



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



**LAPORAN PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT
SEMESTER I (JANUARI-JUNI)**

2023

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, Website, 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, 06 Juli 2023

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

DEMOON HARDIAN EKA SUZA. S.STP., M.Si.
Pembina TK. I

NIP. 197812111997111001

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/DISDUKCAPIL/V/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: @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-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**), Instagram (**[@disdukcapilmusibanyuasin](https://www.instagram.com/disdukcapilmusibanyuasin)**), Facebook (**Dinas Dukcapil Musi Banyuasin**), Telp (**08117896016**), WhatsApp (**08117896016**), Website (**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**)

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 diajukan. 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 diajukan, 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

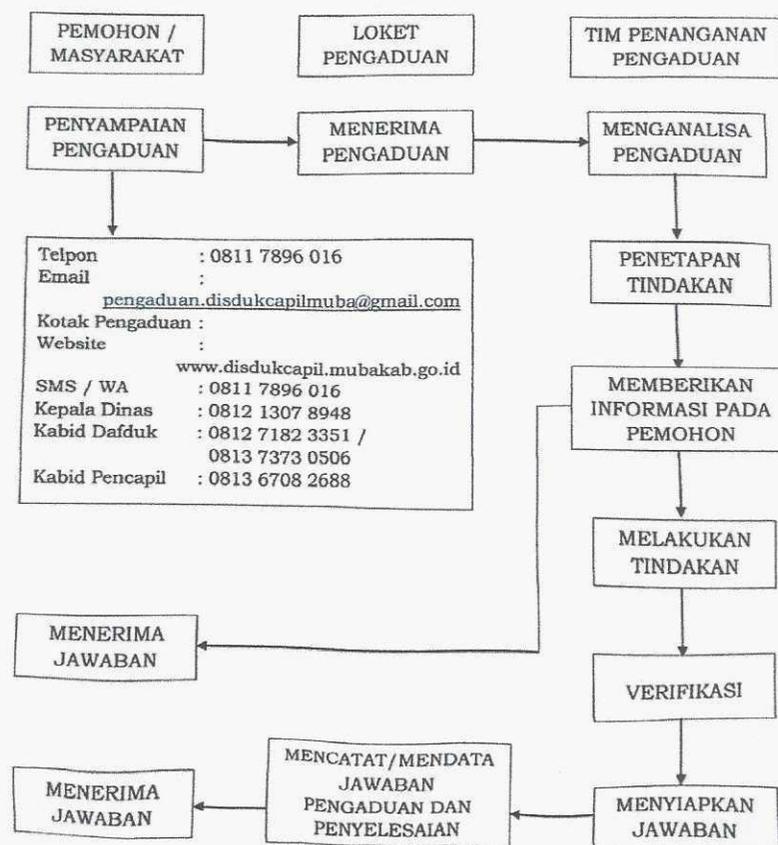
Kepala Seksi Inovasi Pelayanan wajib untuk mengarsipkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan pengaduan yang ditangani baik itu pengaduan informatif atau pengaduan masalah, hal ini diperlukan untuk pelaporan dan bahan evaluasi dan pembelajaran apabila dikemudian hari menemukan permasalahan serupa. Laporan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

Tahun : 2023

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NOMOR HP	MEDIA PENGADUAN	PERIHAL PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	02-01-2023	Abdul Gafur	Jirak Jaya	-	Facebook	Pelayanan online sangat memuaskan, dalam waktu kurang dari satu jam berkas sudah selesai dan dikirim via WA dalam bentuk PDF. Hal ini sangat membantu karena tidak perlu mengeluarkan ongkos untuk datang ke kantor Capil.	Kami ucapkan terima kasih atas apresiasi yang diberikan, semoga kedepannya pelayanan dapat terus ditingkatkan.
2.	02-01-2023	Aimam Fikri	Sekayu	0852-2595-1361	WhatsApp	NIK di KTP berbeda dengan NIK pada KK.	Kami arahkan untuk langsung ke loket pelayanan disdukcapil Muba karena harus cek iris mata dan sidik jari.

3.	03-01-2023	Iskanto	Tungkal Jaya	0822-8184-5176	Website	Bagaimana cara mendapatkan prin kk/ akte klahiran ?	Syarat pembuatan akta kelahiran: KK, suket lahir, buku nikah orangtua, KTP orangtua. untuk pengajuan selain ke kantor capil bisa juga ke kantor camat terdekat.
4.	06-01-2023	Fikriyadi	Bayung Lencir	0821-7938-1911	WhatsApp	Foto tidak terbaca ketika membuat rekening BNI.	Kami arahkan untuk aktivasi data ke kantor capil atau melalui pelayanan online.
5.	06-01-2023	Ahmad Sukry	Sekayu	0811-7107-413	WhatsApp	Apakah IKD tidak bisa diaktivasi sendiri ?	Kami arahkan untuk ke loket pelayanan Disdukcapil Muba atau kantor camat terdekat karena aktivasi IKD harus di verifikasi oleh petugas.
6.	06-01-2023	Aris Munandar	Lawang Wetan	082372386761	Website	Tidak bisa membuat NPWP, keterangan NIK tidak terdaftar di dukcapil.	Kami arahkan untuk aktivasi data ke Kantor capil atau melalui pelayanan online.
7.	09-01-2023	Deri Firdaus	Babat Supat	085832977950	Website	Apa saja syarat untuk membuat kartu keluarga bagi keluarga baru (pengantin baru) yang berbeda domisili antar kota/kabupaten ?	Syarat membuat KK baru karena sudah menikah silahkan melampirkan KK lama, fotocopy buku nikah, fotocopy ijazah (jika ada), surat pindah bagi yg berdomisili diluar kabupaten, dan mengisi formulir pembuatan KK. pengajuan dapat dilakukan dengan

							mendatangi kantor camat terdekat atau datang langsung ke loket pelayanan disdukcapil Muba.
8.	10-01-2023	Charile	Lais	0858-6313-1161	WhatsApp	Surat keterangan ktp yg sdh tidak berlaku apa masih bisa di gunakan untuk membuat paspor ?	Karena blanko KTP-el masih belum tersedia maka kami arahkan untuk memperbarui Surat Keterangan pengganti KTP sementara.
9.	11-01-2023	Sulasmi	Tungkal Jaya	0852-6813-6827	WhatsApp	Mohon min untuk pengurusan data kependudukan tidak cuman bisa menggunakan 1 no dan 1 email untuk kepengurusannya, karna tidak semua penduduk indonesia memiliki android.	Kami sampaikan untuk masyarakat yang tidak memiliki android dapat mendaftar ke perangkat desa. Karena sekarang Disdukcapil Muba sudah ada pelayanan SIP OK Desa yang dapat digunakan perangkat desa untuk mengurus berkas masyarakat secara online.
10.	12-01-2023	Rahmadia Utami	Bayung Lencir	0823-1198-0840	Website	Mohon untuk validasi kan KK an. JEPI No. KK 1606091902100004 Desa Kepayang RT. 002 RW. 001 Kec. Bayung Lencir.	Selamat siang, silahkan mengakses link bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline kemudian pilih layanan konsolidasi manual.
11.	16-01-2023	Ana	Kota Tangerang	0856-9147-5647	Website	Apakah saya bisa mendapatkan surat rekomendasi utk revisi nama	Silahkan kirimkan KK, akta kelahiran, dan ijazah anaknya. berkas silahkan

						di Akta Kelahiran via online? Jika bisa, berkas apa saja yg diperlukan dan kemana harus saya kirimkan? Saat ini saya domisili di Tangerang dan kesulitan jika harus datang langsung ke Dukcapil Musi Banyuasin.	kirim ke nomor : 0811-7896-016.
12.	16-01-2023	Rasti Dina Safitri	Sekayu	0831-9034-0776	WhatsApp	Ingin menghilangkan nama anak 1 suku kata dengan alasan nama anak terlalu panjang.	Kami arahkan yang bersangkutan untuk datang langsung ke loket pelayanan dengan membawa KK asli dan akta kelahiran asli anaknya.
13.	17-01-2023	Gilang	Lawang Wetan	0838-2745-0458	Website	Izin bertanya, syarat mau ngambil KTP di dukcapil apa saja ya ?	Kami sampaikan untuk pengambilan KTP yang mendaftar langsung harus membawa tanda terima, untuk pengambilan KTP yang mendaftar online harus membawa berkas dan menunjukkan bukti chat dengan petugas.
14.	17-01-2023	Emilia Soraya	Babat Toman	0822-8128-0110	WhatsApp	Ingin cetak ulang KTP, karena KTP lama patah.	Untuk cetak ulang KTP dapat langsung ke kantor camat atau kantor capil dengan membawa fotocopy KK dan KTP lama.

15.	18-01-2023	Bayu Putra Pratama	Kota Palembang	0852-4652-0584	Website	Saya sudah 5 tahun di Palembang, tapi data saya masih domisili kabupaten Musi Banyuasin, tepatnya di kecamatan sungai keruh, desa Sindang marga. Pertanyaan saya, bagaimana cara urus perpindahan data kependudukan dari Muba ke Palembang lewat online dn proses nya seperti apa?	Silahkan urus pindah online bapak. Akses link bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline kemudian pilih layanan sesuai kecamatan ya.
16.	18-01-2023	Doli Haryanto	Sekayu	0852-6723-8905	WhatsApp	Izin menanyakan syarat untuk pembuatan akte kelahiran anak yg baru lahir dan sekaligus menembangkannya ke KK.	syarat penambahan anggota keluarga dalam KK dan akte kelahiran : KK (asli), KTP orangtua (fotocopy), surat keterangan lahir (fotocopy), buku nikah orangtua (fotocopy). untuk pengajuan dapat dilakukan secara online dengan mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan sesuai kecamatan.
17.	19-01-2023	Jambrot Apribowo	Sungai Keruh	082252236311	Website	Saya mau nanya KTP atas nama Jambrot udah selesai blm? Kmren Bikin di Capil skyu Kata kakak yg jaga loket	Selamat pagi, sekarang sudah bisa pak. silahkan langsung ke kantor capil atau ke kantor camat terdekat. jika

						5 Gangguan Data udah itu Saya di Kasih KTP Sementara Sama kakak yg jaga loket 5 tersebut. Bisa Ngk kakak Di wakikan Ngambil KTP nya Soal nya saya lagi kerja belum pulang.	ingin diwakilkan harus oleh keluarga yang satu KK dengan yang membuat KTP. jika beda KK harus melampirkan surat kuasa.
18.	20-012023	Edy	Sekayu	82299509280	Website	Kalau kita sudah daftar KTP online pada tanggal 03-01-2023, kapan bisa mengambilnya KTP aslinya dan bisa tidak ketika mengambilnya di wakikan pada orang lain ?	Selamat Pagi, jika sudah mendaftar dari tgl 3 KTP nya sudah bisa diambil. untuk pengambilan harap membawa persyaratan yang petugas suruh dan jika ingin diwakilkan harus menggunakan surat kuasa.
19.	20-01-2023	Murdiono	Lawang Wetan	0813-6706-0949	WhatsApp	Tolong aktivasi NIK untuk berobat.	Kami arahkan ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online.
20.	20-01-2023	Ayu Andira	Jirak Jaya	0813-7898-7412	Media Langsung / Tatap Muka	Pada tanggal 12 januari 2023 ingin perekaman KTP di kantor camat, ketika di cek NIK saya dipakai orang lain bernama uswatun hasanah.	Ayu andira dan uswatun hasanah dicek mata, setelah itu Ayu andira kami arahkan untuk mengisi pernyataan permohonan penghapusan data dan SPTJM kebenaran data diri. selanjutnya berkas kami serahkan ke ADB untuk diajukan penghapusan ke pusat. Yang bersangkutan

							akan dikabari jika proses penghapusan sudah selesai.
21.	24-01-2023	Suryadi	Sekayu	0831-1221-5209	Media Langsung / Tatap Muka	Bekerja dan menetap di kabupaten Musi banyuasin, tapi data masih di kabupaten Banyuasin.	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.
22.	25-01-2023	Ujib	Purwakarta, Jawa barat	0857-9521-6273	Website	Saya mengajukan batal pindah an. WARSIH NO. SKPWNI: 1606/27082021/0025 untuk pindah ulang, soalnya pas waktu mau diproses didisdukcapil kabupaten PURWAKARTA JAWA BARAT, SKPWNI nya hilang, gak keburu diproses jadi kadaluarsa,	silahkan pengajuan surat pindah ulang melalui online ya. Silahkan akses link : bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline kemudian pilih layanan sesuai kecamatan.
23.	30-01-2023	Ardiana Permadi	Sungai Lilin	081315713623	Website	Minta tolong buat koreksi data,karna saya pas mau pencairan BPJS data KTP sama KK berbeda.	Selamat pagi, Silahkan diperbaiki dulu perbedaan data di KK dan KTP nya. silahkan ke kantor camat atau ke pelayanan online : bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline .

24.	27-01-2023	Muhammad Suud	Tungkal Jaya	0821-8020-3030	WhatsApp	Membantu warga yang sudah lama tinggal di desa Sri mulyo, kec Tungkal jaya Muba dan tidak bisa membuat surat pindah dari Kab. Langkat, prov. Sumatera utara.	Berkas yang kami terima dari kades Sri mulyo kami serahkan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.
25.	30-01-2023	Bima Ade Saputra	Bayung Lencir	0822-7989-7534	WhatsApp	Saya awalnya berdomisili di wilayah prov. Sumsel, terus karna ada keperluan urusan sekolah sy 2018 pindah domisili jambi, nah sejak itu smpai skrg sy tdk pernah mengajukan pindah domisili sumsel . Tapi di cek di nik sy udh kembali ke domisili sumsel.	Setelah dicek, memang benar datanya kembali lagi ke daerah asal yaitu kab Musi banyuasin. untuk itu kami bantu untuk membuat Surat pindah ulang dan setelah selesai langsung dikirim ke WA ybs, sehingga ybs tidak harus pergi ke dukcapil Muba.
26.	30-01-2023	Leny Andriyani	Sekayu	-	Media Langsung / Tatap Muka	Sudah tinggal di kab Musi banyuasin dan tidak memiliki biaya untuk mengurus dokumen perpindahan.	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.
27.	31-01-2023	Slamet Budiono	Tungkal Jaya	0813-7355-0773	Media Langsung / Tatap Muka	Dulu bekerja dikab Way kanan Prov Lampung, sekarang ingin kembali ke KK	Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen

						orang tua di kab Musi banyuasin. Belum membuat surat pindah dan tidak memiliki biaya pergi ke Way kanan untuk mengurus surat pindah.	perpindahan dan formulir pindah, selanjutnya berkas kami serahkan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.
--	--	--	--	--	--	--	--

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


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

Sekayu, Januari 2023

Subkoordinator Kelompok Subtansi
Inovasi Pelayanan


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

Bulan : Februari

Tahun : 2023

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NOMOR HP	MEDIA PENGADUAN	PERIHAL PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	01-02-2023	Yasiri Rahmatika	Tungkal Jaya	0812-7217-3467	Media Langsung / Tatap Muka	Perekaman di kecamatan Tungkal jaya sejak tahun 2021 hingga sekarang KTP nya belum selesai. setelah dicek di Dukcapil ternyata status rekam duplikat.	Kami arahkan untuk mengisi SPTJM kebenaran data diri dan Pernyataan Permohonan penghapusan data, selanjutnya berkas kami kirim ke ADB untuk dilakukan pengajuan penghapusan ke pusat.
2.	02-02-2023	Alon	Lalan	0812-7337-9963	WhatsApp	Dua bulan yg lalu mengurus surat pindah dari Desa Jejawi ke Desa Galih Sari. Setelah dua bulan surat pindah saya baru selesai. Namun ketika saya pindah alamat RT dari keterangan RT01 ke RT19, setiap datang ke kecamatan kata pihak di kecamatan belum bisa dikerjakan karena team operator kecamatan katanya lagi capek dan juga tergantung operatornya mau mengerjakan atau tidak. KTP saya belum juga diperbaharui	Kami arahkan ybs unutk ke pelayanan online saja. dengan mengakses link bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline kemudian pilih layanan KTP-EL.

						sampai saat ini alasannya belum ada blanko. Mohon sekiranya bapak/ibu yg bertugas langkah apa yg harus saya lakukan,.	
3.	03-02-2023	Siti Andini	Babat Toman	0821-7406-1848	Media Langsung / Tatap Muka	Ketika perekaman di kantor camat memakai soflen sehingga hasilnya duplikat.	Berkas kami serahkan ke ADB untuk dilakukan penghapusan data. yang bersangkutan akan dihubungi jika proses penghapusan sudah selesai.
4.	03-02-2023	Anton Ermai yudi	Bayung Lencir	0838-0160-0546	Media Langsung / Tatap Muka	Sudah menikah dan ingin menetap di Kab. Musi Banyuasin tetapi belum membuat surat pindah dari Kab. Banyuasin.	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.
5.	06-02-2023	Meta Permata	Keluang	083177565959	Website	Saya tidak bisa daftar prakerja karena alamat di ktp saya tidak sesuai dengan yg di dukcapil.	Silahkan dicek data pada KK dan KTP jika semua sudah sama silahkan aktivasi data pada link : bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline kemudian pilih layanan konsolidasi manual.
6.	07-02-2023	Eva	Lawang Wetan	082380604612	Website	Saya mau pensiun pt tapi data saya tidak sinkron dgn	Untuk permasalahan diatas kami sarankan kepada ibu

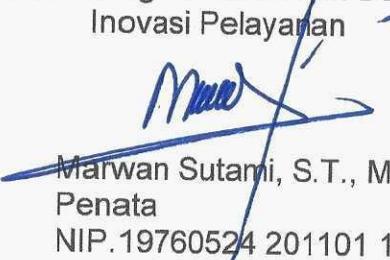
						data perusahaan bisakah saya mengubah data saya ke capil untuk kepentingan pensiunan saya.karna data dari pihak perusahaan BAKU tidak bisa diubah mohon bantuannya.	untuk langsung datang ke kantor dukcapil. Silahkan membawa berkas berupa KK, KTP, serta berkas pendukung misalnya Ijazah, dan lain sebagainya.
7.	09-02-2023	Sardini	Kayu agung, OKI	0831-6827-4269	WhatsApp	Perihal akta kelahiran anak keponakan kami yg bernama OLIVIA ARINDA PUTRI binti ACHMADI. Saat membuat akta kelahiran nama tersebut menurut petugas Disdukcapil Palembang akta kelahirannya sudah terdaftar di Disdukcapil Muba. Sementara kami tidak pernah mengajukan di Disdukcapil Muba, lagi pula saudara kami AHMADI, KK terdaftar dgn alamat di Palembang. Bpk/ibu,	Setelah dicek nomor akta yang dikirimkan bukanlah nomor akta Muba, kami arahkan untuk kembali mengurus ke Capil Palembang.
8.	13-02-2023	Imam Akbar	Sungai Lilin	0813-1216-1164	WhatsApp	Ingin mendaftarkan NPWP tetapi ada keterangan Nik tidak ditemukan.	bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline silahkan akses link diatas, kemudian pilih layanan konsolidasi manual.
9.	13-02-2023	Bobi Andriansyah	Sungai Lilin	085839713618	Website	Cara membuat KTP digital.	Jika belum perekaman silahkan untuk perekaman dulu dengan membawa

							Fotocopy KK, ijazah, dan akta kelahiran ke kantor camat atau Dukcapil.
10.	14-02-2023	Budi Chandra	Sungai Keruh	0899 19 888 68	Website	Bapak/Ibu Yth. Saya mau tanya saya warga pindahan dari Ogan Ilir dan menikah dgn warga Sekayu. Sudah melakukan kepengurusan pindah dan KK sudah selesai, untuk KTPnya bagaimana ketentuan mengurusnya?	KTP silahkan dicetak ulang dengan membawa fotocopy KK dan KTP yang lama ke kantor camat terdekat atau kantor Dukcapil.
11.	14-02-2023	Anes Selfirani	Bayung Lencir	0822-2631-9964	WhatsApp	Saya mau proses pindah tempat ke Sragen Jawa Tengah, namun kesulitan untuk proses pindahnya, karena saya sudah di Sragen Jawa tengah.	Kami arahkan untuk mengurus surat pindah dengan mengakses link pelayanan online kemudian memilih layanan SIP OK Muba sesuai kecamatan.
12.	17-02-2023	Izzatul Jannah	Sungai Lilin	0823-7195-0074	WhatsApp	Minggu lalu aktivasi data ktp dan kk, tapi tidak ada tanggapan dari manual 2 dan 3. Saya mau memastikan data saya sudah diaktivasi atau belum karena saya tidak tau cara ceknya.	Setelah dicek, data nya sudah aktif.
13.	21-02-2023	Siti Afriani	Sekayu	0821-8472-7525	Media Langsung / Tatap Muka	Sudah menikah dan menetap di Kab. Musi Banyuasin tapi data masih di KK orangtua di Kab. OKI.	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.
14.	22-02-2023	Martin Sumanjaya	Sungai Lilin	0822-7844-4300	WhatsApp	Saya download aplikasi IKD, terus diminta untuk scan qr code. untuk qr codenya ngambil dimana ya ?	Kami arahkan untuk ke kecamatan terdekat atau langsung ke kantor dukcapil, karena qr code tidak bisa dikirim.
15.	22-02-2023	Dedi	Sekayu	0813-6747-2465	Media Langsung / Tatap Muka	Sudah tinggal dan menetap di kabupaten Musi Banyuasin sejak tahun 2020, tetapi belum mengurus pindah dari kab. Ngawi dikarenakan 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.	24-02-2023	Fika Sari Mayang	Keluang	0899-6696-165	Website	Apa bisa urus akta kelahiran yang hilang secara online? boleh tau syarat dan prosedurnya? apa surat kehilangannya harus dari kepolisian muba? karna posisi saya sedang bekerja di luar daerah.	Selamat pagi, untuk cetak ulang akta kelahiran silahkan melampirkan suket hilang dari kepolisian, KK, dan buku nikah orangtua. Pengajuan dapat dilakukan secara online ataupun datang langsung ke kantor Dukcapil Muba. Untuk pengajuan online silahkan mengakses link :

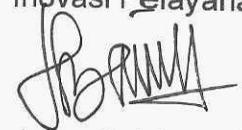
							bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline
17.	24-02-2023	Mursidi	Sekayu	0822-6977-2525	WhatsApp	Mohon untuk mengaktifkan KK kami Untuk kepentingan pendaftaran kartu prakerja keterangan disana data kami di ktp tidak sama dengan data didukcapil.	Kami arahkan untuk aktivasi data ke loket pelayanan Dukcapil Muba atau melalui pelayanan online dengan mengakses lini bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline kemudian pilih layanan konsolidasi manual.
18.	27-02-2023	Bambang Diomeli	Babat Toman	0838-3071-9751	WhatsApp	KK belum online, tolong online kan KK saya.	Kami arahkan ke link pelayanan online, kemudian memilih layanan konsolidasi manual.

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


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

Sekayu, Februari 2023

Subkoordinator Kelompok Subtansi
Inovasi Pelayanan


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

Bulan : Maret

Tahun : 2023

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NOMOR HP	MEDIA PENGADUAN	PERIHAL PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	01-03-2023	Juni Arto Saputra	Plakat Tinggi	0813-7305-9959	WhatsApp	Apa saja syarat untuk mengubah alamat pada KTP-EL ?	Untuk cetak ulang KTP secara online silahkan mengakses link : bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline kemudian pilih layanan KTP-EL atau dapat datang langsung ke dinas dukcapil dengan membawa fotocopy KK dan KTP asli yg lama.
2.	02-03-2023	Firman Wira Utama	Babat Supat	0823-0758-3381	WhatsApp	NIK tidak bisa digunakan untuk membuat BPJS.	Ketika dicek KTP dan KK belum sinkron, KTP belum dicetak ulang. Kami arahkan untuk mencetak ulang KTP.
3.	06-03-2023	Alyawati	Cengkareng, Jakarta Barat	0878-3541-4530	WhatsApp	Tanggal lahir pada KK salah dan ingin diubah menyesuaikan Akta dan Ijazah, tapi diminta petugas dukcapil Jakarta Barat untuk membuat surat keterangan keabsahan dari Dukcapil Muba karena akta dikeluarkan oleh Dukcapil Muba.	Dielaskan ke YBS bahwa suket keabsahan harusnya tidak perlu dibuat, karena akta kelahirannya tidak perlu diubah. tapi karena pihak dukcapil Jakarta Barat memaksa untuk membuat surat keterangan keabsahan maka kami buat dan sudah dikirim ke ybs.

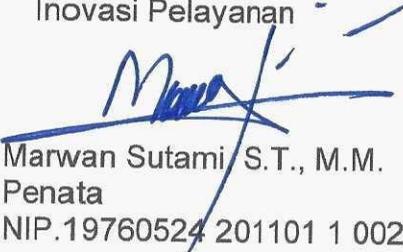
4.	08-03-2023	Irma Revinta Sijabat	Bayung Lencir	0822-5858-7770	WhatsApp	Perubahan nama, sudah pengajuan contrarius actus. belum ada kabar.	Setelah dikonfirmasi ke bidang pendaftaran penduduk, ybs diharuskan datang ke kantor dengan membawa materai 10rb 3 buah, dan ijazah asli dari SD hingga terakhir.
5.	09-03-2023	Heru Susanto	Batanghari Leko	0823-2313-0808	Website	Bisa tidak desa minta data kependudukan desa untuk keperluan data desa dan kalau ada data warga yg dapat bantuan, dengan nama2 yg belum di kenal.	Kami arahkan untuk langsung ke kantor dukcapil dengan membawa surat dari desa nya.
6.	13-03-2023	Ucok Jasentri PT	Kab. Banyuasin	0852-0853-0773	WhatsApp	Saya mau menyesuaikan nama. Pada akta nama saya UCOK JANSEN TRI PERDANA TAMBA dirubah menjadi UCOK JANSEN TRI PT sesuai ijazah.	Berkas kami teruskan ke bidang pencatatan sipil untuk dibuatkan surat keterangan keabsahan. Setelah selesai, surat kami kirim bentuk PDF ke WA yang bersangkutan.
7.	14-03-2023	Sabar	Lais	0823-7475-5586	WhatsApp	Saat validasi data membuat NPWP online terdapat keterangan no kk tidak sesuai dukcapil.	Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi pada link pelayanan online.
8.	15-03-2023	Aldilahi Darma Wijaya	Sungai Lilin	0852-1189-3452	WhatsApp	Saya ingin membuat akte kelahiran anak dan update Kartu Keluarga, mohon bantuan nya apa yang perlu saya siapkan ?	Syarat memperbarui KK dan membuat akte kelahiran : KK asli, fotokopi surat keterangan lahir, fotokopi buku nikah, fotokopi KTP

							orangtua.
9.	15-03-2023	Chintami Dwi Pratiwi	Sekayu	0852-6720-2173	WhatsApp	Ingin ganti foto karena sudah berhijab, dan memperbarui KTP karena sudah rusak.	Kami arahkan untuk ke loket pelayanan dukcapil muba dengan membawa fotokopi KK, dan KTP asli.
10.	16-03-2023	Wasila	Kab. Banyuasin	0812-7375-6776	WhatsApp	Saya mau memperbarui akte lahir saya di Banyuasin karena salah nama orangtua, tapi harus ada surat rekomendasi dari Musi Banyuasin.	Kami teruskan berkas ke bidang pencatatan sipil untuk dibuatkan suket keabsahan. Setelah selesai surat dikirim dalam bentuk pdf kepada yang bersangkutan.
11.	17-03-2023	Rosidah	Plakat Tinggi	0822-6070-1559	Media Langsung / Tatap Muka	Memindahkan data orangtua yang masih ada di Kab. Ogan Ilir.	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.
12.	21-03-2023	Suryati	Babat Toman	0812-7815-8345	WhatsApp	Validasi nik gagal nik dan KK tidak sesuai dengan data kependudukan saat mendaftar NPWP online.	Kami arahkan untuk mengakses link pelayanan online kemudian pilih layanan konsolidasi manual.
13.	21-03-2023	Zulfakar Ramos Trisa Putra	Babat Toman	0812-7818-3858	WhatsApp	Ingin merubah tanda tangan pada KTP karena sudah tidak sesuai dengan ttd yang sekarang.	Kami arahkan untuk langsung datang ke loket pelayanan dukcapil muba dengan membawa fotokopi KK dan KTP asli.

14.	22-03-2023	Andri Rachmat	Kab. Muara Enim	087885777798	Website	Mencari ibu saya yang terpisah lama. Alamat di Kp Cebubus, Desa Muara Enim, Kec Musi Manyuasin. Atas nama Yeti chayati. Apakah masih terdaftar di daerah tsb. Mohon info?	Mohon maaf untuk data yang disampaikan belum bisa kami cari. Kami arahkan untuk menghubungi nomor pengaduan 0811-7896-016 untuk dapat mengirimkan data yang lebih jelas.
15.	24-03-2023	Seftiandi	Lais	0823-7381-3111	WhatsApp	Ingin cetak KTP, apakah bisa mewakili adik cetak ulang KTP dengan melampirkan surat kuasa ?	Boleh, asal melampirkan surat kuasa dan mengembalikan KTP yg lama. Kami sarankan jika sedang berada di luar daerah bisa mencetak KTP luar domisili di capil manapun.
16.	27-03-2023	Mulyadi	Tungkal Jaya	0857-9506-3774	WhatsApp	Terima kasih bapak/ibu atas layanannya, semoga bapak/ibu senantiasa diberi kesehatan dan kelancaran serta rezeki yang barokah Dukcapil sekayu memang sangat bagus pelayanannya.	Semoga dapat terus memberikan pelayanan yang membahagiakan masyarakat.
17.	28-03-2023	Leti Huzmi	Babat Supat	0813-7325-6265	WhatsApp	Sudah pindah dari Kab. Banyuasin ke Kab. Musi Banyuasin dikarenakan sudah bercerai dengan suami. Ingin pengajuan pindah online dikarenakan tidak memiliki biaya untuk	Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan dan formulir pindah, selanjutnya berkas kami serahkan ke bidang pendaftaran penduduk untuk

						pergi ke Banyuasin membuat surat pindah.	dilakukan penarikan data.
18.	30-03-2023	Nurhayati	Bayung Lencir	0822-6950-6796	WhatsApp	Pengaktifan NIK untuk pembuatan NPWP.	Kami arahkan ke link pelayanan online, kemudian pilih layanan konsolidasi manual.
19.	31-03-2023	Sugiono	Sungai Keruh	0853-8373-9798	Media Langsung / Tatap Muka	Tahun 2018 perekaman di kecamatan, setelah dicek ternyata atas nama ngadimin yang merupakan saudara tiri.	Berkas diajukan ke ADB untuk dilakukan penghapusan. Ybs akan dihubungi jika proses penghapusan sudah selesai.

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


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

Sekayu, Maret 2023

Subkoordinator Kelompok Subtansi
Inovasi Pelayanan


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

Bulan : April

Tahun : 2023

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NOMOR HP	MEDIA PENGADUAN	PERIHAL PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	04-04-2023	Alberto Perreira	Babat Supat	0852-6680-1607	WhatsApp	Nama di KK dan KTP tidak sama dengan nama pada ijazah dan akta kelahiran.	Kami arahkan untuk perbaikan data nama dengan melampirkan KK, KTP, ijazah dan akta kelahirannya. Pengajuan dapat dilakukan secara online atau dengan datang langsung ke loket pelayanan disdukcapil atau kecamatan.
2.	05-04-2023	Enggi Oktavia Ilhami	Sekayu	0857-6914-4357	WhatsApp	Status nik data kependudukan tidak di temukan.	Kami arahkan untuk aktivasi NIK secara online.
3.	06-04-2023	Riki Andani	Sekayu	0897-5966-249	WhatsApp	Sudah pindah ke Kab. Kuningan Prov. Jawa Barat. Ingin membuat surat pindah.	Kami arahkan untuk membuat surat pindah secara online dengan mengakses link pelayanan online kemudian pilih layanan SIP OK sesuai kecamatan.
4.	06-04-2023	Ayasya Satrio Bayu	Bayung Lencir	0813-9375-6292	WhatsApp	Ketika mengurus KIP kuliah tapi nik tidak terdaftar.	Kami arahkan untuk aktivasi melalui pelayanan online.
5.	05-04-2023	Khosin Setiawan	Babat Supat	081274488211	Website	Apakah untuk saat ini masih ada blangko yang tersedia di	Kami sampaikan bahwa stok KTP-el di Dukcapil Muba saat

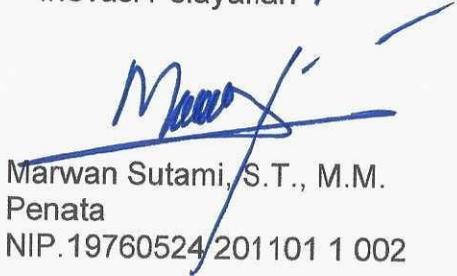
						Dukcapil muba? Soalnya saya mau cetak KTP yang hilang, terimakasih	ini tersedia. Untuk cetak ulang KTP-el karena hilang dapat langsung ke loket pelayanan Dukcapil Muba dengan membawa fotokopi KK dan surat keterangan hilang dari kepolisian.
6.	10-04-2023	Noci Krisnawati	Sanga Desa	0831-8486-2024	WhatsApp	Kapan KTP-el bisa dicetak. karena bulan 11 tahun kemarin sudah pengajuan tapi blanko belum tersedia.	Kami sampaikan bahwa Untuk pencetakan KTP-el sekarang sudah bisa, karena blanko kita sudah normal.
7.	10-04-2023	Dea Elentri	Batanghari Leko	0821-2679-6735	WhatsApp	Apakah KTP a.n Dea sudah selesai dicetak, perekaman tanggal 13 September 2022, tapi tanda terima nya hilang.	Kami informasikan bahwa KTP sudah dicetak silahkan langsung ke loket untuk pengambilan dengan membawa fotokopi KK dan ijazah.
8.	11-04-2023	Iwan Setiawan	Babat Toman	0822-8053-7722	WhatsApp	Pengajuan permohonan cetak ulang KK, dikarenakan KK asli nya hilang.	Kami arahkan ke link pelayanan online SIP OK sesuai kecamatan.
9.	12-04-2023	Tiara	Kab. Banyuasin	0822-7815-3605	WhatsApp	Buat surat pindah dari muba apakah harus ada surat pengantar dari desa/tidak ?	Kami sampaikan bahwa untuk membuat surat pindah tidak memerlukan pengantar ya. Cukup KK dan KTP.
10.	13-04-2023	Rindi Merling Sputri	Babat Supat	0821-7700-2229	Media Langsung / Tatap Muka	Ingin mencabut data dari KK ayah kandung Kab. Karanganyar, prov. Jawa tengah dan sudah tinggal	Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan dan formulir

						bersama Ibu kandung di Kab. Musi banyuasin.	pindah, selanjutnya berkas kami serahkan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.
11.	18-04-2023	Sugiono	Sungai Keruh	0853-8373-9798	WhatsApp	Menanyakan masalah berkas penghapusan data a.n Sugiono apakah sudah selesai ?	Kami sampaikan bahwa proses penghapusan sudah selesai, kami arahkan untuk ke loket pelayanan.
12.	18-04-2023	Toni	Lais	0887-0700-9331	Media Langsung / Tatap Muka	Ketika perekaman di kecamatan operator salah memasukkan NIK sehingga terekam a.n Zulkarnain. Zulkarnain sudah mempunyai KTP dengan NIK lain.	Kami arahkan untuk melakukan cek iris mata, kemudian mengisi pernyataan permohonan penghapusan. selanjutnya berkas kami serahkan ke ADB untuk pengajuan penghapusan, yang bersangkutan kami minta untuk meninggalkan nomor telepon dan akan dihubungi jika proses penghapusan sudah selesai.
13.	26-04-2023	Ryan Akbar	Fariz Sungai Lilin	0813-6994-0393	WhatsApp	Sudah menghubungi layanan online untuk pembuatan akta kematian, tapi WA petugas tidak terkirim.	sudah kami konfirmasi ke petugas terkait, ternyata ada kendala jaringan. jadi kami mohon kepada YBS untuk menunggu dan berkas akan diproses jika jaringan sudah stabil.

14.	26-04-2023	Kasiem	Bayung Lencir	0822-8141-4725	Media Langsung / Tatap Muka	Menerima KTP tahun 2012 a.n kasiem. pada tahun 2019 ketika ingin vaksin ketika di cek NIK KTP muncul nama Rodia.	Kami arahkan untuk melakukan cek iris mata, kemudian mengisi pernyataan permohonan penghapusan. selanjutnya berkas kami serahkan ke ADB untuk pengajuan penghapusan, yang bersangkutan kami minta untuk meninggalkan nomor telepon dan akan dihubungi jika proses penghapusan sudah selesai.
15.	26-04-2023	Alex Candra	Kab. Muara enim	0812-6674-6664	Website	Apakah bisa untuk mencabut surat pindah lewat via online ?	Kami informasikan kepada masyarakat yang sudah berdomisili diluar kab. Musi banyuasin tapi belum mengurus surat pindah bisa pengajuan surat pindah online tanpa harus datang ke loket pelayanan dukcapil Muba, dengan cara mengakses link pelayanan online kemudian memilih layanan SIP OK sesuai kecamatan.
16.	27-04-2023	Leo	Sekayu	0813-7857-9995	WhatsApp	Ingin membuat KK baru dan mencetak ulang KTP karena	Syarat pisah KK adalah sudah berumur 19 tahun. jika

						baru menikah. Tapi cuma ada surat keterangan nikah sedangkan buku nikah belum diurus.	sudah 19 tahun bisa mengganti status dan membuat KK baru. syarat yang harus dilampirkan adalah KK lama, KTP suami istri, surat keterangan nikah dan mengisi formulir serta SPTJM perkawinan.
--	--	--	--	--	--	---	--

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


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

Sekayu, April 2023

Subkoordinator Kelompok Subtansi
Inovasi Pelayanan


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

Bulan : Mei
Tahun : 2023

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NOMOR HP	MEDIA PENGADUAN	PERIHAL PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	02-05-2023	Deni Saputra	Batanghari Leko	0813-6802-9505	WhatsApp	Ketika membuat NPWP status NIK belum online.	Kami arahkan untuk aktivasi data dengan mengakses link pelayanan dan memilih layanan konsolidasi manual.
2.	03-05-2023	Bowok	Sekayu	0822-8986-7199	Media Langsung / Tatap Muka	Pindah kerja ke kabupaten Musi banyuasin, tapi belum membuat surat pindah dari kabupaten Ogan Komering Ilir.	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.
3.	03-05-2023	Larasati	Kota Palembang	0813-6861-7270	WhatsApp	Saya lahir di Palembang, orang tua saya buat akta kelahiran di sekayu, tp nama orang tua perempuan saya di akta saya salah, hrusnya RA. FITRIYANTI tpi dibuat R.A Fitrianti. untuk perbaikan akta kelahiran di Palembang harus minta surat keterangan keabsahan dari capil Muba.	Kami teruskan berkas ke bidang pencatatan sipil untuk dibuatkan surat keterangan keabsahan, jika selesai surat kami kirim kepada ybs melalui WA.
4.	05-05-2023	Maradingin	Bayung Lencir	-	Instagram	Apa saja syarat untuk	Kami arahkan untuk

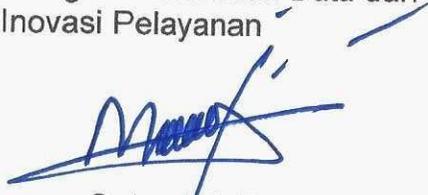
						membuat surat pindah ke Kota Pekanbaru, prov. Riau karena menikah dan menetap disana?	membuat surat pindah secara online dengan mengakses link pelayanan. syarat cukup melampirkan KK dan KTP.
5.	08-05-2023	Herteni	Jirak Jaya	0813-6889-4734	WhatsApp	Membuat surat pindah melalui pelayanan online, salah melampirkan email sehingga file belum masuk.	Sudah kami konfirmasi ke petugas, berkas ybs masih dalam antrian pengiriman ulang file. kami sampaikan kepada petugas untuk menunggu.
6.	09-05-2023	Bahar	Babat Supat	0882-8656-7257	Media Langsung / Tatap Muka	Sudah tinggal di desa Gajah muda, kec. Babat supat, muba. tapi belum membuat surat pindah dari kab. wajo, prov sulawesi selatan dan tidak memiliki biaya untuk kembali ke sana.	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.
7.	11-05-2023	Ari Mulyadi	Bayung Lencir	0822-7989-7534	WhatsApp	Ingin pindah domisili ke prov. Jambi. apakah bisa mengurus surat pindah online saja tanpa harus datang ke dukcapil ?	Kami arahkan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan SIP OK sesuai kecamatan.
8.	15-05-2023	Keyla putri Ramadhani	Babat Toman	0852-2625-9070	WhatsApp	NIK tidak online dan sudah menghubungi layanan konsolidasi.	Jika sudah menghubungi layanan konsolidasi kami harap untuk menunggu 1x24 jam untuk pengaktifan

								datanya, kemudian kami arahkan untuk langsung cek ke tempat keperluan.
9.	15-05-2023	Rita Hartini	Sekayu	-	Instagram	Ingin pengajuan surat pindah secara online, karena posisi sudah berada di Kota Palembang.		Kami arahkan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan SIP OK sesuai kecamatan.
10.	15-05-2023	Udin Nuryani	Tungkal Jaya	0821-8020-3030	WhatsApp	Sudah lama tinggal di desa Banjar Jaya, kecamatan Tungkal Jaya, kabupaten Musi Banyuasin. Tapi data masih di kabupaten Kebumen.		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.
11.	16-05-2023	Muhammad Asropi	Sungai Lilin	0822-8056-0669	WhatsApp	Dulu tinggal di kabupaten Kediri karena kuliah disana, sekarang sudah kembali ke Musi banyuasin tinggal kembali bersama orangtua. Data masih di Kabupaten Kediri dan belum 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.
12.	16-05-2023	Rizky Agustinus	Sungai Lilin	0822-8056-0669	WhatsApp	Pindahan dari kabupaten Bengkulu Tengah, tapi sudah mengurus pindah dan KK, KTP sudah jadi. Tapi pas		Kami arahkan untuk mengisi pernyataan tidak sanggup mengurus dokumen perpindahan dan formulir

						ingin cetak ulang KTP karena buram data kembali lagi ke bengkulu.	pindah, selanjutnya berkas kami serahkan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.
13.	19-05-2023	Juniansyah	Lais	0882-8664-3963	WhatsApp	Apakah bisa kalau mau cetak KTP Krn sudah buram tapi KK blm dpt msih di kantor camat ?	Kami sampaikan bahwa selesaikan KK dulu, dan cetak KTP pun bisa di kantor camat.
14.	22-05-2023	Sugiono	Sungai Keruh	0853-8373-9798	WhatsApp	Sudah melakukan penghapusan di kantor Dukcapil, ketika akan perekaman di kecamatan masih duplikat.	Pesan kami teruskan ke ADB untuk dilakukan penghapusan pada local toad
15.	23-05-2023	Bariah	Sekayu	0823-7508-1500	WhatsApp	Baru selesai membuat KK dan cetak ulang KTP karena baru menikah, tapi nomor KK belum aktif.	Kami arahkan untuk aktivasi data ke kantor dukcapil atau melalui pelayanan online dengan memilih layanan konsolidasi manual pada link pelayanan.
16.	26-05-2023	Mersi Dwi	Lais	0813-6934-0709	WhatsApp	NIK tidak bisa digunakan ketika mendaftar BPJS online.	Kami arahkan untuk aktivasi data ke kantor dukcapil atau melalui pelayanan online dengan memilih layanan konsolidasi manual pada link pelayanan.
17.	29-05-2023	Novi Damayanti	Kota Palembang	0813-6798-9755	WhatsApp	Sudah membuat surat pindah dari kab. Musi Banyuasin ke Kab. Banyuasin tapi tidak jadi	Kami arahkan untuk pengajuan surat pindah

						pindah ke Banyuasin, dan ingin pindah ke kota Palembang.	ulang ke pelayanan online.
18.	30-05-2023	Suherman	Babat Supat	0822-8276-5411	WhatsApp	Apa syarat untuk pembuatan akta kelahiran anak dan penambahan nama anak di KK?	Syarat pembuatan akta kelahiran : KK, KTP orangtua, Buku nikah orangtua, surat keterangan lahir.
19.	31-05-2023	Rita Anggraini	Sekayu	0822-7888-5880	WhatsApp	KTP hilang dan sudah membuat surat keterangan hilang dari kepolisian. Ingin mencetak ulang KTP dan memperjelas tanda tangan pada KTP.	Kami arahkan untuk datang ke kantor dukcapil dengan membawa fotocopy KK dan surat keterangan hilang dari kepolisian.

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


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

Sekayu, Mei 2023

Subkoordinator Kelompok Subtansi
Inovasi Pelayanan


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

Bulan : Juni

Tahun : 2023

1	2	3	4	5	6	7	8
NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NOMOR HP	MEDIA PENGADUAN	PERIHAL PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1.	05-06-2023	Cek Mas	Sanga Desa	0852-1391-0591	Media Langsung / Tatap Muka	Ingin memindahkan keponakan dari kota tangerang ke KK saya di Musi Banyuasin, karena kedua orangtuanya yang merupakan adik saya sudah meninggal dunia.	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.	06-06-2023	Ariansah Putra	Sekayu	0878-5103-5115	Media Langsung / Tatap Muka	Bermula saat perekaman KTP di sekolah pada saat umur saya masih 16 tahun. ketika umur saya sudah genap 17 tahun saya ke kantor capil untuk menanyakan KTP saya, namun ketika dicek ternyata data saya duplikat.	Yang bersangkutan diarahkan untuk mengisi SPTJM dan permohonan penghapusan data. Berkas kami serahkan ke ADB untuk dilakukan pengajuan penghapusan ke pusat, dan yang bersangkutan akan dihubungi jika proses penghapusan sudah selesai.
3.	07-06-2023	Boy Sandi	Lais	0822-3579-4675	WhatsApp	Pembuatan akta kelahiran sudah 1 minggu belum selesai.	Setelah kami konfirmasi ke petugas terkait, berkasnya terkendala karena harus dilakukan mutasi akta dari daerah tujuan.

4.	08-06-2023	Ridwan	Jirak Jaya	0822-8000-6767	WhatsApp	Saya mengajukan pembuatan kk baru secara online, tapi hasil yg dikirim ke email saya kk orang lain.	Sudah kami konfirmasi ke petugas terkait, petugas akan menghubungi yang bersangkutan perihal permasalahannya.
5.	08-06-2023	Aniva Dea Martiandra	Sekayu	-	Media Langsung / Tatap Muka	ketika melakukan perekaman di kantor capil salah rekam, terekam menggunakan data suami.	Yang bersangkutan diarahkan untuk mengisi SPTJM serta pernyataan permohonan penghapusan data, selanjutnya berkas kami serahkan ke ADB untuk dilakukan pengajuan penghapusan ke pusat.
6.	09-06-2023	Suraji	Tungkal Jaya	-	Facebook	Ingin cetak ulang KK dan KTP, merubah status perkawinan karena istri meninggal dunia.	Kami arahkan untuk membuat akta kematian serta perbarui KK dan KTP dengan melampirkan KK, KTP ybs dan KTP almarhum, dan surat keterangan kematian dari kantor desa/kelurahan.
7.	12-06-2023	Indah	Babat Supat	-	Instagram	Ingin cetak ulang KTP-el rusak karena ketumpahan parfume.	Kami arahkan untuk ke kecamatan terdekat, atau datang langsung ke loket pelayanan Dukcapil muba dengan membawa fotocopy KK dan KTP-el asli.
8.	12-06-2023	Dewi	Bayung Lencir	0823-5878-9975	Media Langsung / Tatap Muka	Ketika perekaman KTP-el operator salah memasukkan	Yang bersangkutan diarahkan untuk mengisi

						NIK, sehingga muncul nama orang lain yang bernama Fitri Murtafiah. Fitri Murtafiah sudah berdomisili di Kab. Semarang dengan NIK yang berbeda.	SPTJM serta pernyataan permohonan penghapusan data, selanjutnya berkas kami serahkan ke ADB untuk dilakukan pengajuan penghapusan data ke pusat, dan yang bersangkutan akan dihubungi jika proses penghapusan sudah selesai.
9.	12-06-2023	A. Apriyatna Wijaya	Sekayu	0812-7201-2312	Media Langsung / Tatap Muka	Pindah tugas dari kota Lubuklinggau ke Kab. Musi Banyuasin. Sehingga mengharuskannya untuk pindah domisili ke kabupaten Musi banyuasin bersama istri dan anak.	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.
10.	13-06-2023	Sutinah Detrasari	Jirak Jaya	0813-6915-4226	WhatsApp	Aktivasi data diri untuk keperluan membuat BPJS karena harus operasi di RSUD, tapi pelayanan online sangat lambat.	Data langsung kami kirim ke ADB untuk dilakukan konsolidasi/aktivasi data.
11.	13-06-2023	Yoka Asmadaria	Lais	0822-8187-4508	Media Langsung / Tatap Muka	Sudah pindah ke desa Teluk kijing III, kecamatan Lais. Tapi belum membuat surat pindah dari Kab. PALI.	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.
12.	14-06-2023	Pran	Lalan	0852-2441-9273	WhatsApp	Mau bikin surat pindah tp di balas operator lagi keluar kota. Pertanyaannya: kalau salah satu operator keluar kota apakah tidak ada yg lain ?	Setelah kami lihat screenshootnya, operator sudah mengarahkan ke operator SIP OK Desa yang juga merupakan pegawai/operator yang ada di Disdukcapil Muba. itu artinya disaat operator satu sedang dinas luar dialihkan ke operator yang lain.
13.	14-06-2023	Fitri Yana	Sekayu	0812-1922-1092	Media Langsung / Tatap Muka	Tinggal di kecamatan Sekayu, kab. Musi banyuasin tapi belum membuat surat pindah dari kab. PALI.	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.
14.	15-06-2023	Pepi Puji Lestari	Babat Toman	0877-2636-4213	WhatsApp	Syarat mengurus KTP yang hilang.	Syarat cetak ulang KTP-el yang hilang fotocopy KK, dan surat keterangan hilang dari kepolisian.
15.	15-06-2023	Zahidah Robiyah	Sungai Lilin	0823-7254-3043	WhatsApp	Sudah pengajuan berkas penarikan data dari Kab. Lampung Tengah. Minta dikirim surat pindahnya	Surat pindah kami kirim melalui WA.

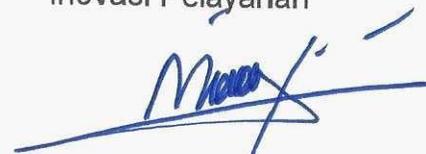
						melalui WA untuk dapat cetak KK dan KTP di kantor camat.	
16.	16-06-2023	Pradipta Melviano	Babat Toman	0822-7806-7171	WhatsApp	NIK anak belum online ketika ingin didaftarkan BPJS kesehatan.	Kami arahkan untuk aktivasi data, dengan mengakses link pelayanan online kemudian memilih layanan konsolidasi manual.
17.	19-06-2023	Muhamad Sepriansyah	Sungai Lilin	0812-7361-1707	WhatsApp	Saya mau ambil rumah dan itu sistem nya kpr pas di cek oleh pihak bank sumsel Pali, tapi di status online NIK saya masih tergabung dengan kartu keluarga orang tua saya, padahal saya sudah pindah dan punya kartu keluarga tahun 2019.	Kami arahkan untuk pengajuan KK ulang dengan mengakses link pelayanan dan memilih layanan SIP OK sesuai kecamatan.
18.	19-06-2023	Siti Imatul Nurhalima	Bayung Lencir	0858-0970-7059	Media Langsung / Tatap Muka	Pada saat perekaman di kantor camat pada tahun 2012 terekam pada data orang lain.	Yang bersangkutan diarahkan untuk mengisi SPTJM serta pernyataan permohonan penghapusan data, selanjutnya berkas kami serahkan ke ADB untuk dilakukan pengajuan penghapusan ke pusat, dan yang bersangkutan akan dihubungi jika proses penghapusan sudah selesai.

19.	20-06-2023	Tiara	Lais	0838-3336-3865	WhatsApp	Proses cetak ulang KK sudah dilakukan dan file sudah dikirim petugas ke Email. Masalahnya HP yang berisi file KK rusak sehingga file hilang.	Sudah kami konfirmasi ke operator, dan kami arahkan yang bersangkutan untuk menghubungi petugas dengan mengirim foto KK yang lama.
20.	20-06-2023	Gayanti	Babat Supat	0821-7707-3961	WhatsApp	Mohon di cek, KTP atas nama giyanti sudah selesai apa belum ?	Setelah dicek, KTP sudah selesai dicetak. Kami arahkan yang bersangkutan untuk mengambil KTP ke loket pelayanan nya dengan membawa tanda terima.
21.	21-06-2023	M. Rizki Aji Ridho	Sekayu	0822-1302-1076	Media Langsung / Tatap Muka	Menikah dan menetap di kecamatan Sekayu, Kab. Musi Banyuasin tapi data masih 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.
22.	22-06-2023	Rayyan	Bayung Lencir	0822-8024-3271	WhatsApp	Mau ambil perumahan subsidi, tapi ketika pihak bank mau verifikasi data, keterangan di sistem menyatakan bahwa KTP PASANGAN, padahal saya blm pernah menikah sama sekali.	Kami arahkan untuk aktivasi data ke layanan konsolidasi manual pada link pelayanan online.

23.	22-06-2023	Nurlaili	Babat Supat	0822-8222-3980	Media Langsung / Tatap Muka	Almarhum suami dulu tinggal di Kab. Deli Serdang, ketika di Deli Serdang mempunyai KTP tapi bukan foto nya kemungkinan ada orang lain yang melakukan perekaman menggunakan data nya. Lalu ketika pindah ke Kab. Musi Banyuasin	Berkas kami teruskan ke kabid PIAK untuk dilakukan rapat contrarius actus dengan kabid yang lain. yang bersangkutan akan dihubungi jika suda ada putusan rapat
24.	23-06-2023	Fadzillah Khayatul Azuz	Bayung Lencir	0812-7254-5384	WhatsApp	Sudah perekaman tanggal 22 juni 2023, apakah KTP sudah bisa diambil ?	Setelah kami cek, KTP sudah dicetak tanggal 23 juni 2023. kami arahkan untuk pengambilan ke loket pelayanan Disdukcapil Muba dengan membawa tanda terima.
25.	26-06-2023	Yuni Suhartini	Babat Toman	0813-7756-5320	Media Langsung / Tatap Muka	Ketika perekaman di kantor Dukcapil data biometric saya terekam pada data orang lain yang tidak saya kenal. Mohon untuk menghapus data tersebut agar saya dapat perekaman ulang dengan menggunakan data saya dan bisa mempunyai KTP.	Yang bersangkutan diarahkan untuk mengisi SPTJM serta pernyataan permohonan penghapusan data, selanjutnya berkas kami serahkan ke ADB untuk dilakukan pengajuan penghapusan ke pusat, dan yang bersangkutan akan dihubungi jika proses penghapusan sudah selesai.
26.	27-06-2023	Sri Wahyuni	Lalan	0821-8168-4830	WhatsApp	Aktivasi NIK online	Kami arahkan untuk aktivasi

							data ke kantor dukcapil atau melalui pelayanan online dengan memilih layanan konsolidasi manual pada link pelayanan.
27.	27-06-2023	Adi Pranoto	Bayung Lencir	0831-2143-2210	Website	Saya mau buat surat pindah antar provinsi melalui via online bagaimana cara nya ?	syarat membuat Surat Keterangan Pindah WNI : KK, KTP, dan mengisi formulir pindah. untuk pengajuan via oline kami arahkan untuk mengakses link pelayanan online kemudian memilih layanan SIP OK sesuai kecamatan.

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


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

Sekayu, Juni 2023

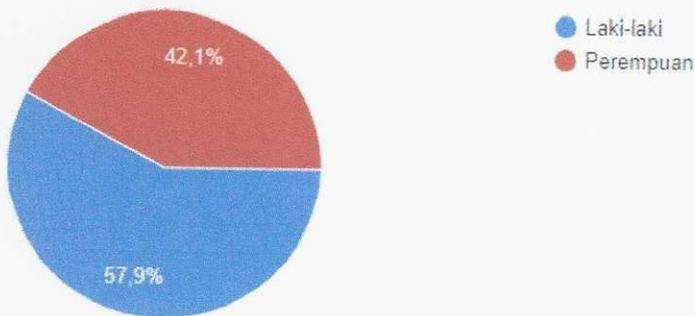
Subkoordinator Kelompok Subtansi
Inovasi Pelayanan


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

3.2 Rekapitulasi Penanganan Pengaduan

Jenis Kelamin

126 Jawaban



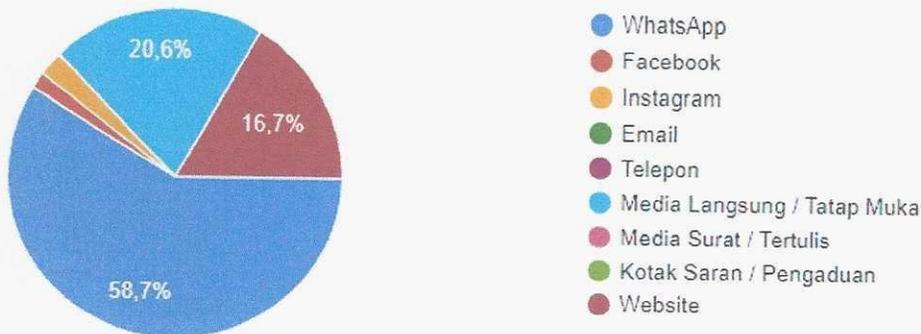
Alamat

126 Jawaban



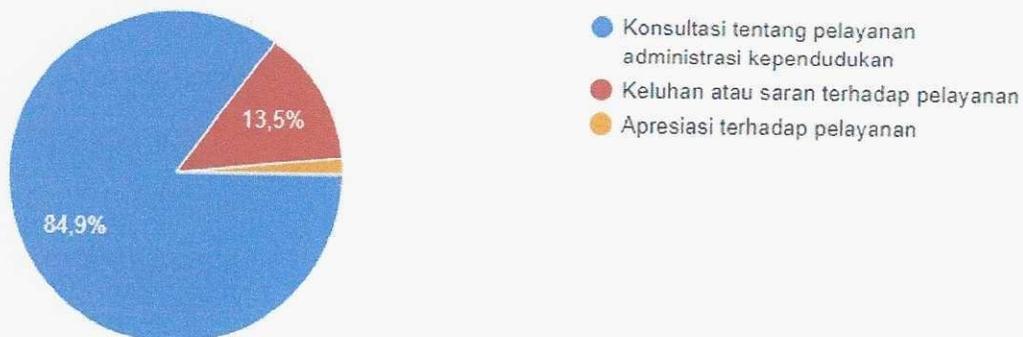
Sarana Komunikasi Pengaduan

126 Jawaban



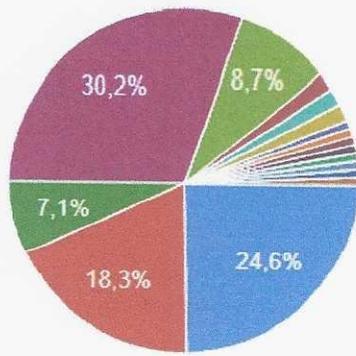
Jenis Pengaduan

126 Jawaban



Tujuan Pengaduan / Jenis Layanan

126 Jawaban



- KTP-Elektronik
- Konsolidasi Manual (Aktivasi Data)
- Biodata WNI
- Kartu Keluarga
- Pindah Datang
- Kartu Identitas Anak (KIA)
- Surat Keterangan Kependudukan
- Akta Kelahiran
- Akta Kematian
- Akta Perkawinan
- Akta Perceraian
- Identitas Kependudukan Digital
- Penghapusan data duplikat
- Pelayanan Online
- Keabsahan Akta Kelahiran
- Database kependudukan

▲ 1/3 ▼

▲ 2/3 ▼

- Pencarian data orang hilang
- Penghapusan data duplikat.
- Penghapusan data Duplikat
- Pernyataan orang yang sama
- Penghapusan Data Duplikat

▲ 3/3 ▼

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 126 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 126 aduan yang masuk pada Semester II (kedua), 5 kecamatan yang terbanyak mengalami permasalahan pelayanan administrasi kependudukan dan melakukan pengaduan diantaranya 18,3% berasal dari warga Sekayu, 12,7% berasal dari warga Bayung Lencir, 8,7% berasal dari warga Sungai Lilin, 8,7% berasal dari warga Babat Supat, dan 7,9% dari berasal dari Babat Toman.

Sarana komunikasi pengaduan yang paling banyak digunakan oleh warga pada Semester II (kedua) adalah WhatsApp sebanyak 58,7%. Sedangkan sarana komunikasi pengaduan lainnya seperti media langsung atau tatap muka sebanyak 20,6%, pengaduan melalui Website sebanyak 16,7%, Instagram sebanyak 2,4%, serta Facebook 1,6%.

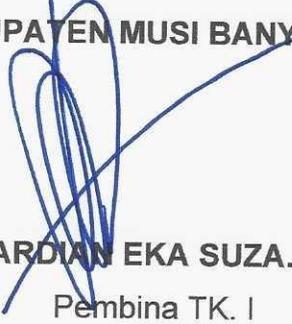
Jenis layanan yang paling banyak ditanyakan oleh masyarakat pada Semester II (kedua) yaitu Layanan Pindah Datang sebanyak 30,2%. Sedangkan Layanan KTP-el sebanyak 24,6%, Layanan Konsolidasi sebanyak 18,3%, Layanan Akta Kelahiran sebanyak 8,7%, dan Layanan Kartu Keluarga sebanyak 7,1%.

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, 06 Juli 2023

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


DEMOON HARDIAN EKA SUZA. S.STP., M.Si.

Pembina TK. I

NIP. 197812111997111001