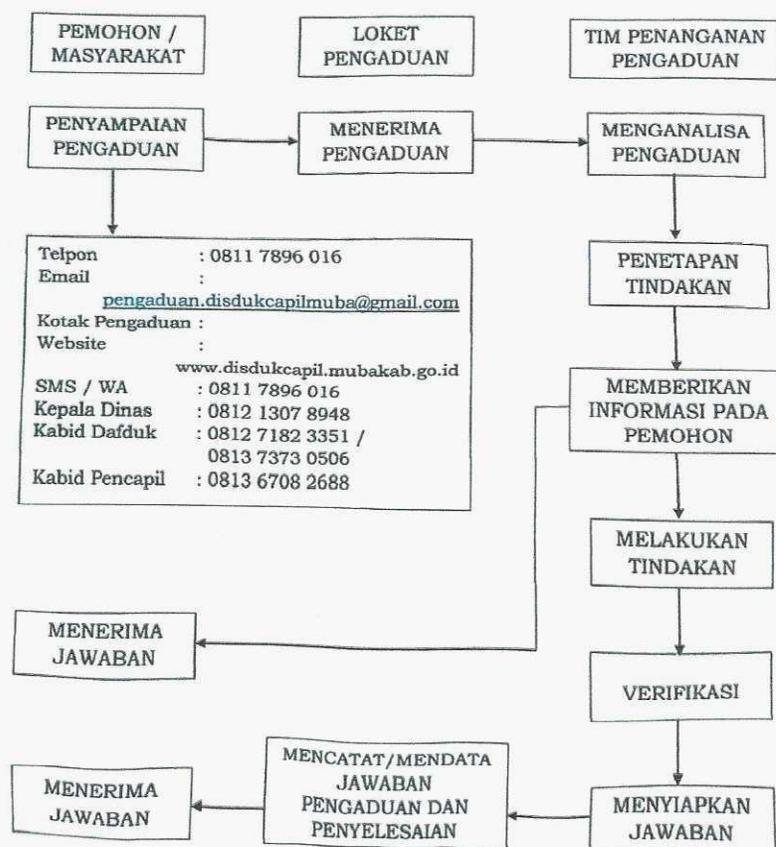
Kepala Seksi Inovasi Pelayanan wajib untuk mengarsipkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan pengaduan yang ditangani baik itu pengaduan informatif atau pengaduan masalah, hal ini diperlukan untuk pelaporan dan bahan evaluasi dan pembelajaran apabila dikemudian hari menemukan permasalahan serupa. Laporan 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. Konsultasi pelayanan administrasi kependudukan.

### 2.10 Alur Mekanisme Penanganan Pengaduan



**BAB III**  
**PELAKSANAAN**

**3.1 Pelaksanaan Penanganan Pengaduan**

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

**Bulan : Juli**

**Tahun : 2022**

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NOMOR HP	MEDIA PENGADUAN	PERIHAL PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	01-07-2022	Adinda Safira	Keluang	0831-1221-2517	WhatsApp	Apakah bisa diambil KTP oleh orang lain?	Boleh dengan melampirkan surat kuasa.
2.	04-07-2022	Eko Juwaryanto	Sekayu	0823-1174-0654	WhatsApp	Aktivasi NIK tidak online.	Setelah dilihat screenshot sudah ada respon dari petugas, namun belum ada konfirmasi NIK nya sudah aktif atau belum. Jadi diarahkan untuk mengecek di tempat keperluan.
3.	04-07-2022	Sudarmadi	Babat Toman	0813-6779-1941	Media Langsung / Tatap Muka	Sudah tinggal di desa Beruge, Kecamatan Babat Toman tetapi data masih di Kota Lubuk Linggau. Tidak mempunyai biaya ke kota Lubuk Linggau untuk membuat surat pindah.	Kami arahkan untuk mengisi surat pernyataan tidak sanggup mengurus pindah, Berkas diproses penarikan data. Yang bersangkutan akan dihubungi jika proses sudah selesai.

4.	04-07-2022	Evriyanti Hidayah	Bayung Lencir	0857-3691-9703	WhatsApp	Ingin mengurus surat pindah dari Kabupaten Musi Banyuasin ke Kabupaten Cilacap secara online.	Kami arahkan ke link pelayanan online dan memilih layanan SIP OK MUBA 05.
5.	05-07-2022	Hari Yanto	Babat Toman	0853-9877-7209	WhatsApp	Pengajuan BPDPKS, ketika cek di aplikasinya muncul keterangan nama tidak sesuai dengan data dukcapil.	Kami arahkan ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online untuk aktivasi data.
6.	06-07-2022	Heydi Anggara	Lais	0812-7324-6052	WhatsApp	Tidak bisa mendaftar prakerja karena NIK belum online.	Kami arahkan ke layanan konsolidasi manual, dan setelah 1x24 jam kami arahkan untuk mengecek kembali daftar prakerja.
7.	07-07-2022	Firmansyah	Kota Palembang	-	Media Langsung / Tatap Muka	Bekerja di Musi Banyuasin, kehilangan KTP-EL.	Kita bantu cetak luar domisili.
8.	07-07-2022	Mulyo Wiharjo	Lalan	0877-3440-2893	WhatsApp	Warga datangan dan sudah membuat surat pindah, apakah datanya sudah di Muba atau masih di daerah asal ? mau batal pindah dan tidak jadi menetap di kabupaten Musi banyuasin.	Jika yang bersangkutan belum pernah mengurus kedatangan dan membuat KK otomatis datanya belum diterima. Jika ingin batal pindah silahkan bawa surat pindah ke Capil daerah asal dan minta batal pindah.
9.	11-07-2022	Siti Rodiah	Sungai Lilin	0812-6069-0793	WhatsApp	Aktivasi data tidak ditanggapi oleh petugas.	Setelah dicek, data sudah di diaktifkan/konsolidasi, hanya saja petugas lupa membalas chat dari yang bersangkutan.

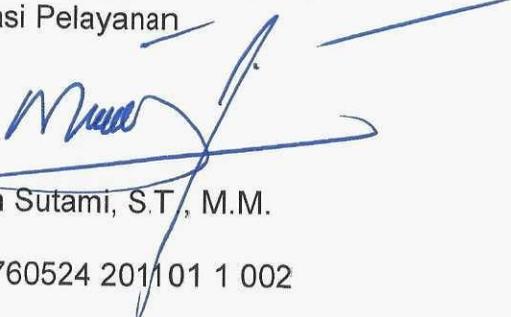
10.	11-07-2022	Priyadi	Babat Supat	0812-7884-221	WhatsApp	NIK anak tidak bisa digunakan untuk mengakses peduli lindungi.	Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual pelayanan online.
11.	12-07-2022	Supriyatin	Sungai Lilin	0838-9856-2162	WhatsApp	Tanggapan dari petugas aktivasi data sangat lambat.	Sudah kami konfirmasi ke petugas terkait, dan data ybs sudah di aktivasi.
12.	12-07-2022	Yusmely	Sekayu	0812-7777-7015	WhatsApp	Sudah ke layanan konsolidasi manual via online tapi tidak ada balasan.	Setelah kami cek data sudah online. Petugas ybs lupa membalas chat, tapi datanya sudah dionline kan.
13.	13-07-2022	Suyadi	Bayung Lencir	0852-6841-5701	WhatsApp	Ingin mengubah KTP-EL, karena baru saja pindah dari provinsi Jambi.	Kami arahkan untuk mengakses link pelayanan online memilih layanan ktp-el
14.	14-07-2022	Luluk Lusiana Aprilia	Lalan	0878-5606-4422	WhatsApp	Saya punya 2 akta, yang terbaru baru di buat tahun 2021, karena ada kesalahan saya minta keabsahan akta tersebut.	Dikarenakan akta pelapor ada dua, jadi kami arahkan langsung ke analis kebijakan bidang pencatatan sipil agar dapat konsultasi lebih lanjut.
15.	14-07-2022	Dwi Pahani	Tungkal Jaya	0821-8020-3030	WhatsApp	Dulu tinggal di Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur. sekarang sudah bertempat tinggal di Kabupaten Musi Banyuasin tapi tidak membuat surat pindah.	Kami kirimkan formulir pindah dan pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen kepindahan. Formulir dan pernyataan yg sudah diisi kami arahkan untuk dikirim melalui WA untuk diproses penarikan data dari Kabupaten Ponorogo.

16.	18-07-2022	Jatmiko	Bayung Lencir	0812-7384-4188	WhatsApp	Menghubungi WA konsolidasi data tapi belum ada jawaban.	Kami cek datanya sudah online dan langsung kami arahkan ke BPJS.
17.	18-07-2022	Mahudi	Tungkal Jaya	0822-8148-3611	WhatsApp	Tidak bisa mendaftarkan BPJS anak via online, keterangan "status NIK pada data kependudukan tidak ditemukan".	Data anaknya sudah online. Diarahkan untuk kembali mendaftar BPJS.
18.	18-07-2022	Lukman Nulhakim	Sekayu	0852-6845-3080	Media Langsung / Tatap Muka	Dulu ikut KK paman di Kota Bandar Lampung karena kuliah dan sempat bekerja juga disana, sekarang sudah pindah ke kabupaten Musi Banyuasin kembali ikut orang tua tetapi tidak membuat surat pindah.	Kami arahkan untuk mengisi pernyataan dan formulir pindah, selanjutnya berkas kami teruskan ke analis kebijakan bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data dari kota Bandar Lampung.
19.	19-07-2022	Muhammad Teguh Prasetyo	Palembang	0853-6933-0015	WhatsApp	Sudah membuat surat keterangan keabsahan untuk memperbaiki nama orangtua pada akta kelahiran tetapi masih belum bisa diproses karena info dari capil Palembang data nya harus disetujui terlebih dahulu oleh capil Musi Banyuasin.	Data kami teruskan ke ADB untuk disetujui. dan kami arahkan yang bersangkutan untuk kembali ke capil Palembang karena sudah disetujui.
20.	20-07-2022	Sri Wahyuni	Bayung Lencir	0822-7954-2643	WhatsApp	Ketika registrasi NPWP online keluar keterangan "validasi NIK gagal".	Data sudah kami konsolidasi dan sudah online.

21.	20-07-2022	Damai Seiman Gea	Sungai Lilin	0822-7844-4300	WhatsApp	Ingin mengajukan pindah dari kab Nias Selatan ke kab Musi Banyuasin.	Kami kirimkan Formulir dan surat pernyataan untuk diisi kemudian data yang sudah diisi dikirimkan melalui WA.
22.	21-07-2022	Tajudin	Bayung Lencir	0822-5826-0649	WhatsApp	Membuat KK (penambahan anak), akta kelahiran, dan KIA sudah selesai dan sangat mudah. Terima kasih Disdukcapil Muba, Pelayanan sangat prima.	Kami ucapkan terima kasih atas apresiasi yang diberikan, semoga pelayanan Disdukcapil Muba kedepannya bisa lebih baik lagi.
23.	22-07-2022	Putra Mardiansyah	Sungai Keruh	0821-1573-7670	WhatsApp	Tempat lahir dan nama ibu kandung tidak terdeteksi ketika mendaftar BPJS Ketenagakerjaan.	Kami arahkan ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online untuk aktivasi data.
24.	26-07-2022	Sugiyanto	Plakat Tinggi	0822-5748-2658	WhatsApp	Sudah perekaman pada tanggal 27.06.2022, apakah KTP EL sudah bisa diambil ?	Kami arahkan ke loket pelayanan dengan membawa tanda terima.
25.	26-07-2022	Peri	Lais	0822-9958-3334	Telepon	NIK ganda.	Setelah kami cek NIK pada KTP EL orangtua berada di Kab Muara Enim. Kami arahkan untuk membuat surat pindah dari Kab Muara Enim terlebih dahulu.
26.	26-07-2022	Suhaimi	Sungai Lilin	0813-6944-2461	WhatsApp	Sudah pernah membuat akta kelahiran, dan file akta dikirim bentuk PDF ke WA. Karena HP rusak jadi file aktanya hilang.	Kami arahkan untuk membuat surat kehilangan dari kepolisian.

27.	27-07-2022	Era Ayu Lestari	Jirak Jaya	0823-3550-8467	Media Langsung / Tatap Muka	Status KTP setelah perekaman "Adjudicate_Record".	Yang bersangkutan kami arahkan untuk mengambil KTP ke Loker pelayanan.
28.	28-07-2022	Sasi Lilis Wulandari	Kab. Tulang Bawang Barat	0812-8118-6491	WhatsApp	Ketika ingin membuat KK di Kab. Tulang Bawang Barat, ternyata datanya sudah dipindahkan ke Kab. Musi Banyuasin. Padahal tidak pernah mengajukan pindah.	Setelah pengecekan, kepindahan ybs diajukan oleh orangtua pada 2020. Atas permintaan pelapor kami buat surat pindah tujuan Kab. Tulang Bawang Barat.
29.	28-07-2022	Okta Izah Mahendra	Kota Palembang	-	Media Langsung / Tatap Muka	Kehilangan KTP-EL saat bekerja di kab. Musi banyuasin.	Karena yang bersangkutan bekerja di kab.Musi banyuasin kami batu cetak KTP luar domisili.
30.	29-07-2022	Anggie Valentin	Sekayu	0821-2266-7246	WhatsApp	NIK belum online, sudah ke layanan konsolidasi tp belum ada balasan.	Setelah dicek data sudah online.

Mengetahui,  
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan  
Inovasi Pelayanan

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

Sekayu, Juli 2022

Subkoordinator Kelompok Subtansi  
Inovasi Pelayanan

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

Bulan : Agustus

Tahun : 2022

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NOMOR HP	MEDIA PENGADUAN	PERIHAL PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	01-08-2022	Agus Pujiyanto	Sungai Lilin	0882-0038-1686	WhatsApp	Sedang berada di Jakarta Selatan, ingin cetak ulang KTP luar domisili, tetapi pas di cek datanya flag K.	Kami teruskan ke ADB, dan sudah diselesaikan. Pelapor sudah bisa melakukan percetakan luar domisili.
2.	02-08-2022	Dia lestari	Plakat Tinggi	0812-6819-8673	WhatsApp	Sudah melakukan perekaman KTP-EL kemarin, apakah KTP nya sudah dicetak ?	Setelah dilakukan pengecekan NIK tersebut tidak ada data rekam, kami sarankan Pelapor untuk ke loket pelayanan Disdukcapil Muba untuk cek iris mata.
3.	02-08-2022	Meidi Abdur Rahman	Sekayu	-	Media Langsung / Tatap Muka	Pindahan dari Palembang tetapi tidak membuat surat pindah.	Kami ajukan penarikan data dan Pelapor kami silahkan meninggalkan nomor hp dan akan dihubungi jika proses sudah selesai.
4.	03-08-2022	Erlina	Lais	0812-1842-5010	WhatsApp	NIK tidak bisa dipakai untuk membuat BPJS.	Data kami teruskan ke operator ADB untuk dilakukan konsolidasi NIK.
5.	05-08-2022	Ahmad Sodru	Bayung Lencir	0822-6990-8292	WhatsApp	Sudah perekaman di kecamatan tapi ketika ingin mencetak di kecamatan gangguan jaringan, apakah	Bisa, dengan cara mengakses link : <a href="https://bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline">bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline</a> kemudian memilih

						bisa melalui online untuk mengurus ke capil Muba ?	layanan KTP-EL. Ketika KTP sudah selesai dicetak, KTP dapat dititipkan ke petugas kecamatan yg sering ke Sekayu untuk dibawa ke Bayung Lencir.
6.	05-08-2022	Arum Kurnia Sari	Lawang Wetan	0813-6868-1833	Media Langsung / Tatap Muka	Datang dari Kepahiang, Bengkulu dan sudah menetap di Kab. Musi Banyuasin. Belum membuat surat pindah dan tidak mempunyai biaya untuk ke Bengkulu kembali dan membuat surat pindah.	Berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data dari kab. Kepahiang ke Musi Banyuasin. yang bersangkutan kami minta meninggalkan nomor HP dan akan dihubungi jika prses pindah sudah selesai.
7.	08-08-2022	Lusyana	Bayung Lencir	0823-1146-0158	WhatsApp	KTP tidak bisa mendaftar NPWP online.	Data sudah kami konsolidasi, jika dalam 1x24 jam masih belum bisa kami sarankan untuk membuat NPWP langsung ke kantor pajak dan tidak melalui online.
8.	08-08-2022	Slindiyya	Sekayu	0821-7966-1290	WhatsApp	Menanyakan KTP-el apakah sudah dicetak, sudah perekaman tgl 4 agustus.	Kami arahkan untuk langsung ke loket pelayanan dengan membawa tanda terima.
9.	08-08-2022	Daima Wati	Sekayu	0813-0787-4034	Media Langsung / Tatap Muka	Dulu berkeluarga di Kab Batang hari, Jambi. Sekarang	Akan dilakukan penarikan data, Pelapor kami minta

						sudah kembali ke Musi Banyuasin dan tinggal bersama orangtua karena sudah bercerai.	membuat pernyataan tidak sanggup mengurus surat pindah serta melampirkan akta cerai. Akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai.
10.	09-08-2022	Heriando	Babat Supat	823-7110-9231	WhatsApp	Sudah perekaman KTP kemarin, apakah KTP nya sudah bisa dicetak hari ini ?	Pemohon kami arahkan untuk datang langsung ke loket pelayanan disdukcapil muba dengan membawa tanda terima.
11.	09-08-2022	Dia Lestari	Jirak Jaya	0812-6819-8673	WhatsApp	Tidak bisa menginput data untuk membuat kartu vaksin dikarenakan NIK belum online.	Data sudah kami konsolidasi, silahkan dicek kembali setelah 1x24 jam.
12.	09-08-2022	Arief Agustian	Babat Supat	0821-8384-8009	WhatsApp	Ingin buka rekening bank, tapi alamat di KTP dan KK tidak muncul.	Kami arahkan untuk menghubungi layanan pada link pelayanan online untuk aktivasi datanya.
13.	10-08-2022	Herawati	Lais	0882-8641-5048	WhatsApp	Mohon bantuan merubah akta kelahiran, kemarin buat akta kelahiran tapi ada kesalahan urutan anak. Pada akta kelahiran dibuat anak ke-1 padahal pada surat keterangan lahir dan formulir sudah di isi data anak-3.	Kami konfirmasi ke loket 3, berkas akan diperbaiki dan diajukan ulang. Pelapor kami mohon untuk menunggu dan akta kelahirannya akan kami kirim dalam bentuk PDF melalui WA.
14.	12-08-2022	Pepi Puji Lestari	Babat Toman	0831-8511-4210	WhatsApp	Jika ingin mencetak ulang	Boleh diwakilkan oleh

						KTP karena rusak apakah bisa diwakilkan ?	anggota keluarga yang satu KK dengan kita, jika beda KK harus melampirkan surat kuasa.
15.	12-08-2022	Haryadi	Sungai Lilin	0853-8272-2617	WhatsApp	Apakah pembuatan surat pindah antar provinsi bisa diajukan secara online ?	Kami arahkan ke link pelayanan online kemudian memilih layanan SIP OK MUBA sesuai kecamatannya.
16.	15-08-2022	Widiya	Sekayu	0852-4813-5448	WhatsApp	Ingin pengajuan cetak ulang KTP karena hilang melalui online.	Kami arahkan untuk menghubungi layanan KTP-EL pada pelayanan online.
17.	15-08-2022	Trisno Romadonsa	Babat Supat	0821-7824-3072	WhatsApp	Kehilangan KTP-EL dan sudah membuat surat kehilangan dari kepolisian.	Kami arahkan ke layanan KTP-EL online atau bisa cetak di kantor kecamatan.
18.	15-08-2022	Arif Mawardi	Sekayu	-	Media Langsung / Tatap Muka	Sudah pindah dari Palembang dan menetap di Muba selama kurang lebih 4 tahun, tapi tidak membuat surat pindah dan tidak mempunyai biaya untuk pergi ke Palembang guna membuat surat pindah.	Kami arahkan untuk membuat surat pernyataan tidak mampu mengurus dokumen perpindahan, selanjutnya berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data
19.	18-08-2022	Galeksi	Plakat Tinggi	0821-2121-7756	WhatsApp	Apakah bisa membuat KK tanpa buku nikah, karena nikah dibawah umur.	Bisa, tapi melampirkan surat keterangan dispensasi dari KUA. kami sarankan yang bersangkutan untuk

							mengurus sendiri ke kantor capil karena ada pernyataan yang harus diisi.
20.	19-08-2022	Andra	Sungai Keruh	0815-1744-0069	WhatsApp	NIK tidak bisa digunakan untuk mendaftar prakerja.	Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual.
21.	23-08-2022	Febriyanti Kharisma	Sekayu	0813-7361-5668	WhatsApp	NIK tidak terverifikasi ketika digunakan untuk membuat akun online.	Kami arahkan ke layanan konsolidasi manual untuk aktivasi data.
22.	24-08-2022	Mujahidin	Sekayu	0812-7390-795	Media Langsung / Tatap Muka	Sudah tinggal di Kec. Sekayu, tetapi terkendala membuat KTP-EL karena data masih di Palembang.	Kami arahkan untuk membuat pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan, kemudian berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.
23.	25-08-2022	Irpan Syabillah	Batanghari Leko	0821-8251-1186	WhatsApp	Sudah melakukan perekaman KTP-EL dua hari yang lalu, apakah KTP nya masih belum bisa dicetak ?	Setelah kami cek status KTP masih SFE, jadi kami sampaikan bahwa KTP belum bisa dicetak. Pelapor akan dihubungi jika KTP sudah selesai dicetak.
24.	25-08-2022	Serli	Plakat Tinggi	0852-6712-8413	WhatsApp	Menanyakan KTP dengan menunjukkan tanda terima.	Kami arahkan yang bersangkutan untuk mengambil KTP ke loket pelayanan dengan membawa tanda terima.

25.	25-08-2022	Kismo Hadi	Batanghari Leko	0813-6829-7471	Media Langsung / Tatap Muka	Sudah menikah dan menetap di Kecamatan Batang Hari Leko. Tapi data masih di daerah asal yaitu kabupaten Lampung Tengah dan tidak memiliki biaya untuk mengurus dokumen kependudukan.	Kami arahkan untuk membuat pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan, kemudian berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.
26.	26-08-2022	Arya Guna	Keluang	-	Instagram	Sudah perekaman KTP 3 bulan yang lalu di kantor camat Keluang, tp KTP nya belum jadi sampai sekarang.	Setelah kami cek NIK nya, status KTP PRR dan bisa segera dicetak. Kami arahkan untuk pengajuan cetak KTP langsung ke loket pelayanan Disdukcapil Muba.
27.	29-08-2022	Olga Febrianti	Lais	0822-8917-4781	WhatsApp	Ingin melakukan perubahan nama anak di Kartu Keluarga yang baru saja dibuat.	Kami arahkan untuk datang langsung ke loket pelayanan Disdukcapil Muba atau bisa melalui pelayanan online dengan melampirkan surat keterangan lahir dari Rumah Sakit sebagai data pendukung perubahan nama.
28.	29-08-2022	Alpin Heryanto	Bayung Lencir	0821-8069-3479	WhatsApp	NIK tidak bisa untuk mendaftar JKN mobile.	Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual pada SIP OK Muba.
29.	29-08-2022	Isbandiah Indarty Ady	Kabupaten Banyuasin	0823-7663-2810	WhatsApp	Ingin memperbaiki akta kelahiran di Kabupaten Banyuasin, minta surat	Berkas kami teruskan ke bidang pencatatan sipil untuk dibuatkan surat keterangan

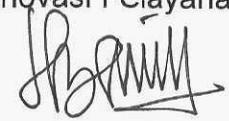
						keterangan keabsahan dari dukcapil Muba.	keabsahan, lalu kami kirimkan dalam bentuk pdf ke Wa yang bersangkutan.
30.	30-08-2022	Ria Elsa Agustin	Sekayu	0813-6692-3356	WhatsApp	Menanyakan KTP, sudah melakukan perekaman tp tanda terima hilang.	Setelah kami cek, NIK yang bersangkutan tidak ada data rekam. Kami arahkan untuk perekaman ulang.
31.	31-08-2022	Ria Indriani	Lawang Wetan	0853-8479-5668	WhatsApp	NIK tidak terdaftar ketika mendaftar untuk pendataan non ASN.	Setelah dicek alamat KTP belum sinkron dengan alamat KK karena sudah pernah perubahan alamat. Kami arahkan untuk cetak ulang KTP.
32.	31-08-2022	Tiara	Kabupaten Banyuwasin	0822-7815-3605	Telepon	Ingin mengubah Akta Kelahiran Musi Banyuwasin di Kab Banyuwasin.	Kami arahkan untuk ke capil Banyuwasin dan minta pengajuan mutasi. Jika sudah silahkan hubungi kami kembali.

Mengetahui,  
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan  
Inovasi Pelayanan

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

Sekayu, Agustus 2022

Subkoordinator Kelompok Subtansi  
Inovasi Pelayanan

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

Bulan : September

Tahun : 2022

N O	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NOMOR HP	MEDIA PENGADUAN	PERIHAL PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	01-09-2022	Elsa Viola	Babat Toman	0822-3922-9131	WhatsApp	Sudah perekaman KTP dan ada tanda terima, apakah bisa untuk pengambilan diwakilkan oleh orang lain ?	Untuk pengambilan KTP-EL boleh diwakilkan oleh orang lain yang berada satu kk dengan pemohon dengan membawa tanda terima.
2.	02-09-2022	Ahmad Fahreza	Lais	0813-6751-7059	WhatsApp	NIK belum aktif ketika membuat tabungan di bank.	Kami arahkan ke pelayanan online atau bisa langsung ke loket pelayanan Disdukcapil.
3.	05-09-2022	Istiroha	Babat Supat	0821-7233-0990	WhatsApp	NIK tidak bisa mendaftar Prakerja.	Setelah di cek pada data warehouse Dukcapil data Pelapor sudah online. Kami sarankan untuk menghubungi pengaduan pada web prakerja.
4.	07-09-2022	Solikin	Tungkal Jaya	0821-7939-2327	WhatsApp	NIK belum online, sudah ke layanan konsolidasi tapi sudah 3 hari belum direspond.	Setelah dicek NIK sudah online dan tidak ada masalah. Kami sarankan untuk mencoba kembali.
5.	09-09-2022	Supardi	Sungai Lilin	0821-7777-0282	WhatsApp	Ingin merubah pekerjaan pada KK dan KTP yg semula Karyawan Honorer menjadi Pegawai Negeri Sipil.	Persyaratan: KK dan KTP asli, Fotocopy SK PNS. Pengajuan dapat dilakukan melalui pelayanan online

							datang langsung ke loket pelayanan.
6.	12-09-2022	Muhamat Rizki	Batanghari Leko	0823-7176-5326	WhatsApp	KTP tidak bisa digunakan untuk pembuatan rekening bank karena belum online.	Kami arahkan ke link pelayanan online, kemudian memilih layanan konsolidasi manual untuk aktivasi data.
7.	12-09-2022	Amrillah	Kab. Ogan Ilir	0852-6643-4799	Media Langsung / Tatap Muka	Pengajuan cetak KTP-EL luar domisili, karena kehilangan KTP-EL.	KTP segera dicetak.
8.	12-09-2022	Armansyah	Lais	0821-7764-5447	Website	Pengurusan Akta Kelahiran hilang apakah boleh membawa surat dari desa saja?	Kami sampaikan apabila ingin mengurus akta kelahiran yg hilang wajib melampirkan suket kehilangan dari kepolisian.
9.	12-09-2022	Andriyanto	Sekayu	0812-7303-6712	Website	Syarat untuk pembuatan akta kelahiran orang tua untuk keperluan umroh apa saja?	Kami informasikan syarat yg harus dilampirkan: Mengisi Formulir F-2.02, fotokopi KK dan KTP-el, fotokopi Buku Nikah (jika ada) atau mengisi SPTJM Perkawinan, fotokopi Surat Keterangan Lahir (jika ada) atau mengisi SPTJM Kelahiran.
10.	13-09-2022	Ripaldo	Sekayu	0812-7155-8169	Website	Ingin mengurus surat pindah dari Musi Banyuasin pindah ke Banyuasin.	Untuk mengurus surat pindah silahkan datang langsung ke loket pelayanan Disdukcapil Muba dengan membawa KK atau melalui SIP OK MUBA.

11.	13-09-2022	Aldora Boys Rius Prabowo	Babat Toman	0812-7198-8166	Media Langsung / Tatap Muka	Sudah tinggal di Kab. Musi Banyuasin tapi data masih di Kab. Pati, Jawa Tengah.	Kami arahkan Pelapor untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan. Berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.
12.	13-09-2022	Billy Panjalu Putra	Sungai Keruh	0857-0971-7403	WhatsApp	Tidak bisa daftar prakerja, keterangannya alamat tidak sesuai dengan data kependudukan.	Kami arahkan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan konsolidasi manual.
13.	14-09-2022	Rika Purnama	Sanga Desa	0812-1442-3223	WhatsApp	Bagaimana cara pengajuan pindah domisili ke Bandung secara online ?	Mengirimkan foto KK dan KTP melalui link pelayanan online SIP OK MUBA.
14.	15-09-2022	Ayu Fitriani	Bayung Lencir	821-2256-1387	WhatsApp	NIK tidak online dan tidak bisa dipakai untuk vaksin.	Kami arahkan untuk menghubungi layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online.
15.	15-09-2022	Arif Mawardi	Sekayu	-	Media Langsung / Tatap Muka	Ingin pindah domisili ke Kab. Muba tapi tidak mampu mengurus surat pindah ke Palembang.	Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen. Pelapor akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai.
16.	15-09-2022	Rici Ricardo	Sekayu	0821-8169-8532	Website	Apa saja syarat membuat KTP ?	Untuk pemula yang belum perekaman membawa ijazah terakhir (jika ada), fotokopi KK, akta kelahiran (jika ada).

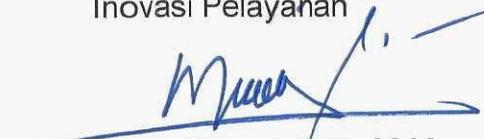
17.	16-09-2022	Sabar	Bayung Lencir	0822-8243-9837	WhatsApp	Status perkawinan saat membuat npwp belum kawin, padahal sudah merubah status menjadi kawin?	Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online.
18.	16-09-2022	Sarip	Sekayu	0812-7302-5413	Media Langsung / Tatap Muka	Sudah berkeluarga dan menetap di Musi Banyuasin tapi data adminduk masih domisili Kab. Indramayu.	Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan dan formulir pindah. Pelapor akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai.
19.	16-09-2022	Yohanis Abimelek Niab	Bayung Lencir	0821-7992-5967	Media Langsung / Tatap Muka	Sudah berkeluarga dan menetap di Kab. Musi Banyuasin tapi data Adminduk masih domisili Kab. Kupang.	Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan dan formulir pindah. Pelapor akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai.
20.	19-09-2022	Udimatul Karimah	Lais	0823-1190-0422	WhatsApp	Sudah perekaman kemarin, menanyakan KTP nya apakah sudah bisa diambil.	Kami arahkan untuk mengecek pada link, dan jika status perekaman sudah "PRINT_READY_RECORD" kami silahkan untuk ke loket pelayanan Disdukcapil muba dengan membawa tanda terima.
21.	19-09-2022	Ade Putra	Babat Toman	0812-4410-0345	WhatsApp	Ingin pengajuan batal pindah, karena alamat tujuan pindah	Kami arahkan untuk datang ke loket pelayanan

						berubah.	Disdukcapil Muba dengan membawa surat pindah yang salah.
22.	20-09-2022	Paidin	Plakat Tinggi	0821-8492-2745	WhatsApp	Sudah melakukan perekaman, apakah KTP sudah bisa diambil ?	Ketika dicek status perekamannya PRR (siap cetak), kami arahkan untuk langsung ke loket pelayanan disdukcapil Muba dengan membawa tanda terima.
23.	21-09-2022	Heri Joni	Sungai Lilin	0853-1529-9827	Media Langsung / Tatap Muka	Berdomisili di luar Kab. Musi Banyuasin, tetapi bekerja di kecamatan Sungai Lilin. Kehilangan KTP saat bekerja dan ingin pengajuan cetak ulang.	Kami bantu untuk cetak KTP luar domisili karena yang bersangkutan memang bekerja di Muba dan sudah membuat surat keterangan kehilangan KTP dari kepolisian.
24.	23-09-2022	Wahyu Wiranda	Plakat Tinggi	0851-5694-8379	WhatsApp	Perekaman tanggal 15 September 2022, apakah KTP sudah bisa diambil ? karena kemarin masih SFE.	Setelah dicek KTP sudah dicetak pada 20 September 2022, kami arahkan Pelapor untuk ke loket pelayanan Muba dengan membawa tanda terima.
25.	23-09-2022	Asnul Arifin	Babat Toman	0831-4260-6292	Media Langsung / Tatap Muka	Tinggal di Desa Bruge, Babat Toman. Tapi data adminduk masih di Kota Jakarta Barat.	Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan dan formulir pindah. Pelapor akan dihubungi jika proses pindah

							sudah selesai.
26.	23-09-2022	Supiansyah	Lawang Wetan	0821-8264-0697	WhatsApp	Tinggal di Desa Ulak Paceh, Lawang Wetan, tapi data kependudukan masih di Kab. Lampung Timur.	Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan dan formulir pindah. Pelapor akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai.
27.	26-09-2022	Fauzan	Sekayu	0822-8265-0608	WhatsApp	Kartu Keluarga sudah selesai dibuat, tapi lupa melampirkan ijazah sehingga pendidikan tidak berubah.	Untuk melakukan perubahan pendidikan kami arahkan ke loket pelayanan Disdukcapil Muba dengan membawa KK dan fotokopi Ijazah terakhir.
28.	26-09-2022	Sutri Dahlia	Lais	0882-8641-5048	Media Langsung / Tatap Muka	Tinggal di Desa Epil, Kecamatan Lais, tapi data kependudukan masih di Kota Jambi.	Kami arahkan untuk mengisi surat pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan dan formulir pindah, selanjutnya pelapor akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai.
29.	27-09-2022	Nabila	Sungai Lilin	081278400620	Website	Ingin daftar kerja menggunakan aplikasi tapi tidak bisa karena KK belum masuk data Online.	Kami arahkan ke link pelayanan online, kemudian pilih layanan konsolidasi manual.
30.	28-09-2022	Sri Utami	Sekayu	0853-6820-2098	Media Langsung / Tatap Muka	Tinggal di kecamatan Sekayu, tapi data kependudukan masih di Kabupaten Muara Enim.	Kami arahkan untuk mengisi surat pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan dan formulir

							pindah. Pelapor akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai.
31.	30-09-2022	Siswono	Babat Toman	085321552385	Website	Baru bekeluarga, bagaimana cara membuat KK baru.	Untuk membuat KK baru karena baru menikah dapat melengkapi persyaratan : KK asli, KTP asli, Fotocopy buku nikah, dan Fotocopy Ijazah terakhir.

Mengetahui,  
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan  
Inovasi Pelayanan

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

Sekayu, September 2022

Subkoordinator Kelompok Subtansi  
Inovasi Pelayanan

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

Bulan : Oktober

Tahun : 2022

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NOMOR HP	MEDIA PENGADUAN	PERIHAL PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	03-10-2022	Muryadi	Sanga Desa	0822-8128-9700	WhatsApp	Ingin membuat KK baru secara online.	Kami arahkan untuk mengakses link pelayanan online kemudian memilih layanan SIP OK Muba sesuai kecamatan.
2.	05-10-2022	Firmansyah	Lawang Wetan	0823-7868-5378	WhatsApp	Ingin membuat surat pindah antar kabupaten.	Kami arahkan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan SIP OK MUBA sesuai kecamatan.
3.	05-10-2022	Winda Apriliasari	Lais	081278453768	Website	KTP tidak bisa dipakai untuk melamar kerja, keterangannya KTP belum terdaftar.	Untuk aktivasi NIK kami arahkan untuk mengakses link pelayanan online : <a href="https://bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline">bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline</a> kemudian pilih layanan konsolidasi manual.
4.	06-10-2022	Hawaini	Sekayu	0821-7552-5286	WhatsApp	Tidak bisa mengikuti pendataan PPPK dikarenakan NIK belum online. sudah menghubungi layanan konsolidasi tapi masih tidak bisa.	Kami bantu untuk cek data ke ADB dan kami kirim kepada ybs foto data pada Warehouse Dukcapil yang membuktikan bahwa data nya sudah online. Kami sarankan menghubungi BKD

							dengan menunjukkan foto yang kami kirim.
5.	11-10-2022	Ariyadi	Sekayu	081218146381	Media Langsung / Tatap Muka	Pengajuan kedatangan dari kota Palembang.	Ketika dicek surat pindahnya, data kepala keluarga hilang. Kami arahkan untuk pengajuan pindah ulang.
6.	12-10-2022	Erma Yani	Lais	0812-7374-6980	Media Langsung / Tatap Muka	Menikah dan menetap di Kec. Lais Kab. Musi Banyuasin. data kependudukan masih di KAb. Lahat, tidak memiliki biaya untuk kembali ke Lahat dan mengurus surat pindah.	Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan dan formulir pindah, selanjutnya berkas kami serahkan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data. yang bersangkutan akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai.
7.	13-10-2022	Zulia Ulfa	Sungai Lilin	0813-1415-0787	WhatsApp	Dari lembaga pendidikan SD 1 Bumi Kencana, kec. Sungai Lilin. Ada 5 siswa yang datanya tidak terbaca dikarenakan NIK tidak valid.	Kami arahkan untuk aktivasi data dengan cara mengakses link : <a href="https://bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline">bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline</a> kemudian pilih layanan konsolidasi manual.
8.	17-10-2022	Anisa Vivi Anggraini	Kab. Banyuasin	0857-8819-1876	WhatsApp	Permohonan surat keterangan keabsahan akta kelahiran yang salah tempat lahir untuk dilakukan perbaikan di Kab. Banyuasin.	Berkas kami teruskan ke bidang pencatatan untuk dibuatkan surat keterangan keabsahan akta kelahiran, selanjutnya surat tersebut

							kami kirim ke ybs dalam bentuk PDF.
9.	18-10-2022	Perayani	Tungkal Jaya	0821-8360-5305	WhatsApp	Tidak bisa ikut pendataan PPPK dikarenakan NIK tidak valid.	Kami arahkan untuk aktivasi data dengan mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan konsolidasi manual.
10.	18-10-2022	Yandrianto	Sungai Keruh	081278162230	Website	Istri sudah 4 tahun meninggal tapi BPJS JAMSOSTEK belum di urus, sedangkan mengurus jamsostek itu memerlukan akte kematian,tapi akte itu sudah terbit dan diserahkan ke BANK ketika mengurus asuransi. Apakah bisa untuk mencetak ulang akta kematiannya?	Kami arahkan untuk datang langsung ke loket pelayanan Disdukcapil Muba dengan membawa KK dan surat keterangan kematian.
11.	19-10-2022	Eka Satria	Babat Toman	082211959535	Website	Bisakah membuat akta kelahiran anak yg sudah lama lahir dengan ketentuan merubah nama di rapot yg berdasarkan surat ketentuan dari pihak sekolah?	Syarat pembuatan akta yaitu : KK, surat keterangan lahir, fotocopy buku nikah, dan fotocopy KTP orangtua. Untuk pengajuan perubahan nama silahkan lampirkan data pendukungnya. Pengajuan bisa melalui online dengan mengakses link :

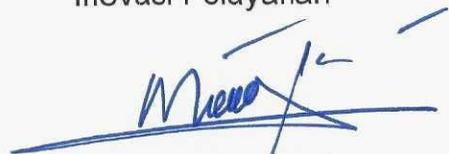
							bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline atau bisa datang langsung ke loket pelayanan Disdukcapil Muba.
12.	20-10-2022	Reni Anggraeni	Kab. Lampung Selatan	083168757873	Website	Atas nama Khairul Anwar NIK 1606032904130005 kepindahan hanya kepala keluarga dan istri saja padahal pengajuan awal seluruh anggota keluarga. Di Disdukcapil Lampung Selatan tidak bisa cetak KK dikarenakan data anggota keluarga lainnya tertinggal. Minta tolong anggota dipindahkan juga.	Kami arahkan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan SIP OK Muba sesuai kecamatan asal nya dulu.
13.	21-10-2022	Robi Oktari	Tungkal Jaya	0823-3402-2859	WhatsApp	NIK tidak aktif ketika ingin membuat BPJS Kesehatan.	Kami arahkan untuk aktivasi data pada pelayanan online.
14.	21-10-2022	Ujang Ali	Tungkal Jaya	0822-5437-9601	WhatsApp	Ingin memperbaiki data pada KK, status hubungan harusnya kawin tapi pada KK sebelumnya belum kawin.	Syarat perubahan status pada KK yaitu : KK lama, KTP, dan Buku nikah. untuk pengajuan pendaftaran berkas bisa langsung ke loket pelayanan Disdukcapil Muba atau kecamatan terdekat, selain itu juga bisa pengajuan lewat online dengan mengakses link

							bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline kemudian memilih layanan SIP OK Muba sesuai kecamatan.
15.	24-10-2022	Zulkarnain	Sekayu	0821-8664-6693	Media Langsung / Tatap Muka	Sudah pindah dan menetap di Kecamatan sekayu, Kab Musi banyuasin. tapi datanya masih di Kab Muara enim, tidak mampu mengurus surat pindah ke Muara enim karena tidak ada biaya.	Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan dan formulir pindah, selanjutnya berkas kami serahkan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.
16.	25-10-2022	Yuhendri	Lais	088286415048	Media Langsung / Tatap Muka	Menikah dan menetap di Kecamatan Lais, Kab Musi banyuasin Tapi data kependudukan masih berdomisili di kota Palembang.	Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan dan formulir pindah, selanjutnya berkas kami serahkan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data. yang bersangkutan akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai.
17.	25-10-2022	Arlin	Babat Toman	0831-6885-5111	Media Langsung / Tatap Muka	Sempat tinggal di Kota Jakarta Timur karena bekerja, sekarang sudah kembali ke Musi Banyuasin tetapi tidak membuat surat	Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan dan formulir pindah, selanjutnya berkas

						pindah.	kami serahkan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data. yang bersangkutan akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai.
18.	25-10-2022	Hery Kusumayadi	Sekayu	0852-2835-4800	WhatsApp	Kehilangan KTP-EL, ingin mencetak ulang karena mau mengurus ATM yg hilang.	Kami arahkan untuk membuat surat keterangan kehilangan dari kepolisian, kemudian pengajuan cetak ulang KTP ke loket pelayanan Disdukcapil Muba.
19.	26-10-2022	Tumirin	Tungkal Jaya	0821-8020-3038	WhatsApp	Sudah pindah ke kecamatan Tungkat jaya, Kab. Musi banyuasin tetapi tidak membuat surat pindah dari Kab. Ponorogo.	Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan dan formulir pindah, selanjutnya berkas kami serahkan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data. yang bersangkutan akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai.
20.	27-10-2022	Lely Amelia	Kab. Banyuasin	085669847945	Website	Lahir di Kab. Musi Banyuasin sekarang tinggal di Kab. Banyuasin. ingin membuat akta kelahiran apakah harus ke Dukcapil tempat lahir atau	Sesuai UU No. 24/2013 tentang perubahan atas UU No. 23/2006, pencatatan akta kelahiran dilakukan pada instansi pelaksana sesuai

						bisa menghubungi dukcapil terdekat?	dengan domisili pelapor.
21.	28-10-2022	Eltri Febriami Tri Umami	Kota Bandung	-	Instagram	Posisi sudah tinggal di kota Bandung, apakah bisa membuat surat pindah online tanpa harus kembali ke kab. Musi Banyuasin ?	Kami arahkan untuk pengajuan surat pindah secara online dengan mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan SIP OK Muba sesuai kecamatan.
22.	31-10-2022	Dedi Gunawan	Tungkal Jaya	0823-8839-8148	WhatsApp	KTP-EL tidak bisa discan ketika membuat rekening BCA.	Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online.
23.	31-10-2022	Suhadi	Sungai Lilin	085366119555	Website	NIK tidak bisa dipakai untuk daftar JKN karena belum terdaftar.	Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual.

Mengetahui,  
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan  
Inovasi Pelayanan

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

Sekayu, Oktober 2022

Subkoordinator Kelompok Subtansi  
Inovasi Pelayanan

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

Bulan : November

Tahun: 2022

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NOMOR HP	MEDIA PENGADUAN	PERIHAL PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	01-11-2022	Bambang Irawan	Lais	0812-7926-1667	WhatsApp	NIK tidak bisa dipakai untuk ambil perumahan karena keterangan tidak online.	Ketika dicek pada data warehouse dukcapil NIK nya sudah aktif. Kami sarankan untuk minta pihak perumahan update data agar sesuai dengan data dukcapil.
2.	01-11-2022	Ferry Hermansyah	Babat Supat	082176707942	Website	Bagaimana cara mengubah KK? Sehubungan NIK anak tidak sama dengan akte dan ijazah sekolah nya ?	Untuk perubahan KK nya silahkan melampirkan KK, akta anak yg NIK nya tidak sama dengan KK, dan Ijazah anak, serta fotocopy buku nikah orang tua nya. Pengajuan bisa langsung ke loket pelayanan Disdukcapil Muba/kantor camat terdekat, atau bisa juga pengajuan secara online dengan mengakses link : <a href="https://bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline">bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline</a> Kemudian pilih layanan SIP OK MUBA sesuai kecamatan.

3.	02-11-2022	Sumaryanto	Kota Palembang	082180039547	Website	Apa saja syarat yang diperlukan untuk membuat surat pindah dari Muba ke Palembang ?	Untuk pembuatan surat pindah cukup melampirkan KK dan KTP, kemudian mengisi formulir permohonan pindah. Pengajuan bisa melalui online dengan mengakses link : <a href="http://bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline">bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline</a> atau bisa langsung datang ke loket pelayanan disdukcapil muba.
4.	02-11-2022	Herianto	Babat Supat	0853-6910-6020	WhatsApp	Tahun lahir pada KK dan KTP tidak sesuai dengan ijazah, Bagaimana cara mengubahnya ?	Kami arahkan untuk mengubah tahun lahir pada KK dan KTP dengan melampirkan KK, KTP, dan ijazah. Pengajuan bisa melalui online dengan mengakses link : <a href="http://bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline">bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline</a> atau bisa langsung datang ke loket pelayanan disdukcapil Muba.
5.	02-11-2022	Reza Hardianto	Lais	0812-7327-5700	WhatsApp	Ingin penambahan anak yang baru lahir pada KK dan membuat akta kelahiran.	Untuk membuat akta kelahiran dapat melampirkan KK, surat keterangan lahir, fotocopy buku nikah orangtua, dan KTP orangtua. Untuk pengajuan berkas

							dapat langsung datang ke Loket Pelayanan Disdukcapil Muba, Kecamatan terdekat atau melalui pelayanan online.
6.	03-11-2022	Hengki Suhendri	Lawang Wetan	0821-7890-3445	WhatsApp	Ketika akan membuat rekening di bank ibu kandung yang tertera di bank adalah Jamila, sedangkan nama ibu kandung yang benar Amrina.	Ketika di cek pada data <i>warehouse</i> Dukcapil namanya benar Amrina. Kami sarankan agar pihak bank mengupdate data.
7.	07-11-2022	Lailatunnajaha	Sungai Lilin	0831-5389-9879	WhatsApp	Menghubungi layanan online SIP OK Muba tapi tidak ada respon.	Kami sampaikan bahwa layanan online SIP OK Muba sedang dalam perbaikan, untuk sementara dialihkan ke layanan SIP OK Desa.
8.	07-11-2022	Muji	Jirak Jaya	0812-6671-2991	Media Langsung / Tatap Muka	Sudah tinggal dan menetap di kecamatan Jirak jaya, Kab Musi Banyuasin tapi data kependudukan masih di Kab Indragiri Hilir, Prov Riau. Tidak sanggup mengurus Pindah karena tidak memiliki biaya untuk kembali ke daerah asal.	Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan dan formulir pindah, selanjutnya berkas kami serahkan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data. Pemohon akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai.
9.	07-11-2022	Budiono	Plakat Tinggi	085267615809	Website	EKTP tidak bisa digunakan untuk mendaftar prakerja, NIK tidak terdaftar di	Kami arahkan untuk aktivasi data dengan mengakses link :

						Dukcapil.	bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline kemudian pilih layanan konsolidasi manual.
10.	08-11-2022	Suyadi	Bayung Lencir	0852-6841-5701	Media Langsung / Tatap Muka	Menikah dan menetap di Kab. Musi Banyuasin tapi data kependudukan masih di Kota Batam.	Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan dan formulir pindah, selanjutnya berkas kami serahkan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data. yang bersangkutan akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai.
11.	09-11-2022	Ahmad Sobirin	Kab. Kebumen	081325227786	Website	Minta petunjuk alur pembatalan SKPWNI/Pindah keluar dari Kab. Musi Banyuasin Ke Kab.Bogor namun yang bersangkutan tidak jadi pindah	Kami sampaikan untuk pembatalan pindah dapat melampirkan surat pindah yang sudah dibuat. pengajuan pembatalan bisa secara langsung dengan mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Muba atau secara online dengan mengakses link : bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline kemudian memilih layanan SIP OK Muba sesuai

							kecamatan tempat tinggalnya.
12.	09-11-2022	Deni Marwah	Babat Toman	0822-8291-4556	WhatsApp	Mengurus pindah domisili dari kabupaten Musi Banyuasin ke kota Palembang, berkas sudah diserahkan di kantor camat.	Kami informasikan bahwa jika berkas sudah diserahkan di kantor camat maka tidak perlu pengajuan lagi ke kantor Disdukcapil, karena kantor camat dapat mengeluarkan Surat pindahnya.
13.	10-11-2022	Samina	Tungkal Jaya	0857-8993-4186	WhatsApp	Apakah bisa mengubah nama anak pada KK dan KTP menyesuaikan Ijazah, karena jika ingin mengubah ijazah prosesnya sangat panjang dan lama.	Kami arahkan untuk datang langsung ke loket pelayanan disdukcapil muba dengan membawa KK, serta ijazah anak. Berkas harus dicek lebih lanjut dan dikonsultasikan ke bagian akta kelahiran.
14.	11-11-2022	Aditia Anugrah	Bayung Lencir	0812-7884-3523	Website	Jika ingin perekaman KTP apakah bisa langsung ke Dukcapil Muba ?	Kami informasikan untuk perekaman KTP-EL bisa langsung datang ke loket pelayanan Disdukcapil Muba dengan membawa fotocopy Kartu Keluarga dan fotocopy ijazah serta akta kelahiran (jika ada).
15.	15-11-2022	Didik Apriyanto	Keluang	0821-8231-2276	WhatsApp	Bagaimana alur pengajuan surat pindah secara online ?	Kami arahkan untuk mengakses link pelayanan

							online, kemudian memilih layanan sesuai kecamatannya.
16.	16-11-2022	Elimidia	Lalan	0852-6770-6384	WhatsApp	Apakah bisa mencetak KTP di Dukcapil Ogan Ilir tapi domisili Musi Banyuasin ?	Sesuai arahan dari Dirjen Dukcapil, KTP el bisa dicetak dimana saja dengan melampirkan KK dan KTP lama.
17.	16-11-2022	Neri Yunita	Kab. Banyuasin	0822-7917-6343	Website	Sudah tinggal di Kab. Banyuasin tapi data masih di kab. Musi Banyuasin. Bagaimana cara membuat surat pindah online ?	Kami arahkan untuk mengakses link pelayanan online kemudian pilih layanan SIP OK Muba sesuai kecamatan.
18.	17-11-2022	Eko Ardianto	Bayung Lencir	0812-7216-0126	WhatsApp	Ingin membuat KK baru, karena baru menikah.	Kami arahkan untuk pengajuan melalui link pelayanan online, dengan melampirkan KK lama, buku nikah, KTP suami istri, dan ijazah (jika ada).
19.	18-11-2022	Danil Pratama	Sekayu	0813-7967-7862	WhatsApp	Menanyakan KTP-EL, sudah melakukan perekaman kemarin.	Setelah kami bantu cek, KTP sudah bisa dicetak karena sudah berstatus PRR, kami arahkan yang bersangkutan untuk langsung ke loket pelayanan dengan membawa tanda terima.
20.	23-11-2022	Ariah Putri Utami	Sekayu	0831-4905-5947	WhatsApp	Menanyakan KTP, karena kemarin pas selesai	Setelah kami cek ternyata status KTP sudah PRR (siap

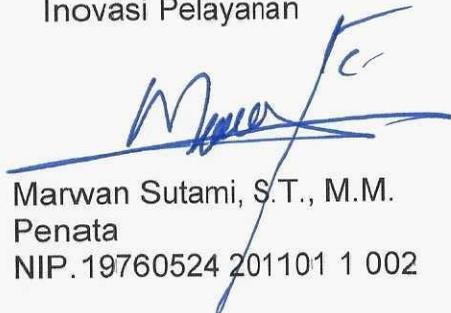
						perekaman status KTP masih SFE (belum bisa dicetak).	cetak). Kami arahkan pemohon untuk datang ke loket pelayanan dengan membawa tanda terima.
21.	23-11-2022	Suhartoyo	Bayung Lencir	0852-6994-7295	Website	Ingin membuat KTP di kantor Kecamatan, tetapi ketika datang disampaikan oleh petugas kecamatan bahwa blangko KTP sedang tidak tersedia, apakah memang benar ?	Kami beritahukan bahwa memang ketersediaan blangko KTP-EL di Kab. Musi Banyuasin sudah habis. Untuk mengoptimalkan pelayanan bagi masyarakat yang memiliki Handphone berbasis android kita terbitkan Identitas Kependudukan Digital. Untuk masyarakat yang tidak memiliki Handphone berbasis android dapat diberikan surat keterangan, surat keterangan bisa dibuat di kantor camat terdekat.
22.	24-11-2022	Rahmat	Sekayu	0813-1329-8670	WhatsApp	KTP hilang/terjatuh di jalan. bagaimana cara membuat lagi ?	Kami arahkan ke loket pelayanan Disdukcapil Muba dengan membawa fotocopy KK dan surat keterangan hilang dari kepolisian.
23.	25-11-2022	Arif Rahman Hakim	Sekayu	081369086608	Website	Ingin memperbarui KTP-EL dikarenakan sudah buram.	Kami sampaikan permohonan maaf karena percetakan KTP-EL belum

							bisa dilakukan karena blangko tidak tersedia. Bagi masyarakat yang memiliki HP android dapat menghubungi dukcapil/kantor camat terdekat untuk mendaftar IKD. Bagi masyarakat yang tidak memiliki HP android dapat membuat Surat Keterangan pengganti sementara hingga blangko KTP-EL tersedia kembali.
24.	25-11-2022	Arif Rahman Hakim	Sekayu	081369086608	Website	Ingin memperbarui KTP.	Untuk sementara percetakan KTP elektronik kita alihkan ke Identitas Kependudukan digital. dan jika masyarakat tidak mempunyai Handphone berbasis android akan diterbitkan surat keterangan.
25.	28-11-2022	Muhammad Habib	Tungkal Jaya	0823-8677-7349	Media Langsung / Tatap Muka	Dulu tinggal dan bekerja di Kab. Tebo, Prov. Jambi. Sekarang sudah berdomisili di kec. Tungkal Jaya, Kab. Musi banyuasin tetapi belum membuat surat pindah. Tidak memiliki biaya untuk pergi ke Jambi guna mengurus surat	Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan dan formulir pindah, selanjutnya berkas kami serahkan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.

						pindah.	yang bersangkutan akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai.
26.	28-11-2022	Salegar	Sekayu	0831-4895-3561	WhatsApp	Baru saja mendapat KTP, tetapi alamatnya salah.	Kami arahkan untuk memperbarui alamat pada KK terlebih dahulu, selanjutnya barulah mencetak ulang KTP.
27.	30-11-2022	Apriko	Jirak Jaya	0821-8196-2805	WhatsApp	Syarat penambahan anggota keluarga pada KK dan membuat akta kelahiran.	Kami arahkan untuk langsung ke loket pelayanan Disdukcapil Muba atau kecamatan terdekat dengan membawa persyaratan KK, surat keterangan lahir, fotocopy buku nikah, dan KTP orangtua.

Sekayu, November 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 : Desember

Tahun : 2022

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NOMOR HP	MEDIA PENGADUAN	PERIHAL PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	01-12-2022	Rinto Habibi	Bayung Lencir	0852-7980-9577	Website	Sudah berdomisili di Kec. Bayung Lencir, Kab. Musi Banyuasin. Belum membuat surat pindah dari kota Bandar Lampung.	Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan dan formulir pindah, selanjutnya berkas kami serahkan ke Bidang Pendaftaran Penduduk untuk dilakukan penarikan data.
2.	02-12-2022	Muhammad Rojali	Jirak Jaya	0852-4540-0664	WhatsApp	Sudah pengajuan surat pindah melalui pelayanan online, tetapi yang masuk ke email hanya biodata, surat pindah belum ada.	Setelah kami konfirmasi ke operator, berkasnya sudah dikerjakan. Diharapkan kepada yang bersangkutan untuk sabar menunggu file surat pindah masuk ke email.
3.	02-12-2022	Dodi Cahya	Sekayu	0895-2659-5652	Media Langsung / Tatap Muka	Pindahan dari kota Bandung, belum membuat surat pindah. Sebentar lagi akan melahirkan, dan terkendala ketika ingin membuat BPJS.	Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan dan formulir pindah, selanjutnya berkas kami serahkan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data. Pemohon akan dihubungi jika

							proses pindah sudah selesai.
4.	06-12-2022	Gina	Kab. Blora, Jawa Tengah	0813-2812-8081	WhatsApp	Merupakan operator capil Blora, meminta persetujuan mutasi akta kelahiran a.n Rachel Gifanny.	Kami teruskan ke ADB, dan mutasi akta kelahiran sudah disetujui.
5.	06-12-2022	Jumaisah	Jirak Jaya	0852-7376-8948	Media Langsung / Tatap Muka	Sebelumnya bertempat tinggal di Kab. Ogan Ilir, ketika pindah ke Kab. Muba tidak membuat surat pindah.	Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan dan formulir pindah, selanjutnya berkas kami serahkan ke Bidang Pendaftaran Penduduk untuk dilakukan penarikan data. Pemohon akan dihubungi jika proses pindah sudah selesai.
6.	12-12-2022	Erjun Tarigan	Sekayu	0821-4420-3182	Media Langsung / Tatap Muka	Sudah tinggal di Kab. Musi Banyuasin tapi tidak membuat surat pindah dari daerah asal.	Kami arahkan untuk mengisi surat pernyataan tidak sanggup mengurus pindah, kemudian berkas kami serahkan ke analis kebijakan Bidang Pendaftaran Penduduk untuk dilakukan penarikan data. Pemohon akan kami hubungi jika proses penarikan data sudah selesai.
7.	12-12-2022	Amirah Ufairah	Sungai Lilin	0822-8056-0669	Media Langsung / Tatap Muka	Ketika ingin membuat KTP dicek mata keluar data	Kami arahkan untuk mengisi surat pernyataan tidak

						Lampung, karena dulu memang pernah tinggal di Lampung.	sanggup mengurus pindah, kemudian berkas kami serahkan ke analis kebijakan bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data. Yang bersangkutan akan kami hubungi jika proses penarikan data sudah selesai.
8.	12-12-2022	Sulaiman	Sanga Desa	0853-1493-1815	Media Langsung / Tatap Muka	Sudah tinggal di Kab. Musi Banyuasin, tapi belum membuat surat pindah dari Kab. Cilacap.	Kami arahkan untuk mengisi surat pernyataan tidak sanggup mengurus pindah, kemudian berkas kami serahkan ke analis kebijakan Bidang Pendaftaran Penduduk untuk dilakukan penarikan data. Pemohon akan kami hubungi jika proses penarikan data sudah selesai.
9.	13-12-2022	Armin Rozikin	Sungai Lilin	0852-1510-1833	Website	Bagaimana cara mengurus surat pindah online dari Sumatera ke Jawa sedangkan posisi saya ada di Jawa dan apa saja syaratnya. ?	Untuk pengajuan surat pindah, jika tidak bisa datang langsung silahkan membuat surat pindah secara online dengan mengakses link : <a href="https://bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline">bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline</a> kemudian pilih layanan

							SIP OK MUBA sesuai kecamatan. Cukup melampirkan KK dan KTP-EL.
10.	14-12-2022	Armawan	Lais	0822-1804-5721	Website	Beberapa bulan yang lalu pindah dari Kab. Banyuasin ke Kab. Musi Banyuasin. tapi ketika cek mata keluar data Banyuasin.	Kami arahkan untuk membuat surat pindah dari capil Banyuasin yang ditujukan ke Kab. Musi Banyuasin. Jika tidak bisa ke Banyuasin untuk membuat surat pindah kami sarankan untuk melengkapi berkas penarikan data saja.
11.	15-12-2022	Jukarman	Kab. Nias Utara	0813-7786-9099	WhatsApp	Dulu pernah tinggal di Kab. Musi Banyuasin, sekarang sudah pindah ke Kab. Nias Utara dan sudah membuat surat pindah. Tapi ketika dicek data masih di Kab. Musi Banyuasin.	Yang bersangkutan kita buat surat pindah ulang.
12.	15-12-2022	Nila Indah Sari	Babat Toman	0813-7787-2466	Website	Menanyakan apakah blangko el-ktp stok nya habis sebab saya mau membuat ktp El katanya stok habis dr pusat?	Kami sampaikan bahwa blangko KTP-el sekarang ini sedang tidak tersedia, bagi masyarakat yg ingin membuat KTP-EL kami terbitkan surat keterangan

							pengganti KTP sementara sampai blangko tersedia kembali.
13.	16-12-2022	Sarli Madona	Sekayu	0831-7660-0951	WhatsApp	NIK KTP tidak aktif, mohon diaktifkan.	Kami arahkan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan konsolidasi manual.
14.	16-12-2022	Indra Nusa	Sekayu	-	Facebook	Ingin cetak ulang KTP, karena rusak.	Kami sampaikan bahwa untuk sementara percetakan KTP-el belum bisa dilakukan dikarenakan blangko KTP belum tersedia. Untuk sementara dibuatkan surat keterangan pengganti KTP sampai blangko tersedia kembali.
15.	19-12-2022	Nurul Mardiyah	Bayung Lencir	0852-6999-4337	WhatsApp	Sudah menghubungi petugas konsolidasi, tapi tidak ada tanggapan.	Kami konfirmasi ke petugas, dan mengecek data yang bersangkutan ternyata sudah aktif didata dukcapil.
16.	20-12-2022	Hardi Abiril	Bayung Lencir	0813-6701-6955	WhatsApp	Data anak yang bernama Muhammad Fahri, ketika mendaftar BPJS terdaftar dengan nama yang berbeda.	Ketika di cek nama Muhammad Fahri sudah sesuai, kami kirim kan data <i>warehouse</i> Dukcapil agar dapat di perlihatkan ke BPJS.
17.	20-12-2022	Riki Andani	Kabupaten Kuningan	08975966249	Website	Bantu saya cara bikin surat pindah antar provinsi. Terimakasih.	Selamat pagi, mohon info kepindahan pemohon dari daerah mana dan tujuan

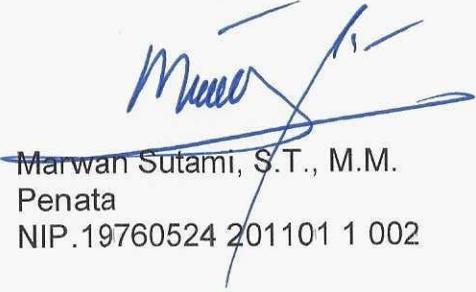
							kedatangan ke daerah mana dan untuk lebih lanjut silahkan menghubungi kami di nomor : 0811-7896-016
18.	21-12-2022	Aristo Mario	Lais	0821-8083-8898	WhatsApp	Kartu Keluarga hilang, bisakah dicetak ulang?	Kami arahkan untuk menghubungi kantor camat terdekat dengan membawa KTP-el.
19.	22-12-2022	Sukarni	Sekayu	-	Instagram	Pernah mengurus surat pindah online setahun yang lalu, tetapi surat pindahnya hilang sebelum sempat diurus.	Kami arahkan untuk pengajuan surat pindah ulang dengan mengakses link pelayanan online kemudian pilih layanan SIP OK MUBA sesuai kecamatan.
20.	22-12-2022	Armawan	Lais	082218045721	Website	Sudah pernah ambil surat pindah di Capil Sekayu. Surat pindahnya tidak karuan lagi. Apa bisa saya ambil lagi dan apa persyaratannya?	Kami arahkan untuk menghubungi nomor : 0811-7896-016 untuk tindak lanjut.
21.	22-12-2022	Desi Liana Putri	Lalan	082284321540	Website	Bagaimana cara membuat surat pindah secara online?	Silahkan mengakses link <a href="https://bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline">bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline</a> kemudian pilih layanan SIP OK Muba sesuai kecamatan.
22.	23-12-2022	Ferti	Sekayu	0823-7196-9660	Media Langsung / Tatap Muka	Ingin membantu pindah kerabatnya dari Kab. Muara Enim, ke Kab. Musi	Kami arahkan untuk mengisi surat pernyataan tidak sanggup mengurus pindah,

						Banyuasin. Pemohon tidak bisa mengurus sendiri karena sudah tua dan sakit, sedangkan anak laki-laki nya merupakan ODGJ. Alasan memindahkan agar yang bersangkutan dapat diurus oleh kerabat yang lain.	kemudian berkas kami serahkan ke Bidang Pendaftaran Penduduk untuk dilakukan penarikan data. Pemohon akan kami hubungi jika proses penarikan data sudah selesai.
23.	26-12-2022	Usman	Babat Supat	0821-9430-3651	WhatsApp	Ingin pindah alamat KK yang semula Kec. Babat Supat, ke Kec. Sungai Lilin.	Kami arahkan ke pelayanan online, atau kantor camat untuk memperbarui KK.
24.	26-12-2022	Ledi	Sekayu	088706733901	Website	Apakah surat pindah saya sudah selesai?	Kami arahkan untuk menghubungi nomor : 0811-7896-016 untuk tindak lanjut.
25.	26-12-2022	Sahda Nur Aidiyati	Bayung Lencir	0812-8213-1047	WhatsApp	Tempat lahir tidak sesuai dengan data dukcapil ketika mendaftar PPPK.	Kami arahkan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan konsolidasi manual untuk aktivasi data.
26.	27-12-2022	Sulastri Damayanti	Sungai Lilin	0813-6923-0823	WhatsApp	Kehilangan KTP. Mohon untuk cetak ulang.	Kami sampaikan kepada yang bersangkutan bahwa untuk kehilangan KTP silahkan buat surat keterangan hilang dari kepolisian, kemudian pengajuan cetak ulang KTP. Tetapi untuk sementara

							percetakan KTP-EL belum bisa dilakukan dikarenakan blangko KTP-EL belum tersedia. Untuk sementara kami terbitkan suket pengganti KTP sampai blangko tersedia kembali.
27.	27-12-2022	Salman Pakih	Lalan	0856-9259-2460	Website	Pengajuan ektp yang rusak apakah bisa via online soalnya posisi saya sekarang sedang bekerja dipulau jawa.	Kami sampaikan bahwa pencetakan KTP-EL saat ini belum bisa dilakukan dikarenakan blangko KTP-EL belum tersedia. Untuk sementara kami terbitkan suket pengganti KTP-EL sampai blangko tersedia.
28.	28-12-2022	Munandi Syarip	Sekayu	0812-1210-8747	Media Langsung / Tatap Muka	Dulu berkeluarga dan menetap di Kab. Ngawi, sekarang sudah bercerai dan pindah ke kab. Musi banyuasin. Tetapi belum membuat surat pindah.	Kami arahkan untuk mengisi surat pernyataan tidak sanggup mengurus pindah, kemudian berkas kami serahkan ke Bidang Pendaftaran Penduduk untuk dilakukan penarikan data.
29.	28-12-2022	Andre Ansyah	Babat Supat	0821-7831-0835	WhatsApp	Kehilangan KTP dan sudah membuat surat kehilangan, apakah bisa dicetak ulang ?	Kami sampaikan bahwa untuk sementara percetakan ktp-el belum bisa dilakukan dikarenakan blangko ktp belum tersedia. Untuk sementara kami terbitkan

							suket sebagai pengganti ktp sampai blangko tersedia.
30.	30-12-2022	Bimo	Lais	0822-8291-0237	WhatsApp	Ingin cetak ulang KK pindah alamat.	Kami arahkan ke kantor camat terdekat atau ke loket pelayanan disdukcapil muba, atau melalui pelayanan online SIP OK MUBA.
31.	31-12-2022	Tri Windaryati	Sungai Lilin	085268632844	Website	Bapak / ibu mau bertanya kenapa no nik saya tidak terdaftar di disdukcapil.	Silahkan cek terlebih dahulu data pada KK dan KTP apakah sudah sama atau ada perbedaan. Jika sudah sama silahkan akses link : <a href="http://bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline">bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline</a> kemudian pilih layanan konsolidasi manual.

Mengetahui,  
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan  
Inovasi Pelayanan

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

Sekayu, Desember 2022

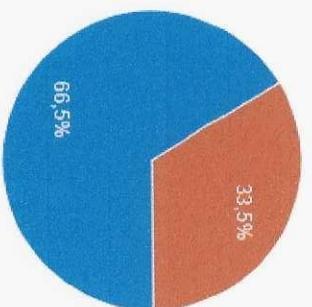
Subkoordinator Kelompok Subtansi  
Inovasi Pelayanan

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

### 3.2 Rekapitulasi Penanganan Pengaduan

#### JENIS KELAMIN

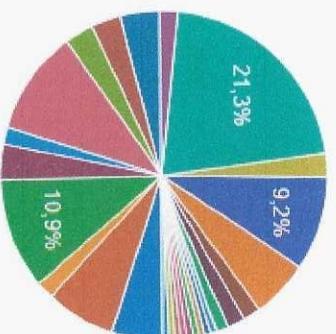
173 jawaban



- Laki-Laki
- Perempuan
- Merililh tidak menjawab

#### ALAMAT

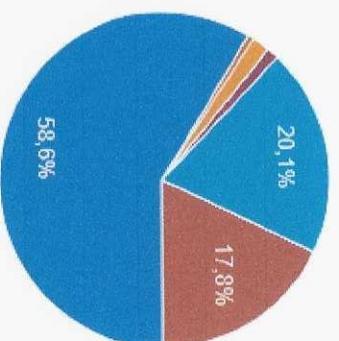
177 jawaban



- Babat Supat
- Babat Toman
- Batanghari Leko
- Bayung Lencir
- Jirak Jaya
- Keluang
- Lais
- Lalan
- ▲ 1/4 ▼
- Kab. Banyuasin
- Kabupaten Banyuasin
- Kota Palembang
- Kab. Tulang Bawang Barat
- Kab. Ogan Ilir
- Kab. Lampung Selatan
- Kota Bandung
- Kab. Kebumen
- ▲ 3/4 ▼
- Kab. Biora - Jawa Tengah
- Kab. Nias Utara
- Kabupaten Kuntingan
- ▲ 2/4 ▼
- 4/4 ▲

#### SARANA KOMUNIKASI PENGADUAN

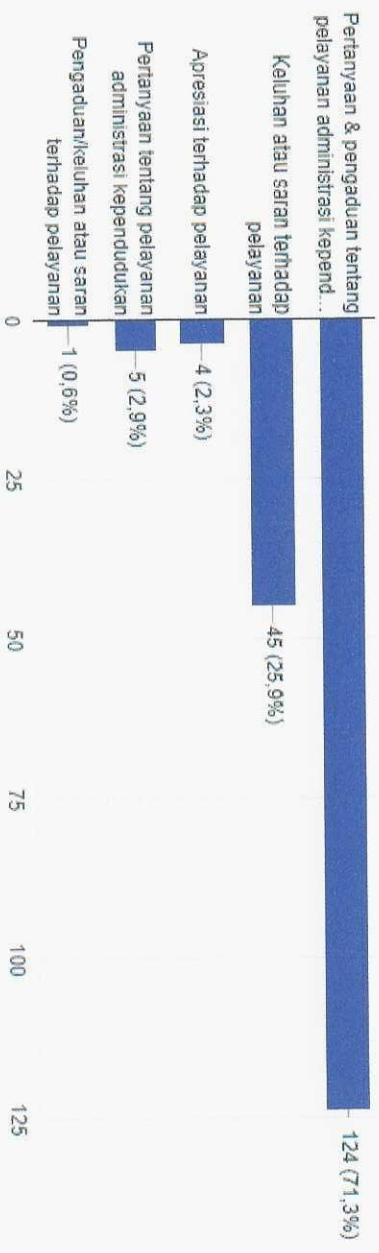
174 jawaban



- WhatsApp
- Facebook
- Instagram
- Email
- Telepon
- Media Langsung / Tatap Muka
- Media Surat / Tertulis
- Kotak Saran / Pengaduan
- Website

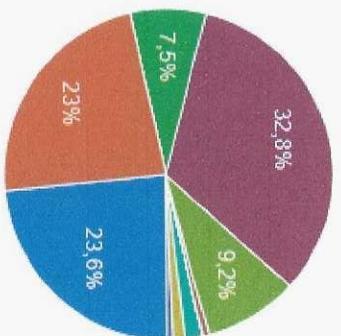
## JENIS PENGADUAN

1774 jawaban



## TUJUAN PENGADUAN / JENIS LAYANAN

1774 jawaban



- KTP-Elektronik
- Konsolidasi Manual (Aktivasi Data)
- Biodata WNI
- Kartu Keluarga
- Pindah Datang
- Kartu Identitas Anak (KIA)
- Surat Keterangan Kependudukan
- Akta Kelahiran

▲ 1/2 ▼

- Akta Kematian
- Akta Perkawinan
- Akta Perceraian
- Layanan Konsolidasi Manual (Aktivasi Data)
- Layanan Pindah Datang
- Layanan KTP-Elektronik

▲ 2/2 ▼

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Proses penanganan pengaduan berawal dari masyarakat memberikan pertanyaan, konsultasi pelayanan, aduan, keluhan, saran, serta apresiasi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin melalui media sosial (Facebook dan Instagram), email, WhatsApp, SP4N Lapor, telepon, kotak pengaduan, website dan tatap muka/langsung. Pertanyaan, aduan, konsultasi layanan, serta saran yang masuk akan ditanggapi oleh Admin Pengaduan melalui sarana komunikasi pengaduan.

Berdasarkan analisis penanganan pengaduan masyarakat Semester II (kedua) ditemukan sebanyak 174 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.

Dari 174 aduan yang masuk pada Semester II (kedua), 5 kecamatan yang terbanyak mengalami permasalahan pelayanan administrasi kependudukan dan melakukan pengaduan diantaranya 21,3% berasal dari warga Sekayu, 10,9% berasal dari warga Bayung Lencir, 10,3% berasal dari warga Lais, 9,2% berasal dari warga Sungai Lilin, dan 6,9% dari berasal dari Babat Toman.

Sarana komunikasi pengaduan yang paling banyak digunakan oleh warga pada Semester II (kedua) adalah WhatsApp sebanyak 58,6%. Sedangkan sarana komunikasi pengaduan lainnya seperti media langsung atau tatap muka sebanyak 20,1%, pengaduan melalui Website sebanyak 17,8%, Instagram sebanyak 1,7%, telepon sebanyak 1,1%, serta Facebook 0,6%.

Jenis layanan yang paling banyak ditanyakan oleh masyarakat pada Semester II (kedua) yaitu Layanan Pindah Datang sebanyak 33,9%. Sedangkan Layanan Konsolidasi sebanyak 24,7%, Layanan KTP-el sebanyak 24,2%, Layanan Akta Kelahiran sebanyak 9,2%, Layanan Kartu Keluarga sebanyak 7,5%, dan Layanan Akta Kematian sebanyak 0,6%.

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.

Sekayu, Januari 2023

**Pt. KEPALA DINAS**

**KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN MUSI BANYUASIN,**



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

Pembina TK. I

NIP. 197805012001121005