

LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2020



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MUSI BANYUASIN

Jl. Bupati Oesman Bakar No. 05 RT. 012/05 Lk. III Kel. Kayuara, Sekayu. Fax (0714) 321027
Email : disdukcabil.mubakab@gmail.com

KATA PENGANTAR

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

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

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

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

Sekayu, Desember 2020

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



Hj. ASMARANI, S. Sos, M. Si
PEMBINA TINGKAT I
NIP. 19610809 198503 2 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang	1
Dasar Pelaksanaan	3
Maksud dan Tujuan	4
Ruang Lingkup.....	5
BAB II GAMBARAN PENANGANAN PENGADUAN.....	6
Sumber Informasi / Pengaduan	6
Lingkup Tugas Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat .	8
Prinsip-Prinsip Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.....	8
Susunan Tim Pengaduan	10
Etika Petugas Pengaduan	11
Syarat Pengaduan Masyarakat	11
Tata Cara Penyampaian.....	11
Langkah-Langkah Penanganan Pengaduan	12
Kriteria Pengaduan Masyarakat	13
Sarana Pengaduan.....	14
Alur Penanganan Pengaduan.....	15
Mekanisme Pengaduan	16
BAB III PELAKSANAAN.....	17
Macam-Macam Pengaduan / Saran / Kritik	17
Penanganan Pengaduan / Saran / Kritik.....	58
Rekapitulasi Penanganan Pengaduan	114
BAB IV PENUTUP	115
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Sebelum terbit Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik, banyak instansi Pemerintah kurang partisipasi di dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat. Untuk mengatasi hal tersebut diterbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.

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 terus menerus dan berkelanjutan diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan. Ada 2 (dua) aspek yang dapat dilihat dari pengaduan ini, yaitu : pertama, aspek kepentingan penyelenggara (*service providers*) dan kedua, aspek kepentingan penerima layanan (*costumers*).

Dari aspek kepentingan penyelenggara, pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan sarana memperbaiki kualitas penyelenggara pelayanan publik. Sebaliknya, dari aspek penerima pelayanan dan

masyarakat merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

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

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

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

secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur Pemerintah di daerah.

Bentuk pelayanan pengaduan seringkali disampaikan berupa informasi lisan maupun informasi tertulis yang ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pengaduan ini merupakan bahan masukan yang sangat berarti bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Munculnya pengaduan dari masyarakat justru dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi terhadap apa yang telah dilakukan, Pengaduan yang muncul jika dilihat dari asal dan substansinya sangat beragam. Substansi pengaduan lebih banyak berupa permasalahan yang timbul di lapangan, sehingga dibutuhkan penanganan yang efektif, tepat waktu dan sasaran. Untuk itu dibutuhkan adanya tata cara atau prosedur sebagai acuan penanganan pengaduan tersebut.

Terselenggaranya kegiatan tersebut tidak terlepas peran serta dari pihak-pihak terkait yang berpartisipasi secara aktif dalam rangka kelancaran pelaksanaannya dengan baik.

DASAR PELAKSANAAN

1. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional.
3. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin.
4. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Peraturan Pelayanan Publik.

5. Peraturan Bupati Musi Banyuasin No 64 Tahun 2016 tentang penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.
6. Surat Edaran Menteri Nomor : 137/054/I/2018 tentang Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan.
7. Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin Nomor : 490/203/DISDUKCAPIL/V/2020.
8. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin No: 9 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

MAKSUD DAN TUJUAN

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

a. Maksud

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

b. Tujuan

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

3. Untuk meningkatkan dan memelihara kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

RUANG LINGKUP

Batasan Pengertian

Batasan tentang pengertian informasi dalam laporan ini meliputi :

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

BAB II

GAMBARAN PENANGANAN DAN PENGADUAN

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*, WhatsApp : 08117806016.

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

3) Media Telepon

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

4) Media Langsung / Tatap Muka

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

Apabila pengaduan tergolong dalam katagori pengaduan ringan, maka Petugas Pengaduan akan menjawab secara langsung. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori sedang dan berat maka masalah-masalah yang ada perlu dikoordinasikan dengan Tim Penanganan Pengaduan dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin. Hasil keputusan dari koordinasi akan disampaikan kepada yang bersangkutan.

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

Laporan Pengaduan Pelayanan Publik yang dibuat setiap tahun oleh Kepala Seksi Inovasi Pelayanan. Laporan Pengaduan Pelayanan Publik akan diserahkan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Laporan Tahunan. Target Penyelesaian Pengaduan dalam 1 (satu)

tahun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil minimal harus dapat menyelesaikan 80% dari total pengaduan yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin untuk semua Media Pengaduan.

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.

Prinsip-Prinsip Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

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

- ✓ **Kemudahan**
Sistem pengaduan masyarakat harus mudah dipahami dan dilakukan oleh semua pihak.
- ✓ **Penanganan Pengaduan diselesaikan sesuai dengan tingkatannya**
Dalam pengelolaan pengaduan, sedapat mungkin pengaduan dapat diperoleh solusi ditingkatannya, maka harus secepat mungkin disampaikan kepada tingkat yang lebih tinggi.

✓ **Sikap Positif terhadap Pengaduan**

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

✓ **Sukarela**

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

✓ **Melibatkan berbagai pihak yang terkait.**

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

✓ **Transparansi/Keterbukaan**

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

✓ **Obyektif**

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

✓ **Kerahasiaan bagi Pengadu**

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

✓ **Satu Pintu**

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

Susunan Tim Pengaduan

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin Nomor : 490/203/DISDUKCAPIL/V/2020 tentang Penunjukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Whistle Blower Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

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

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.

Syarat Pengaduan Masyarakat

Pengaduan harus dilengkapi dengan :

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

Tata Cara Penyampaian Pengaduan

1. Masyarakat dapat mengirimkan pengaduannya melalui SMS **(08117806016)**, Email **disdukcapil.inovasi@gmail.com**, Instagram **[@disdukcapilmusibanyuasin](https://www.instagram.com/disdukcapilmusibanyuasin)**, Facebook **(Dinas Dukcapil Musi Banyuasin)**, Telp **(08117806016)**, Whats App **(08117806016)**, Kotak Pengaduan ataupun bisa langsung datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

2. Petugas Pengaduan akan secara rutin melakukan pemeriksaan pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat.
3. Informasi yang disampaikan diharapkan setidaknya-tidaknya memuat :
 - ✓ Nama dan NIP (jika pelapor adalah anggota PNS)
 - ✓ Alamat
 - ✓ Nomor Telepon yang bisa dihubungi.
4. Kritik dan saran anda merupakan kepedulian dan partisipasi masyarakat terhadap peningkatan mutu Pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

Langkah-langkah Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan diperlukan langkah-langkah sebagai berikut :

A. Pencatatan Pengaduan

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

B. Identifikasi Awal

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

C. Melakukan Pencarian Fakta Lapangan

Pencarian fakta lapangan dimaksudkan untuk mendapatkan kejelasan pokok permasalahan sesungguhnya, dengan melakukan konfirmasi,

investigasi, dan klarifikasi lapangan 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.

Kriteria Pengaduan Masyarakat

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

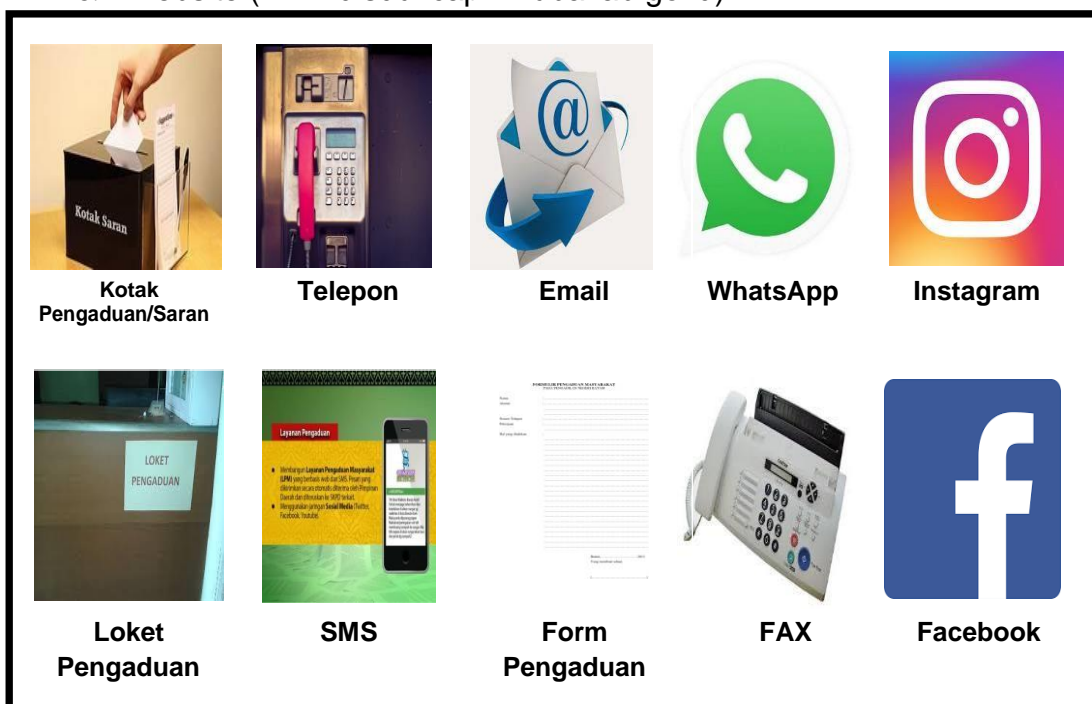
1. Objektif, tidak bersifat fitnah
2. Sumbang saran terhadap Penyelenggaraan Pelayanan

3. Informasi tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
4. Pelayanan Publik yang tidak memuaskan masyarakat

Sarana Pengaduan

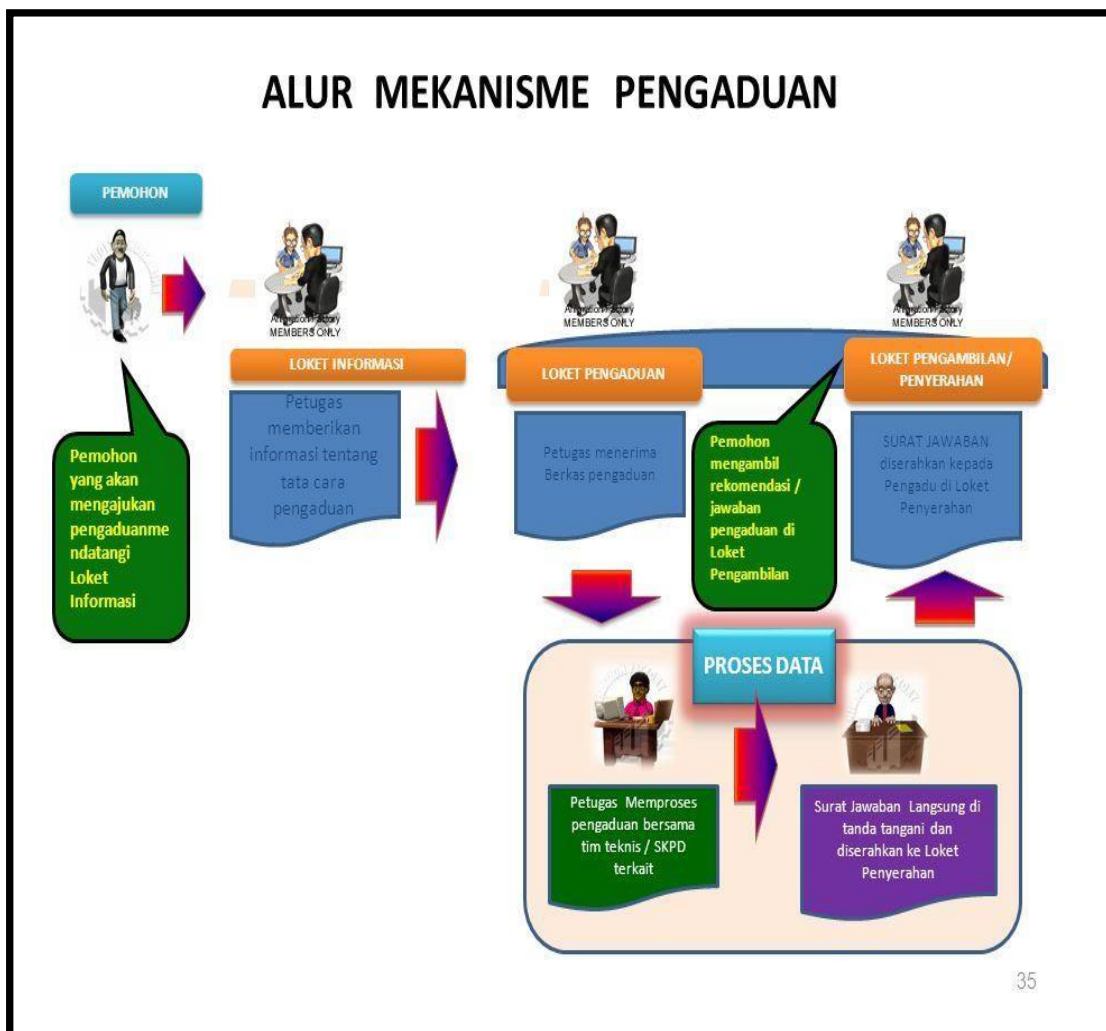
Dalam menyampaikan pengaduan, masyarakat dapat melakukan melalui beberapa sarana, yaitu :

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



Gambar 1. Sarana Pengaduan

Mekanisme Pengaduan



Gambar 3. Mekanisme Pengaduan

BAB III
PELAKSANAAN

Macam-Macam Pengaduan / Saran / Kritik

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

Bulan : Januari
Tahun : 2020

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP/TELP.	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telepon, Kotak Saran, Media Sosial)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	15-01-2020	Febeli Lasa	Tampang Baru, Bayung Lencir	081213285419	WhatsApp	Tidak mampu mengurus pindah. Asal daerah Kel. Jati Mulya, Kec. Tambun Selatan, Kab. Bekasi, Prov. Jawa Barat.	
2.	15-01-2020	Anita Hulu	Tampang Baru, Bayung Lencir	081375233995	WhatsApp	Tidak mampu mengurus pindah. Asal daerah Kel. Hoya, Kec. Sidua'ori, Kab. Nias Selatan, Prov. Sumatera Utara.	
3.	15-01-2020	Alek	Tampang Baru,	082307763928	WhatsApp	Tidak mampu mengurus pindah. Asal daerah	

			Bayung Lencir			Kel. Mekar Karya, Kec. Waway Karya, Kab. Lampung Timur, Prov. Lampung.
4.	15-01-2020	Sil Hendri	Bayung Lencir, Bayung Lencir	081377908554	WhatsApp	Tidak mampu mengurus pindah. Asal daerah Kel. Solok, Kec. Kubung, Kab. Solok Timur, Prov. Sumatera Barat.
5.	15-01-2020	Okta Ria Sari	Bayung Lencir, Bayung Lencir	081377908554	WhatsApp	Tidak mampu mengurus pindah. Asal daerah Kel. Srijaya, Kec. Alang-alang Lebar, Kota Palembang, Prov. Sumatera Selatan.
6.	20-01-2020	Mukayat	Balai Agung, Sekayu	085379548223	WhatsApp	Ybs sudah berdomisili di Musi Banyuasin tapi belum mempunyai KK. Pindahan dari Kab. Jepara butuh KK Musi Banyuasin untuk kebutuhan anak sekolah.
7.	21-01-2020	Ilham Palapi	Bayat Ilir, Bayung Lencir	082282156691	WhatsApp	Ingin mengubah nama orangtua pada KK berdasarkan ijazah.
8.	23-01-2020	Edy Saputra	Lumpatan II, Sekayu	081271349329	WhatsApp	Tidak mampu mengurus pindah. Asal daerah Kel. Pagar Dewa, Kec. Benakat, Kab. Mura Enim, Prov. Sumatera Selatan.
9.	24-01-2020	M. Sazelin	Lawang Wetan	085273374886	WhatsApp	Menanyakan ketersediaan blanko e-KTP untuk cetak ulang e-KTP. Ybs sudah mendaftar bulan Mei 2019.
10.	28-01-2020	Indra	Bayung Lencir	083121732426	WhatsApp	Ingin membantu tetangga untuk membuat KK karena kondisi tetangga tunawicara dan tuli dan

11.	28-01-2020	Ogik	-	0812 7259 201	WhatsApp	sudah ditinggal suami. Menanyakan persyaratan membuat KIA	
12.	31-01-2020	Arafik	Batanghari Leko	085382423493	WhatsApp	Ybs mengurus cetak ulang e-KTP perubahan nama sesuai ijazah anak. Pengaduan berkas 09-09-2019.	

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



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

Sekayu, Januari 2020

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



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

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

Bulan : Februari

Tahun : 2020

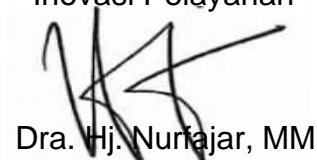
NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP/TELP.	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telepon, Kotak Saran)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	03-02-2020	Armi	Keluang	081279958419	WhatsApp	Ybs ingin melegalisir Kartu Keluarga yang Kepala Keluarganya sudah meninggal. KK sebelumnya sudah diserahkan ke Kecamatan dikarenakan Ybs sudah membuat KK baru. Legalisir diperlukan untuk mengurus pensiunan perusahaan.	
2.	07-02-2020	Evan Taufik	Tanjung Dalam Keluang	082175877007	WhatsApp	Ingin membuka tabungan di bank tapi NIK belum <i>online</i> .	
3.	10-02-2020	Yayan Sayaputra	Dusun I, Desa Babat Supat.	08989384308	WhatsApp	Menanyakan ketersediaan blank e-KTP karena Ybs ingin mencetak e-KTP yang hilang.	
4.	10-02-2020	-	Lalan	085377333350	WhatsApp	Ybs kebetulan sedang ada urusan di Sekayu ingin melakukan cetak ulang e-KTP, tetapi tidak membawa KK.	

5.	11-02-2020	Bella	-	083184685614	WhatsApp	Menanyakan ketersediaan blanko KK, karena Ybs ingin membuat KK untuk keperluan istri melahirkan
6.	12-02-2020	Suroto	Babat Toman	082380861627	WhatsApp	Menanyakan KTP Ybs yang sudah melakukan perekaman tanggal 10-02-2020.
7.	14-02-2020	Sucipto	Cipta Praja, Keluang	082189563560	WhatsApp	Ybs ingin mengurus BPJS tapi NIK belum online.
8.	14-02-2020	Parnen Micel	Mulyo Rejo, Sungai Lilin	085368867528	WhatsApp	Ybs meminta mengonline kan NIK ibu kandungnya untuk mengurus tabungan di bank.
9.	17-02-2020	Muhammad	Beruga, Babat Toman	-	-	Ingin mengubah tanggal lahir di KK dan KTP yang semula 10-10-1910 menjadi 10-10-1970. Membawa surat keterangan yang ditanda tangan oleh Kepala Desa Bruge
10.	18-02-2020	Eryanti	Dawas, Keluang	081368737106	WhatsApp	Ingin mencetak ulang Akta Kelahiran Anak karena hilang. Tetapi data Ybs memiliki perbedaan di KK, KTP-el, dan buku nikah.
11.	19-02-2020	Pandoyo Efendi	Cinta Damai, Sungai Lilin	082281121160	WhatsApp	Ingin cetak ulang e-KTP. E-KTP sebelumnya ditarik DUKCAPIL Jambi.
12.	20-02-2020	Ogik	Lais	081272597101	WhatsApp	Menanyakan cetak ulang e-KTP atas nama Hasrul dan Desi. Pengajuan berkas dilakukan

						pada 06-11-2019.	
13.	20-02-2020	Ngadimin	Lalan	082282355882	WhatsApp	Minta aktivasi e-KTP yang bersangkutan dan istri karena jarak yang jauh dan yang bersangkutan lupa untuk aktivasi.	
14.	21-02-2020	Rian Triwanis	Lais	083163812193	WhatsApp	Cek e-KTP yang bersangkutan karena setelah perekaman statusnya SFE.	
15.	24-02-2020	M. Yudha	Sungai Keruh	081373934972	WhatsApp	Minta diaktifkan NIK 1606035506950008 untuk keperluan daftar nikah simkah web	
16.	24-02-2020	Siti Romlah	Plakat Tinggi	082380734890	WhatsApp	Cek KTP-el yang bersangkutan karena setelah perekaman statusnya SFE.	
17.	25-02-2020	Andi Wibowo	Plakat Tinggi	085279292116	WhatsApp	Mengajukan pinjaman ke Bank tapi tidak bisa. Dikarenakan kata petugas Bank data tidak sinkron. Dengan nomor KK 1606102811180002.	
18.	26-02-2020	Riswanto	yonkcruw8@gmail.com (lapor.go.id)	081373735707	lapor.go.id	Apakah anak yang berusia 1,5 bisa membuat KIA dan apa saja syaratnya?	
19.	26-02-2020	Rahmawati	rahmawati190191@gmail.com (email)	-	email	Saya pindahan dari Tanjung Jabung Timur, Jambi. Sudah mengurus kepindahan dan sekarang tinggal di Supat Timur, MUBA. Sudah membuat KK dan KTP MUBA. Tapi ketika ingin mendaftar beasiswa secara online masih	

20.	26-02-2020	Christian Eva	evachristiana91@yahoo.com (lapor.go.id)	-	lapor.go.id	muncul alamat lama. Tidak bisa buka rekening karena data belum update.
21.	27-02-2020	M. Migor Ansorias	-	085267577174	WhatsApp	Istri pindahan dari Sarolangun, Jambi dan pernah cetak KTP Jambi. Sekarang sudah mengurus pindah dan sudah membuat KK Muba. Apa syarat membuat KTP Muba.
22.	28-02-2020	Mawardi	Supat Timur, Babat Supat	082376035420	WhatsApp	Membuat BPJS Kesehatan terkendala data belum online.

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan



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

Sekayu, Februari 2020

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



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

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

Bulan : Maret
Tahun : 2020

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP/TELP.	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telpon, Kotak Saran)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	02-03-2020	Salto Alpandi	Saud, Batanghari Leko	0853 8242 3493	WhatsApp	Cetak ulang KTP-el yang hilang. Apa persyaratannya?	
2.	02-03-2020	Rahman	Babat Supat	0812 9526 3554	WhatsApp	Menanyakan KTP atas nama Budiman dengan nomor registrasi 5726 dan mengirim tanda terima melalui WA	
3.	02-03-2020	Mei Lestari	Sidorejo, Keluang	0838 6920 5685	WhatsApp	Menanyakan KTP-el Ybs dengan nomor registrasi 8334. Apakah bisa diwakilkan untuk mengambilnya.	
4.	03-03-2020	Endang Sri	Keluang	0822 5831 6317	WhatsApp	Ingin mengubah tanggal lahir pada akta kelahiran agar sama dengan ijazah.	
5.	03-03-2020	Chandra	-	0857 7567 7762	WhatsApp	Warga Musi Banyuasin kehilangan KTP dan sedang di Jakarta. Cetak ulang KTP-el di	

6.	03-03-2020	Aqilah	Berlian Makmur, Sungai Lilin	0821 9603 3309	WhatsApp	Sekayu apakah bisa diwakilkan? Menanyakan KK a.n Kentang dengan nomor registrasi 1389. Berkas masuk tanggal 2 Maret 2020. Ybs mengirimkan tanda terima melalui WhatsApp.
7.	04-03-2020	Maslim	Kerta Jaya, Sungai Keruh	0822 7983 4504	WhatsApp	Menanyakan KTP-el masih ada masa berlaku atau belum seumur hidup.
8.	05-03-2020	Zadir	Balai Agung	0812 7164 7231	WhatsApp	Menanyakan pembuatan KK a.n. Zadir dengan mengirimkan foto tanda terima melalui WhatsApp.
9.	05-03-2020	Mia Septi	Petaling, Lais	0882 8704 1284	WhatsApp	Menanyakan KTP a.n. Mia Septi Eviliany dan Septa Dianto dengan mengirim foto tanda terima melalui WhatsApp.
10.	06-03-2020	Ayu Sri Wahyuni	Gajah Mati, Babat Supat	0821 7550 6809	WhatsApp	Menanyakan KK pindah Datang. Foto tanda terima dikirim melalui WhatsApp.
11.	09-03-2020	Ranty Juli Dwianty	Keluang	0853 8375 1293	WhatsApp	Menanyakan KTP-el karena pas perekaman data yang bersangkutan duplikat.
12.	09-03-2020	Juwinto Alexander	Suka Damai, Tungkal Jaya	0823 5456 3274	WhatsApp	Menanyakan KTP-el dengan mengirimkan tanda terima melalui WhatsApp. Status PRR.
13.	10-03-2020	Candra	Tanjung Raya, Sanga Desa	0821 2123 5561	WhatsApp	Menanyakan KTP-el a.n. Ahad, nomor registrasi 7860.

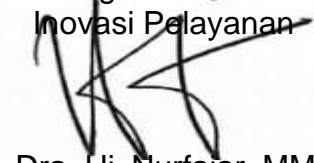
14.	10-03-2020	Adi Putra	Babat Supat	-	WhatsApp	Ingin melakukan perubahan nama di KK serta KTP yang semula Hadi Putra menjadi Adi Putra.
15.	10-03-2020	Abita Abiat Acela	Facebook	-	WhatsApp	Menanyakan ketersediaan blanko KTP-el, karena ingin cetak ulang KTP karena hilang.
16.	11-03-2020	Tino Khusyono	Bayung Lencir	0823 7686 7486	WhatsApp	Menanyakan KTP yang sudah didaftarkan dengan mengirimkan foto tanda terima.
17.	11-03-2020	Rizki Pratama	Talang Leban, Batanghari Leko	0823 1801 5311	WhatsApp	Menanyakan KTP yang bersangkutan dengan mengirim foto KK, karena tanda terima KTP hilang.
18.	12-03-2020	Jatnika	Mekar Jadi, Sungai Lilin	0831 9587 2288	WhatsApp	Bertanya perihal NIK belum aktif. Keperluan untuk daftar nikah di KUA.
19.	12-03-2020	M. Nasir	-	0821 7553 4621	WhatsApp	Menanyakan atas nama Saibani dengan NIK 1606042708140004
20.	13-03-2020	Alen Suryana	Sungai Lilin Jaya	0831 8486 5614	WhatsApp	NIK belum online ketika ingin membuat kartu BPJS.
21.	16-03-2020	Ririn	WhatsApp	0813 6956 3330	WhatsApp	Menanyakan syarat untuk cetak ulang KTP karena hilang.
22.	16-03-2020	Nurhalis	Sidomukti Plakat Tinggi	0821 6921 1845	WhatsApp	Menanyakan KK atas nama Nurhalis Zamain yang sudah mendaftar tanggal 05-03-2020

23.	18-03-2020	Ardiono	Letang, Babat Supat	0813 7273 1002	WhatsApp	dengan memfoto tanda terima. Menanyakan KTP, daftar tanggal 07-11-2019 tapi tanda terima sudah diserahkan di petugas loket.
24.	20-03-2020	Ogi	-	0812 7258 7201	WhatsApp	Baru pindah dari Bengkulu dan ingin membuat KK MUBA.
25.	23-03-2020	Halimatus Sadiyah	Tenggulang Baru, Babat Supat	0857 0522 0370	WhatsApp	Ingin membuat tabungan di Bank tapi data tidak ditemukan. Sudah melakukan konsolidasi data tapi data tetap tidak ditemukan.
26.	23-03-2020	Lantiur Batubara	-	0812 7890 0747	WhatsApp	Mau perekaman KTP karena umur baru masuk 17 tahun tapi KK masih KK OKI.
27.	23-03-2020	Angga Wilayudi	Sungai Batang, Sekayu	0822 8267 3495	WhatsApp	Sudah melakukan perekaman tapi KTP belum keluar.
28.	24-03-2020	Anissa Ulyanti	Kayuara, Sekayu	-	WhatsApp	Menanyakan KTP sudah melakukan perekaman tanggal 31-01-2020.
29.	26-03-2020	Hilman Saputra	Senawar Jaya, Bayung Lencir	0853 7811 4026	Telepon	Melaporkan bahwa Ybs pada tahun 2017 pernah membuat surat pindah ke Provinsi Aceh tapi belum diurus sampai sekarang. Sekarang mau minta dibatalkan pindah tetapi surat pindah sudah hilang.
30.	26-03-2020	Anton Haryono	-	0813 7771 4040	WhatsApp	Melaporkan bahwa NIK belum online.

31.	26-03-2020	Wisnu Arfan	Mekar Jadi, Sungai Lilin	0852 7320 1899	WhatsApp	Melaporkan bahwa sudah 2x melakukan aktivasi data untuk sensus penduduk, tapi tetap tidak bisa. Keperluan untuk anak sekolah.
32.	27-03-2020	Fahri Jauhari	-	0852 7399 3964	WhatsApp	Telah kehilangan KTP dengan NIK 1606091406810004. Ingin melakukan pencetakan ulang KTP.
33.	29-03-2020	Fauzi Ne Doewy	Babat Supat	0852 0802 2202	SPAN Lapor	Melaporkan bahwa sudah sebulan membuat Kartu Keluarga tapi belum selesai
34.	30-03-2020	Sutarno	Bandar Jaya, Tangkal Jaya	0822 8388 5008	WhatsApp	Nama dan tanggal lahir istri pada Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk salah.
35.	30-03-2020	Rudi Hadi Suwarno	Sungai Medak, Sekayu	0852 7908 9613	WhatsApp	Sudah 3x ke kantor Disdukcapil Musi Banyuasin tetapi KTP Ybs belum dicetak. Pendaftaran dilakukan pada tanggal 27 Mei 2019.
36.	30-03-2020	Agus Abdilla	Kasmaran, Babat Toman	0822 8133 6650	WhatsApp	Menanyakan Kartu Tanda Penduduk yang bersangkutan dan istri yang didaftarkan pada 13 November 2019.
37.	30-03-2020	Novita	WhatsApp	0822 8036 2528	WhatsApp	Bertanya mengenai link pelayanan <i>online</i> karena ingin melakukan pencetakan ulang KTP karena rusak.
38.	30-03-2020	Ica	Lais	0852 6776 7587	WhatsApp	Ingin melakukan perekaman Kartu Tanda

39.	31-03-2020	Rengki	Sukajaya, Bayung Lencir	0852 1598 1034	WhatsApp	Penduduk mengingat usia yang bersangkutan sudah lewat 17 tahun. Menolong tetangga untuk melakukan sensus online, tapi nomor Kartu Keluarga dan NIK tidak valid.
40.	31-03-2020	Boy Sandru	Bayung Lencir	0822 8002 2925	WhatsApp	Minta dionlinekan NIK anak yang baru lahir karena ingin membuat BPJS.

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



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

Sekayu, Maret 2020

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



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

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

Bulan : April
Tahun : 2020

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP/TELP.	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telpon, Kotak Saran)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	01-04-2020	Real	-	0853 6739 2128	WhatsApp	Bertanya bagaimana cara membuat Akta Kelahiran anak.	
2.	01-04-2020	Ropi Riansyah	Sungai Lilin	0821 7581 2856	WhatsApp	Ingin mengajukan pembuatan KK baru, karena telah menikah.	
3.	02-04-2020	Andi Wantoro	Babat Toman	0852 6721 9929	WhatsApp	Menanyakan KTP ibunya sudah aktif apa belum. Dikarenakan pada saat pengambilan tidak melakukan sidik jari dan KTP Ybs hanya difoto saja.	
4.	03-04-2020	Adi Kurniawan	Purwosari, Lais	0823 7323 3753	WhatsApp	Bertanya syarat pembuatan Akta Kelahiran.	
5.	03-04-2020	Yaris Riadi	Pulai Gading, Bayung Lencir	0812 5780 3479	WhatsApp	Sudah melakukan konsolidasi 3x tapi masih belum bisa buka rekening, NIK belum online.	
6.	07-04-2020	Ariyanto	Babat Supat	0853 5797 2675	WhatsApp	Menanyakan KTP dengan mengirim tanda	

7.	08-04-2020	Nanda	-	0823 9780 1486	WhatsApp	terima. Ingin mengubah status pada KTP. Di KK sudah diubah.
8.	09-04-2020	Gusti Randa	Babat Supat	0821 8660 6306	WhatsApp	Minta aktivasi data karena ingin berobat.
9.	13-04-2020	Ali Khozali	Sanga Desa	0821 8382 2357	WhatsApp	Menanyakan KTP sudah dicetak apa belum.
10.	13-04-2020	Amran Ardiansyah	Pandang Dulang, Lawang Wetan	0823 7107 0004	WhatsApp	Dulu domisili di Desa Plakat Tinggi, sekarang sudah hampir 2 bulan pindah ke Desa Pandang Dulang. Ingin membuat KK dan KTP baru.
11.	15-04-2020	Yesi Susanti	Tanjung Kerang, Babat Supat	0852 6724 0033	WhatsApp	Pengajuan ganti status untuk 2 KTP pada tanggal 18-10-2019. Untuk pengambilan, apakah diwakilkan salah satu atau harus datang keduanya?
12.	15-04-2020	Sudino Asmoro	Bumi Kencana, Sungai Lilin	0853 6924 6431	WhatsApp	Menanyakan KK dan KTP yang telah didaftarkan tanggal 15-11-2019 secara manual.
13.	15-04-2020	Salim	Balai Agung, Sekayu	0812 9506 8812	WhatsApp	Ingin memperbaharui KK karena ganti alamat. Tapi Ybs tidak mengerti tentang Pelayanan Online.
14.	16-04-2020	Paojia	Sungai Putih, Babat Toman	0812 7826 4268	WhatsApp	Menanyakan KTP yang daftar manual pada Oktober 2019 kenapa belum selesai.


15.	16-04-2020	Rano Rigen	Danau Cala, Lais	0821 7659 8555	WhatsApp	Ingin membuat BPJS anak yang baru lahir tapi tidak bisa karena KK belum online.
16.	17-04-2020	Taufik	Pandan Sari, Tungkal Jaya	0852 6701 3800	WhatsApp	Ingin melakukan legalisir KK dan KTP apakah bisa di kantor?
17.	20-04-2020	Mentari	-	0851 1847 7004	WhatsApp	Mohon bimbingan untuk mengubah alamat pada e-KTP.
18.	20-04-2020	Rizki Adiva	-	0812 7939 3208	WhatsApp	Ingin mengubah pekerjaan pada KK dan KTP.
19.	21-04-2020	Dorisman Sidik	-	0812 7817 5475	WhatsApp	NIK keponakan saat melakukan update di Dapodik tidak ditemukan.
20.	21-04-2020	Mayla Rahayu	Sidomukti, Plakat Tinggi	-	Facebook	Terjadi kesalahan penulisan jenis kelamin pada KTP.
21.	21-04-2020	Tuah Silo	Balai Agung, Sekayu	-	Facebook	Sudah pindah ke Indralaya, Ogan Ilir tapi belum membuat surat pindah dari MUBA.
22.	22-04-2020	Mohammad Solikhin	Tegal Rejo, Keluang	0823 7200 3936	WhatsApp	Melaporkan bahwa setiap melakukan pendaftaran apapun yang memerlukan e-KTP selalu bermasalah.
23.	22-04-2020	Duwi Mustikasari	Sido Rejo, Keluang	0821 7711 4506	WhatsApp	Pelayanan di Disdukcapil MUBA apakah tutup selama pandemi.

24.	23-04-2020	Siska	-	0831 5748 0938	WhatsApp	Bertanya mengenai aktivasi KTP apakah harus ke kantor atau bisa online?
25.	24-04-2020	Siti Indriani	Banjar Jaya, Tungkal Jaya	0813 6468 0849	WhatsApp	Minta dicek surat pindah. Apakah dengan adanya surat pindah tersebut sudah sah menjadi warga MUBA.
26.	24-04-2020	Rani Novia	Karang Muktu, Lalan	0813 7351 7666	WhatsApp	Ingin membantu pasien mengurus BPJS untuk melakukan pembayaran RS. Bunda. Tetapi NIK pasien belum terdaftar.
27.	27-04-2020	Ade Agustian	-	0852 7340 3604	WhatsApp	Mengalami kesulitan mendaftar online . Ybs kurang memahami apakah persyaratan yang diminta petugas harus diantar ke kantor Disdukcapil MUBA.
28.	27-04-2020	Sartika	-	-	Email	Mengirimkan tanda terima KTP dan minta dicek apakah sudah dicetak.
29.	27-04-2020	Heri	-	0852 6903 2053	WhatsApp	Menanyakan syarat pembuatan Akta Kelahiran dan cetak ulang KK penambahan anggota.
30.	27-04-2020	Susi	-	0831 9170 9013	WhatsApp	Sudah melakukan perubahan nama pada KTP, tapi saat melakukan sensus masih data lama.
31.	28-04-2020	Intan Pratama	-	0822 4225 3534	WhatsApp	Menanyakan <i>contact person</i> petugas akta kelahiran untuk keperluan pembuatan akta


32.	28-04-2020	Muslimin	Sekayu	0896 5473 4648	WhatsApp	kelahiran. Ingin mengaktifkan KK.
33.	29-04-2020	Umi Fadilah	-	0822 6974 1336	WhatsApp	Ingin mendaftar KTP online untuk menyetorkan bukti pendaftaran online ke sekolah. Tapi ketika WA ke petugas yang ada di link pelayanan, WA tersebut tidak aktif.
34.	30-04-2020	Rita Ekawati	Sekayu	0852 7923 3358	WhatsApp	Persyaratan membuat KK baru, KK lama hilang. Serta menambahkan anggota keluarga.
35.	30-04-2020	Ririn Juniarti	Gajah Mati, Babat Supat	0823 7377 5816	WhatsApp	Pengajuan cetak ulang KTP suami-istri. KTP istri sudah dicetak, KTP suami belum.
36.	30-04-2020	Melda Nurasmaulia	Gajah Muda, Babat Supat	0812 7870 8142	WhatsApp	Minta petunjuk pembuatan KIA.

Sekayu, April 2020

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


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

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan


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

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

Bulan : Mei
Tahun : 2020


NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP/TELP.	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telpon, Kotak Saran)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	01-05-2020	Hamkah	-	085367298273	WhatsApp	Minta aktivasi KK karena untuk mendaftar BPJS Ketenagakerjaan.	
2.	05-05-2020	Nanda	-	082259596045	WhatsApp	Ingin perekaman KTP-el.	
3.	05-05-2020	Eka Rolania	Mangsang, Bayung Lencir	082281120031	WhatsApp	Menanyakan KTP yang sudah didaftarkan tanggal 11-06-2019, karena ingin ke capil tapi tidak bisa karena pandemi.	
4.	05-05-2020	Nelly Agustin	-	081271632357	WhatsApp	Bertanya mengenai NIK tidak valid.	
5.	06-05-2020	Hendri Saputra	-	082280513808	WhatsApp	Membuat KK dan Akta Kelahiran tapi hanya mendapat kertas putih. Tidak seperti dulu.	
6.	07-05-2020	Andri Setiawan	Rimba Ukur, Sekayu	081364250204	WhatsApp	Untuk legalisir KK dan Akta Kelahiran apakah bisa langsung datang ke kantor?	

7.	11-05-2020	Gina Ananda	Sungai Medak, Sekayu	081367023302	WhatsApp	Ganti nama pada KK menyesuaikan KTP pada 25-01-2020. Tapi ketika membuat atm di bank masih data nama yang lama.
8.	11-05-2020	Weni Nasti	Babat Toman	082260282232	WhatsApp	Ingin membuat surat pindah dari MUBA ke Maluku Tenggara Barat. Posisi sudah di Maluku dan tidak bisa membuat KK karena data masih di MUBA.
9.	11-05-2020	Tegar Saputra	Tungkal Jaya	082311493953	WhatsApp	KK tidak bisa dipakai untuk sensus penduduk online.
10.	11-05-2020	Solah	-	081272994945	WhatsApp	Ingin membuat KTP tapi belum pernah melakukan perekaman KTP.
11.	12-05-2020	Gris Sepriana	Babat Toman	082176350096	WhatsApp	KK Ybs tidak bisa dipakai untuk sensus online. KK dikeluarkan 2016.
12.	12-05-2020	Candra Iskandar	Jirak Jaya	085366675536	WhatsApp	KK tidak terdaftar, baru pisah KK tapi KTP belum dicetak ulang.
13.	12-05-2020	Fajar	-	081271743664	WhatsApp	Ingin mencetak ulang KK karena perkerjaan salah.
14.	13-05-2020	Rizky Cristian	Babat Supat	083178526640	WhatsApp	Saat daftar sensus online error kode 104.
15.	13-05-2020	Rara	Balai Agung	082175442343	WhatsApp	Ingin membuat KTP baru, karena KTP lama hilang. Ybs sudah membuat surat keterangan hilang dari Kepolisian.

16.	14-05-2020	Zulkarnain	Serasan Jaya,	081273667182	WhatsApp	Petugas layanan online KK slow respon.
17.	14-05-2020	Alifa Husna	-	081367660471	WhatsApp	NIK tidak sama dengan tanggal lahir, apakah bermasalah?
18.	15-05-2020	Doni Andika	Epil, Lais	081367362414	WhatsApp	Mendaftar Akta Kelahiran dan KK secara online. Berkas sudah dikirim online tapi HP hilang sehingga bukti chat tidak ada.
19.	15-05-2020	Muhammad Soleh	Serasan Jaya, Sekayu	081279596722	WhatsApp	Minta diproses pindah dari Desa Cecar, Kec. Kikim Timur, Kab. Lahat tujuan ke Kel. Serasan Jaya, Kec. Sekayu, Kab. MUBA.
20.	18-05-2020	Puteri Widyana	Balai Agung, Sekayu	081279793224	WhatsApp	Orangtua mendapat BLT tapi KK dan KTP beda alamat.
21.	18-05-2020	Desi Putri Puspita Sari	Kramat Jaya, Sungai Kerah	085218576721	WhatsApp	Ingin mengambil KTP dengan mengirim tanda terima melalui WA.
22.	19-05-2020	Iryadi	Mekar Jaya, Jirak Jaya	085268333003	WhatsApp	Cara mengaktifkan KK yang belum terdaftar.
23.	20-05-2020	Edi Chandra	-	082306520704	WhatsApp	Bertanya kantor Disdukcapil MUBA besok buka atau tidak karena dari Palembang mau mengurus KK.
24.	22-05-2020	Susi	Babat Toman	081271732627	WhatsApp	Nama anak tidak terdaftar pada saat pembuatan BPJS. Padahal nama anak


25.	22-05-2020	Gunawan	Lalan	085215313945	WhatsApp	sudah ada dalam KK. Apa syarat membuat surat pindah dari MUBA ke Pandeglang.
26.	27-05-2020	Rini Susanti	-	085269960995	WhatsApp	Ingin mengganti RT pada KK dan KTP.
27.	27-05-2020	Destri Yani	Lais	082182833352	WhatsApp	Menanyakan KTP a.n. Hidayat dan Rosita yang sudah didaftarkan cetak ulang ganti alamat secara online.
28.	28-05-2020	Herman Sirega	Telepon	085266900098	Telepon	Anak Ybs17 tahun dan ingin membuat KTP.
29.	29-05-2020	Adi Wijaya	Bailangu Timur, Sekayu	082251584890	WhatsApp	Anak sudah menikah dan ingin pisah KK. Ybs ingin cetak ulang KKnya.

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


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

Sekayu, Mei 2020

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan


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

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


Bulan : Juni
Tahun : 2020

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP/TELP.	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telpon, Kotak Saran)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	02-06-2020	Triansyah	Jirak Jaya	085267702016	WhatsApp	Ingin membuat akta kelahiran anak dan memperbaharui KTP.	
2.	02-06-2020	Kurnia Sri Febriliana	Sungai Lilin	085269949094	WhatsApp	Menanyakan KTP dengan mengirim foto tanda terima.	
3.	04-06-2020	Adel	Lais	082186552442	WhatsApp	Mendaftarkan perubahan KTP tapi sudah 3 hari belum ada konfirmasi dari petugas.	
4.	04-06-2020	Kamiya Kaisya	-	085266746289	WhatsApp	Mau pindah alamat dari Sekayu ke Tasikmalaya.	
5.	05-06-2020	Angga Permana	Babat Supat	082177631563	WhatsApp	Menanyakan boleh atau tidak jika pengambilan KTP diwakilkan.	
6.	10-06-2020	Rubi Suwandi	Sekayu	-	Facebook	Jika KTP rusak bisa tidak cetak di daerah	

7.	12-06-2020	Agus Suheryana	Sukamaju, Babat Supat	082221555044	WhatsApp	lain. KTP-el sudah diambil tapi belum diaktivasi.
8.	15-06-2020	Megawati	-	085271256546	WhatsApp	Cara mengurus KTP yang hilang.
9.	16-06-2020	Lucky	Simpang Tungkal	081394003268	WhatsApp	Baru dapat KTP tapi tidak bisa digunakan untuk melakukan pinjaman.
10.	17-06-2020	Sukamto	Keluang	083831525789	WhatsApp	Ingin mengajukan pindah ke Magetan, Jawa Timur tapi belum memiliki surat pindah.
11.	18-06-2020	Nadiah	-	08973000059	WhatsApp	Ingin mengubah tahun lahir dari 1998 ke 1988.
12.	19-06-2020	Eva Yunita	Keramat Jaya	081373934972	WhatsApp	Ingin melakukan aktivasi data.
13.	19-06-2020	Rika Damayanti	Sekayu	088269147822	WhatsApp	NIK tidak terdaftar ketika mendaftar sekolah kedinasan.
14.	23-06-2020	Hengki Tornado	-	082371322114	WhatsApp	Ingin membuat surat pindah dari Kab. MUBA ke Kab. Muara Enim. Apakah bisa dilakukan pelayanan tatap muka atau pelayanan online?
15.	23-06-2020	Jody	Sekayu	082279950378	WhatsApp	Setelah membuat biodata WNI apakah tinggal menunggu terima KTP atau bagaimana?


16.	25-06-2020	Fadil	Epil, Lais	082281757887	WhatsApp	Ingin mengubah nama pada KK dan KTP karena tidak sesuai dengan ijazah dan akta.
17.	26-06-2020	Yusma Wati	Muara Merang, Bayung Lencir	082377855277	WhatsApp	Ingin tukar KTP lain. Kabupaten sebelumnya domisili OKI sekarang sudah berdomisili di MUBA.
18.	26-06-2020	Adam	-	082316200130	WhatsApp	Sudah pengajuan KK 2 minggu tapi belum ada konfirmasi dari petugas KK bila sudah selesai.
19.	26-06-2020	Julianto	Bekasi	085839151610	WhatsApp	Sudah membuat surat dari MUBA ke Bekasi tapi ketika dicek di Bekasi hanya 1 orang yang pindah. Sedangkan pengajuan 3 orang.

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


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

Sekayu, Juni 2020

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan


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

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


Bulan : Juli
Tahun : 2020

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP/TELP.	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telpon, Kotak Saran)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	02-07-2020	Agustian	Karang Kiringini, Lawang Wetan	082179410690	WhatsApp	Prosedur cetak ulang Akta Kelahiran karena hilang.	
2.	06-07-2020	Novi	-	081367535085	WhatsApp	Ingin pindah ke Ogan Ilir. Semua syarat sudah ada. Tinggal pengurusan ke Disdukcapil.	
3.	08-07-2020	Surati	Sungai Lilin	082801304166	WhatsApp	Bertanya perihal Akta Kelahiran sekarang pakai lertas [utih seperti fotokopi.	
4.	09-07-2020	Armansyah Subakti	Batanghari Leko	082269551093	WhatsApp	Ybs mengalami musibah kebakaran. Seluruh dokumen kependudukan terbakar.	
5.	14-07-2020	Karin	Teluk Kijing	081283765864	WhatsApp	Ingin aktivasi data, KTP Palembang.	
6.	17-07-2020	-	Sumedang	085791205949	WhatsApp	Sudah 1 tahun domisili Sumedang tapi KTP	


7.	23-07-2020	Siti	-	085369417113	WhatsApp	masih MUBA. Ingin mengurus perpindahan tanpa harus pulang ke Sekayu.
8.	24-07-2020	Dodi	Gajah Mati, Babat Supat	085247794858	WhatsApp	Ingin cetak ulang KK karena rusak.
9.	24-07-2020	Yunita	Jirak Jaya	085287471755	WhatsApp	Sudah pernah perekaman KTP-el di Kecamatan Babat Supat, tapi belum mendapatkan KTP-el.
						Beberapa bulan yang lalu Ybs melakukan perekaman dikarenakan blanko KTP habis. Sekarang mau cetak KTP-el.

Sekayu, Juli 2020

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


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

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan


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

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


Bulan : Agustus
Tahun : 2020

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP/TELP.	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telpon, Kotak Saran)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	10-08-2021	Tia	-	0895322242407	WhatsApp	Mengurus rekening untuk beasiswa, terkendala KTP-el tidak bisa menggunakan Biodata WNI.	
2.	10-08-2021	Dodi	Gajah Mati, Babat Supat	081213406254	WhatsApp	Sekitar 2 tahun yang lalu pernah melakukan perekaman KTP-el di Kecamatan Sungai Lilin, tapi sekarang sudah jadi Kecamatan Babat Supat. KTP ybs belum keluar sampai sekarang.	
3.	12-08-2021	Mujahidin	Balai Agung, Sekayu	085267129960	WhatsApp	Pengajuan cetak ulang KTP tanggal 10 Agustus 2020. Tapi belum ada konfirmasi selesai dari petugas.	

4.	13-08-2021	Alex Sander	-	-	Instagram	Bertanya mengenai KTP karena Ybs mempunyai KTP lama yang bukan KTP-el. Saat ini belum pernah melakukan perekaman KTP-el.
5.	14-08-2021	Deva	Jirak Jaya	-	Facebook	Jika ingin membantu tetangga untuk mendaftar KTP online, apakah harus menggunakan surat kuasa?
6.	24-08-2021	Destri Yani	Lais	082182833352	WhatsApp	Menanyakan pelayanan KK tidak ada respon dari kemarin
7.	24-08-2021	Rahmat Hidayat	Rantau Kasih, Lawang Wetan	082258345402	WhatsApp	Sudah 2 kali rekaman e-KTP data duplikat, tapi duplikatnya sudah dihapus. Apakah bisa cetak KTP atau harus perekaman ulang?
8.	24-08-2021	Revi Setya Larasati	Toman, Babat Toman	081274758145	WhatsApp	Tidak bisa proses BPJS dikarenakan KK dan KTP belum online.
9.	26-08-2021	Diki Permana	-	081377987607	WhatsApp	Sudah perekaman di kecamatan apakah bisa cetak KTP di capil?


10.	27-08-2021	Depri Saputra	Balai Agung, Sekayu	08972289561	WhatsApp	Ingin melakukan perekaman KTP-el untuk pendaftaran TNI-AD.	
-----	------------	---------------	------------------------	-------------	----------	--	--

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


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

Sekayu, Agustus 2020

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan


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

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

Bulan : September
Tahun : 2020

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP/TELP.	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telpon, Kotak Saran)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	02-09-2020	Mardiana	Sekayu	082181422504	WhatsApp	Apresiasi masyarakat yang sangat puas dalam pelayanan pendaftaran Surat Pindah karena pelayanan cepat dan tanggap, dan ramah.	
2.	02-09-2020	Aisyah	Ngulak III		WhatsApp	Apresiasi masyarakat yang puas terhadap pelayanan pendaftaran. KIA karena menurut Ybs pelayanan sangat memuaskan, sangat ramah, dan proses pembuatan cepat.	
3.	03-09-2020	Ricki As	Babat Supat		WhatsApp	Apresiasi masyarakat sangat puas dalam pelayanan yang diberikan petugas. Pelayanan sangat baik, petugas ramah, dan sopan.	
4.	03-09-2020	Zul Haidir	Tanah Abang,	082371867699	WhatsApp	Apresiasi masyarakat yang puas terhadap	

			Batanghari Leko			<p>pelayanan petugas KTP karena proses pembuatan KTP yang cepat. Ybs mendaftarkan KTP sebanyak 3 KTP dan selesai selama kurang lebih 2 jam.</p>	
5.	04-09-2020	Andi	Babat Toman	08881847702	WhatsApp	<p>Ybs ingin mendaftar Kartu Prakerja, dan minta tolong dicek nomor KK karena KK Ybs hilang dan untuk mengurus KK belum sempat ke Disdukcapil.</p>	
6.	07-09-2020	Dukcapil Kota Banjar	Banjar, Dewa Barat	085223240234	WhatsApp	<p>Ada masyarakat ingin mengurus KK. Setelah dicek di <i>database</i> ternyata data Ybs masih di Musi Banyuasin.</p>	
7.	09-09-2020	Sazili Karim	Sekayu	082177703456	WhatsApp	<p>Mengajukan berkas pembuatan KK tapi sangat lambat respon dan setelah dikonfirmasi petugas mengatakan bahwa dia sendiri yang ditugaskan untuk 15 Kecamatan.</p>	
8.	09-09-2020	Anindia Fitriani	Lais	085783405038	WhatsApp	<p>Sudah perekaman KTP tapi belum menerima KTP.</p>	
9.	09-09-2020	Rico Aji Pratama	Tanjung Keputran, Plakat Tinggi	085280421307	WhatsApp	<p>Apakah bisa cetak KTP di capil, karena sudah rekaman di Kecamatan.</p>	
10.	10-09-2020	Nydia Sari	-	-	Facebook	<p>Persyaratan untuk pembuatan akta kelahiran anak yang baru lahir.</p>	

11.	10-09-2020	Muhammad Padmo	-	-	Facebook	NIK tidak bisa dipakai untuk daftar kartu prakerja.
12.	11-09-2020	Rahza	Babat Toman	082371029761	WhatsApp	Minta informasi tentang perekaman E-KTP, dan bisa tidak jika perekaman di kecamatan.
13.	11-09-2020	Fera Agista	Sukamaju, Babat Supat	082279002858	WhatsApp	Sudah membuat Biodata WNI tetapi ketika ke bank pihak bank meminta KTP-el.
14.	14-09-2020	Mastutidah	Petaling Lais	085263330102	WhatsApp	Telah melakukan konsolidasi manual tetapi NIK masih belum valid di BPJS.
15.	14-09-2020	Amir Hamzah	Sukarami, Sekayu	-	Facebook	Ingin mengubah alamat pada KTP dan KIA, karena sudah pindah domisili dan sudah memperbaiki KK.
16.	14-09-2020	Tentrem	Suka Damai Baru, Sungai Lilin	082183182185	WhatsApp	Ingin mengonlinekan KK, sudah chat ke petugas online tapi tidak ada respon.
17.	15-09-2020	Deni Sadly	-	085144045330	WhatsApp	NIK tidak valid untuk mendaftar Kartu Prakerja.
18.	15-09-2020	Rieza Hendry	Bayung Lencir	085969002875	WhatsApp	Ingin mengurus pindah dari Bayung Lencir MUBA ke Banyuwangi. Apa saja yang diperlukan?

19.	21-09-2020	Putra Pebriansyah	-	-	Facebook	Ingin membuat KTP, karena KTP yang dimiliki belum elektronik.
20.	21-09-2020	Iriani Lidya	Babat Toman	085379204877	WhatsApp	Pindah dari Yogyakarta. Sudah ada surat pindah dan ingin membuat KTP.
21.	21-09-2020	Mulyono	Jirak Jaya	083145743746	WhatsApp	Ketika membuat Biodata WNI, alamatnya salah.
22.	21-09-2020	Sutardi Finata	WhatsApp	085607372599	WhatsApp	KTP hilang, tetapi sedang berada di Surabaya. Apakah bisa diwakilkan keluarga yang ada di MUBA untuk mengurus cetak ulang KTPnya.
23.	23-09-2020	Fitri Utami	Petaling, Lais	085215377468	WhatsApp	Sudah punya suket, tapi habis masa berlaku. Ingin mengambil e-KTP.
24.	23-09-2020	Age	-	-	Instagram	Kira-kira berapa hari chat akan dibalas oleh petugas pelayanan online.
25.	24-09-2020	Nurjanah	Mekar Jaya, Bayung Lencir	08527339	WhatsApp	KK tidak bisa untuk mendaftar e-reg pajak. Keterangan NIK tidak sesuai KK.
26.	25-09-2020	Zuhri	Bayung Lencir	085357262800	WhatsApp	Tidak bisa daftar kartu prakerja. Keterangan: Data salah. Padahal data pada KK dan KTP sudah sama dan benar.
27.	28-09-2020	Repy	-	085279721133	WhatsApp	Pindah dari Muara Enim sudah membuat KK MUBA dan ingin membuat KTP. Syarat

28.	28-09-2020	SLI	Muara Mudak, Bayung Lencir	085273135695	WhatsApp	membuat KTP? Minta tolong foto KK dari NIK 1606092502650001 karena KK Ybs hilang dan ingin membuat keterangan hilang.
29.	28-09-2020	Johan	Balai Agung, Sekayu	081368806854	WhatsApp	Ingin mendaftar 2 KTP anggota keluarga. Salah satu sudah perekaman dan yang lain belum.

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



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

Sekayu, September 2020

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



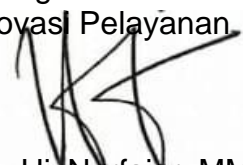
Bambang Sutrisno, S.E., M.Si.
Penata
NIP. 19840516 200701 1 002

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

Bulan : Oktober
Tahun : 2020


NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP/TELP.	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telpon, Kotak Saran)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	09-10-2020	Sandara Saputra	-	-	Facebook	Cara mengubah BIN pada Kartu Keluarga.	
2.	09-10-2020	Ngatijo	-	-	Facebook	Perbaiki data Kartu Keluarga.	
3.	09-10-2020	S. Gudil	-	-	Facebook	Cara mengubah KTP secara online.	

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


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

Sekayu, Oktober 2020

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan


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

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

Bulan : November
Tahun : 2020

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP/TELP.	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telpon, Kotak Saran)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	10-11-2020	Agustiawan	-	-	Facebook	Pembuatan Kartu Keluarga.	
2.	11-11-2020	M. Abdul Matih	-	-	Facebook	Pembuatan KTP-el.	
3.	13-11-2020	Doni Saputra	-	-	Facebook	NIK tidak bisa dipakai untuk membuat kartu prakerja.	
4.	13-11-2020	Dian Whyendy	-	-	Facebook	Ingin melakukan aktivasi data.	

5.	16-11-2020	Ria Randini	-	-	Facebook	Akte kelahiran hilang.	
----	------------	-------------	---	---	----------	------------------------	--

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



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

Sekayu, November 2020

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



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

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

Bulan : Desember

Tahun : 2020

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP/TELP.	PENGADUAN (WA, Email, Web, Langsung, Telpon, Kotak Saran)	PERIHAL PENGADUAN/SARAN	KET
1	2	3	4	5	6		9
1.	01-12-2020	Budi Hendrayani	-	-	Facebook	Meminta pemblokiran data KTP karena Ybs sudah pindah kabupaten.	
2.	02-12-2020	Rifky Rifansyah	-	-	Facebook	Meminta diaktifkan KK secara online.	
3.	03-12-2020	Miftahul Aziz	-	-	Facebook	Pengurusan Kartu Keluarga secara online.	
4.	03-12-2020	Megawati	-	-	Facebook	Kehilangan KTP.	
5.	04-12-2020	Surasmo Zulwany	-	-	Facebook	Ingin mengubah alamat pada KTP.	
6.	07-12-2020	Ella Andriani	-	-	Facebook	Meminta surat pindah dari Musi Banyuasin ke Jambi.	

7.	10-12-2020	Doni Saputra	-	-	Facebook	Mau mengaktifkan NIK untuk membuat kartu prakerja.
8.	10-12-2020	Yoshi Eni	-	-	Facebook	Verifikasi data Kartu Keluarga dan KTP.
9.	18-12-2020	Kristina Meisary	-	-	Facebook	Mau mengaktifkan Kartu Keluarga dan KTP baru.
10.	18-12-2020	Kelpin	-	-	Facebook	Minta aktivasi data Kartu Keluarga dan KTP.
11.	21-12-2020	Nova Ariska	-	-	Facebook	Mau mengambil KTP tapi sudah lewat batas waktu pengambilan.
12.	21-12-2020	Anggi Fadilah	-	-	Facebook	KTP-el bermasalah ketika melakukan pendaftaran kartu kredit.
13.	22-12-2020	Virgo	-	-	Facebook	Cara membuat KTP Sementara.
14.	23-12-2020	Edo Pranata	-	-	Facebook	Minta aktivasi data.
15.	23-12-2020	Atha Fadlan Shaqeil	-	-	Facebook	Mempertanyakan kenapa hampir 30% KTP-el di Musi Banyuasin tidak link atau tidak aktif secara elektronik.
16.	23-12-2020	Ariyenza	-	-	Facebook	Meminta untuk aktivasi Kartu Keluarga.
17.	28-12-2020	Supatmi Giono	-	-	Facebook	Meminta surat pindah dari MUSi Banyuasin.
18.	28-12-2020	Mirna Wati	-	-	Facebook	Mau membuat KTP-el secara online.

19.	28-12-2020	Darwinsyah Nurdin	-	-	Facebook	Persyaratan membuat KTP-el dan KK.	
20.	28-12-2020	Abi Surya Pratama	-	-	Facebook	Aktivasi data.	
21.	28-12-2020	Prisyilia Anika	-	-	Facebook	Persyaratan memperbaharui data pada KK.	
22.	28-12-2020	Asrie	-	-	Facebook	Aktivasi data pada KTP dan KK.	
23.	29-12-2020	Rizky Nilam	-	-	Instagram	Menanyakan link layanan online untuk Kartu Identitas Anak.	
24.	29-12-2020	Kristina Mayasari	-	-	Instagram	Pengaktifan KTP-el dan KK baru.	
25.	29-12-2020	Putra Junior	-	-	Instagram	Pengaktifan KTP untuk mengurus BPJS.	

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



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

Sekayu, Desember 2020

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



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

Penanganan Pengaduan / Saran / Kritik

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

Bulan : Januari
Tahun 2020

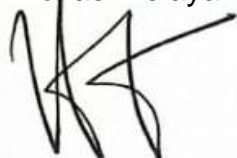
No	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	ALAMAT	PERIHAL SARAN/PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6
1.	15-01-2020	Febeli Lase	Tampang Baru, Bayung Lencir	Tidak mampu mengurus pindah. Asal daerah Kel. Jati Mulya, Kec. Tambun Selatan, Kab. Bekasi, Prov. Jawa Barat.	- Ybs diharuskan mengisi surat pernyataan tidak memiliki kesanggupan mengurus dokumen perpindahan dan ditanda tangan di atas materai. Selanjutnya Ybs diminta meninggalkan no. Telp dan akan dihubungi petugas apabila proses penarikan data sudah selesai.
2.	15-01-2020	Anita Hulu	Tampang Baru, Bayung Lencir	Tidak mampu mengurus pindah. Asal daerah Kel. Hoya, Kec. Sidua'ori, Kab. Nias Selatan, Prov. Sumatera Utara.	- Ybs diharuskan mengisi surat pernyataan tidak memiliki kesanggupan mengurus dokumen perpindahan dan ditanda tangan di atas materai. Selanjutnya Ybs diminta menuliskan no. telp dan akan dihubungi petugas apabila proses penarikan data sudah selesai.
3.	15-01-2020	Alek	Tampang Baru, Bayung Lencir	Tidak mampu mengurus pindah. Asal daerah Kel. Mekar Karya, Kec. Waway Karya, Kab.	- Ybs diharuskan mengisi surat pernyataan tidak memiliki kesanggupan mengurus dokumen

				Lampung Timur, Prov. Lampung.	perpindahan dan ditanda tangan di atas materai. Selanjutnya Ybs diminta meninggalkan no. Telp dan akan dihubungi petugas apabila proses penarikan data sudah selesai.
4.	15-01-2020	Sil Hendri	Bayung Lencir, Bayung Lencir	Tidak mampu mengurus pindah. Asal daerah Kel. Solok, Kec. Kubung, Kab. Solok Timur, Prov. Sumatera Barat.	- Ybs diharuskan mengisi surat pernyataan tidak memiliki kesanggupan mengurus dokumen perpindahan dan ditanda tangan di atas materai. Selanjutnya Ybs diminta meninggalkan no. Telp dan akan dihubungi petugas apabila proses penarikan data sudah selesai.
5.	15-01-2020	Okta Ria Sari	Bayung Lencir, Bayung Lencir	Tidak mampu mengurus pindah. Asal daerah Kel. Srijaya, Kec. Alang-alang Lebar, Kota Palembang, Prov. Sumatera Selatan.	- Ybs diharuskan mengisi surat pernyataan tidak memiliki kesanggupan mengurus dokumen perpindahan dan ditanda tangan di atas materai. Selanjutnya Ybs diminta meninggalkan no. Telp dan akan dihubungi petugas apabila proses penarikan data sudah selesai.
6.	20-01-2020	Mukayat	Balai Agung, Sekayu	Ybs sudah berdomisili di Musi Banyuasin tapi belum mempunyai KK. Pindahan dari Kab. Jepara butuh KK Musi Banyuasin untuk kebutuhan anak sekolah.	- Ybs disarankan menghubungi keluarga yang masih tinggal di Kab. Jepara untuk mengurus surat pindahanya. Jika surat pindahanya sudah keluar bisa difoto saja lalu print out dan dilampirkan untuk pembuatan KK Muba.

7.	21-01-2020	Ilham Palapi	Bayat Ilir, Bayung Lencir	Ingin mengubah nama orangtua pada KK berdasarkan ijazah.	- Ybs disarankan melengkapi data orangtua (KK, Ijazah).
8.	23-01-2020	Edy Saputra	Lumpatan II, Sekayu	Tidak mampu mengurus pindah. Asal daerah Kel. Pagar Dewa, Kec. Benakat, Kab. Mura Enim, Prov. Sumatera Selatan.	- Ybs diharuskan mengisi surat pernyataan tidak memiliki kesanggupan mengurus dokumen perpindahan dan ditanda tangan di atas materai. Selanjutnya Ybs diminta meninggalkan no. Telp dan akan dihubungi petugas apabila proses penarikan data sudah selesai.
9.	24-01-2020	M. Sazelin	Lawang Wetan	Menanyakan ketersediaan blanko e-KTP untuk cetak ulang e-KTP. Ybs sudah mendaftar bulan Mei 2019.	- Blanko sudah tersedia. Untuk proses cetak ulang e-KTP yang bersangkutan langsung datang ke Disdukcapil Musi Banyuasin dengan membawa tanda terima.
10.	28-01-2020	Indra	Bayung Lencir	Ingin membantu tetangga untuk membuat KK karena kondisi tetangga tunawicara dan tuli dan sudah ditinggal suami.	- Disarankan untuk Saudara Indra datang bersama yang bersangkutan ke Kantor Camat Bayung Lencir dengan membawa dokumen.
11.	28-01-2020	Ogik	WhatsApp	Menanyakan persyaratan membuat KIA	- Persyaratan pembuatan KIA yaitu usia di atas 5 tahun. Berkas yang perlu dibawa: fotokopi akta kelahiran, fotokopi KK, fotokopi KTP orangtua, fotokopi Buku Nikah, pas foto 2x3 (3 lembar).

12.	31-01-2020	Arafik	Batanghari Leko	Ybs mengurus cetak ulang e-KTP perubahan nama sesuai ijazah anak. Pengaduan berkas 09-09-2019.	- Proses cetak ulang e-KTP yang bersangkutan datang ke Disdukcapil Musi Banyuasin dengan membawa tanda terima.
-----	------------	--------	-----------------	--	--

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



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

Sekayu, Januari 2020

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



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

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

Bulan : Februari
Tahun 2020

No	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	ALAMAT	PERIHAL SARAN/PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6
1.	03-02-2020	Armi	Keluang	Ybs ingin melegalisir Kartu Keluarga yang Kepala Keluarganya sudah meninggal. Kartu Keluarga sebelumnya sudah diserahkan ke Kecamatan dikarenakan Ybs sudah membuat KK baru. Legalisir diperlukan untuk mengurus pensiunan perusahaan.	- Yang bersangkutan diminta melampirkan surat keterangan kematian dan disarankan membuat akta kematian almarhum suaminya untuk menghapus datanya pada server.
2.	07-02-2020	Evan Taufik	Tanjung Dalam Keluang	Ingin membuka tabungan di bank tapi NIK belum <i>online</i> .	- NIK Ybs sudah dikonsolidasikan. Yang bersangkutan diminta menunggu dan kembali ke bank besok karena proses konsolidasi kurang lebih 1x24 jam.
3.	10-02-2020	Yayan Sayaputra	Dusun I, Desa Babat Supat.	Menanyakan ketersediaan blank e-KTP karena Ybs ingin mencetak e-KTP yang hilang.	- Diinformasikan kepada Ybs bahwa blanko e-KTP sudah tersedia. Ybs dipersilahkan datang langsung ke Kantor Disdukcapil Musi Banyausin dengan membawa fotokopi KK dan surta keterangan hilang dari kepolisian.
4.	10-02-2020	-	Lalan	Ybs kebetulan sedang ada urusan di Sekayu	- Ybs dapat melakukan pencetakan ulang e-

5.	11-02-2020	Bella	-	ingin melakukan cetak ulang e-KTP, tetapi tidak membawa KK. Menanyakan ketersediaan blanko KK, karena Ybs ingin membuat KK untuk keperluan istri melahirkan	KTP dengan melampirkan e-KTP asli dan draft KK yang dicetak di Disdukcapil Musi Banyuasin. - Diinformasikan kepada Ybs bahwa blanko KK sudah tersedia dan Ybs dipersilahkan melengkapi persyaratan pembuatan KK dan langsung mendaftar di loket pelayanan Disdukcapil Musi Banyuasin.
6.	12-02-2020	Suroto	Babat Toman	Menanyakan KTP Ybs yang sudah melakukan perekaman tanggal 10-02-2020.	- Diinformasikan kepada Ybs bahwa status KTP Ybs masih <i>Sent For Enrollment (SFE)</i> / belum bisa dicetak. Ybs diminta untuk menunggu karena status ini tidak bisa ditentukan durasi waktunya tergantung dari kondisi jaringan di data Center.
7.	14-02-2020	Sucipto	Cipta Praja, Keluang	Ybs ingin mengurus BPJS tapi NIK belum online.	- NIK Ybs sudah dikonsolidasikan. Yang bersangkutan diminta menunggu dan kembali ke kantor BPJS besok karena proses konsolidasi kurang lebih 1x24 jam.
8.	14-02-2020	Parnen Micel	Mulyo Rejo, Sungai Lilin	Ybs meminta mengonline kan NIK ibu kandungnya untuk mengurus tabungan di bank.	- NIK Ybs sudah dikonsolidasikan. Yang bersangkutan diminta menunggu dan kembali ke bank besok karena proses konsolidasi kurang lebih 1x24 jam.
9.	17-02-2020	Muhammad	Beruga, Babat Toman	Ingin mengubah tanggal lahir di KK dan KTP yang semula 10-10-1910 menjadi 10-10-	- Sudah dikonsultasikan ke Kabid PIAK, bisa diubah karena kesalahan pengemasan data.

10.	18-02-2020	Eryanti	Dawas, Keluang	1970. Membawa surat keterangan yang ditanda tangan oleh Kepala Desa Bruge Ingin mencetak ulang Akta Kelahiran Anak karena hilang. Tetapi data Ybs memiliki perbedaan di KK, KTP-el, dan buku nikah.	Setelah diubah oleh ADB kemudian dicetak Draft KK untuk Ybs cetak ulang KK dan KTP. - Sudah dikonsultasikan ke Kasi bagian Pendaftaran Penduduk dan diberikan solusi untuk menggunakan NIK pada KTP-el semula. Lalu nama yang semula bernama Yanti diubah menjadi Eryanti menyesuaikan buku nikah.
11.	19-02-2020	Pandoyo Efendi	Cinta Damai, Sungai Lilin	Ingin cetak ulang e-KTP. E-KTP sebelumnya ditarik DUKCAPIL Jambi.	- Karena jarak yang jauh tidak memungkinkan untuk kembali ke Jambi maka disarankan yang bersangkutan membuat surat keterangan kehilangan dari kepolisian.
12.	20-02-2020	Ogik	Lais	Menanyakan cetak ulang e-KTP atas nama Hasrul dan Desi. Pengajuan berkas dilakukan pada 06-11-2019.	- Ybs disarankan datang ke Disdukcapil MUBA dan membawa tanda terima.
13.	20-02-2020	Ngadimin	Lalan	Minta aktivasi e-KTP yang bersangkutan dan istri karena jarak yang jauh dan yang bersangkutan lupa untuk aktivasi.	- Sudah kami konsolidasikan. Proses konsolidasi 1x24 jam.
14.	21-02-2020	Rian Triwanis	Lais	Cek e-KTP yang bersangkutan karena setelah perekaman statusnya SFE.	- Setelah dicek status e-KTP sudah berubah menjadi PR. Ybs silahkan datang langsung ke loket dengan membawa tanda terima.
15.	24-02-2020	M. Yudha	Sungai Keruh	Minta diaktifkan NIK 1606035506950008 untuk keperluan daftar nikah simkah web	- Sudah kami konsolidasikan. Proses konsolidasi 1x24 jam.
16.	24-02-2020	Siti Romlah	Plakat Tinggi	Cek KTP-el yang bersangkutan karena	- E-KTP Ybs sudah dicetak. Ybs disarankan

				setelah perekaman statusnya SFE.	datang langsung ke Disdukcapil Musi Banyuasin dengan membawa tanda terima.
17.	25-02-2020	Andi Wibowo	Plakat Tinggi	Mengajukan pinjaman ke Bank tapi tidak bisa. Dikarenakan kata petugas Bank data tidak sinkron. Dengan nomor KK 1606102811180002.	- NIK Ybs sudah dikonsolidasikan. Yang bersangkutan diminta menunggu dan kembali ke bank besok karena proses konsolidasi kurang lebih 1x24 jam.
18.	26-02-2020	Riswanto	yonkcruw8@gmail.com (lapor.go.id)	Apakah anak yang berusia 1,5 bisa membuat KIA dan apa saja syaratnya?	- Anak yang berusia di bawah 5 tahun bisa membuat KIA dengan persyaratan: Fotokopi kutipan akta kelahiran dan menunjukkan asli, fotokopi KK orangtua/wali, dan fotokopi KTP-el orangtua/wali.
19.	26-02-2020	Rahmawati	rahmawati190191@gmail.com (email)	Saya pindahan dari Tanjung Jabung Timur, Jambi. Sudah mengurus kepindahan dan sekarang tinggal di Supat Timur, MUBA. Sudah membuat KK dan KTP MUBA. Tapi ketika ingin mendaftar beasiswa secara online masih muncul alamat lama.	- Nomor KK dan NIK Ybs sudah dikonsolidasi dan disilahkan untuk mendaftar beasiswa besok karena proses konsolidasi kurang lebih 1x24 jam.
20.	26-02-2020	Christian Eva	evachristiana91@yahoo.com (lapor.go.id)	Tidak bisa buka rekening karena data belum update.	- NIK Ybs sudah dikonsolidasikan. Yang bersangkutan diminta menunggu dan kembali ke bank besok karena proses konsolidasi kurang lebih 1x24 jam.
21.	27-02-2020	M. Migor Ansori	WhatsApp	Syarat membuat KTP Muba pindahan dari Jambi.	- Untuk syarat cetak ulang KTP Ybs silahkan membawa fotokopi KK dan KTP-el asli yang lama (KTP Jambi).

22.	28-02-2020	Mawardi	Supat Timur, Babat Supat	Membuat BPJS Kesehatan terkendala data belum online.	- Nomor KK dan NIK sudah dikonsolidasikan. Yang bersangkutan diminta kembali ke kantor BPJS besok karena proses konsolidasi kurang lebih 1x24 jam.
-----	------------	---------	-----------------------------	--	--

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



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

Sekayu, Februari 2020

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



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

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

Bulan : Maret
Tahun 2020

No	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	ALAMAT	PERIHAL SARAN/PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6
1.	02-03-2020	Salto Alpandi	Saud, Batanghari Leko	Cetak ulang KTP-el yang hilang. Apa persyaratannya?	- Untuk proses cetak ulang e-KTP karena hilang silahkan membawa surat keterangan hilang dari kepolisian dan fotokopi KK
2.	02-03-2020	Rahman	Babat Supat	Menanyakan KTP atas nama Budiman dengan nomor registrasi 5726 dan mengirim tanda terima melalui WA	- Diinformasikan kepada Ybs bahwa KTP-el sudah dicetak. Disarankan datang langsung ke Disdukcapil Musi Banyuasin dengan membawa tanda terima.
3.	02-03-2020	Mei Lestari	Sidorejo, Keluang	Menanyakan KTP-el Ybs dengan nomor registrasi 8334. Apakah bisa diwakilkan untuk mengambilnya.	- Diinformasikan kepada Ybs bahwa KTP-el sudah dicetak. Disarankan datang langsung ke Disdukcapil Musi Banyuasin dengan membawa tanda terima.
4.	03-03-2020	Endang Sri	Keluang	Ingin mengubah tanggal lahir pada akta kelahiran agar sama dengan ijazah.	- Disarankan untuk datang langsung ke loket bagian akta dengan melampirkan akta dan ijazah.

5.	03-03-2020	Chandra	WhatsApp	Warga Musi Banyuasin kehilangan KTP dan sedang di Jakarta. Cetak ulang KTP-el di Sekayu apakah bisa diwakilkan?	- Dapat diwakilkan dengan membawa fotokopi KK dan surat kehilangan dari kepolisian.
6.	03-03-2020	Aqilah	Berlian Makmur, Sungai Lilin	Menanyakan KK a.n Kentang dengan nomor registrasi 1389. Berkas masuk tanggal 2 Maret 2020. Ybs mengirimkan tanda terima melalui WhatsApp.	- KK sudah selesai dan bisa diambil di loket pelayanan Disdukcapil Muba dengan membawa tanda terima.
7.	04-03-2020	Maslim	Kerta Jaya, Sungai Keruh	Menanyakan KTP-el masih ada masa berlaku atau belum seumur hidup.	- Diinformasikan kepada Ybs bahwa KTP elektronik yang masa berlakunya habis, selama tidak mengalami kerusakan tidak perlu melakukan perpanjangan karena sudah berlaku seumur hidup.
8.	05-03-2020	Zadir	Balai Agung	Menanyakan pembuatan KK a.n. Zadir dengan mengirimkan foto tanda terima melalui WhatsApp.	- Diinformasikan bahwa KK a.n. Zadir sudah selesai dan bisa diambil diloke pelayanan Disdukcapil MUBA dengan membawa tanda terima.
9.	05-03-2020	Mia Septi	Petaling, Lais	Menanyakan KTP a.n. Mia Septi Eviliany dan Septa Dianto dengan mengirim foto tanda terima melalui WhatsApp.	- Setelah dicek, KTP a.n. Septa Dianto sudah dicetak, tapi KTP a.n. Mia Septi Eviliany belum dicetak karena data ganda. Jadi yang bersangkutan disarankan langsung datang ke loket pelayanan Disdukcapil MUBA.
10.	06-03-2020	Ayu Sri Wahyuni	Gajah Mati, Babat Supat	Menanyakan KK pindah Datang. Foto tanda terima dikirim melalui WhatsApp.	- KK sudah dicetak dan dapat diambil di loket pelayanan Disdukcapil MUBA dengan membawa tanda terima.

11.	09-03-2020	Ranty Juli Dwianty	Keluang	Menanyakan KTP-el karena pas perekaman data yang bersangkutan duplikat.	- Sudah dilakukan penghapusan. Ybs disilahkan datang ke Loker Pelayanan Disdukcapil MUBA untuk melakukan perekaman KTP ulang.
12.	09-03-2020	Juwinto Alexander	Suka Damai, Tungal Jaya	Menanyakan KTP-el dengan mengirimkan tanda terima melalui WhatsApp. Status PRR.	- KTP sudah dicetak dan bisa diambil di loket pelayanan Disdukcapil Muba dengan membawa tanda terima.
13.	10-03-2020	Candra	Tanjung Raya, Sanga Desa	Menanyakan KTP-el a.n. Ahad, nomor registrasi 7860.	- KTP sudah dicetak dan bisa diambil di loket pelayanan Disdukcapil Muba dengan membawa tanda terima.
14.	10-03-2020	Adi Putra	Babat Supat	Ingin melakukan perubahan nama di KK serta KTP yang semula Hadi Putra menjadi Adi Putra.	- Ybs diminta melengkapi data pendukung yaitu ijazah atau akta kelahiran yang dapat menunjukkan bahwa nama yang benar adalah Ali Putra.
15.	10-03-2020	Abita Acela Abiat	Facebook	Menanyakan ketersediaan blanko KTP-el, karena ingin cetak ulang KTP karena hilang.	- Diinformasikan bahwa blanko KTP-el sudah tersedia. Jika ingin pengajuan cetak ulang KTP-el harus melampirkan surat keterangan hilang dari kepolisian.
16.	11-03-2020	Tino Khusyono	Bayung Lencir	Menanyakan KTP yang sudah didaftarkan dengan mengirimkan foto tanda terima.	- Sudah dikonfirmasi ke bagian KTP, setelah dicek KTP Ybs sudah dicetak tanggal 19-02-2020.
17.	11-03-2020	Rizki Pratama	Talang Leban,	Menanyakan KTP yang bersangkutan dengan	- Setelah kami konfirmasi ke bagian KTP dan

18.	12-03-2020	Jatnika	Batanghari Leko Mekar Jadi, Sungai Lilin	mengirim foto KK, karena tanda terima KTP hilang. Bertanya perihal NIK belum aktif. Keperluan untuk daftar nikah di KUA.	sudah dicek KTP Ybs sudah dicetak tanggal 08-01-2020. Untuk pengambilan KTP Ybs diharuskan membawa fotokopi KK. - KK Ybs sudah dikirim ke ADB untuk dikonsolidasikan dan diinformasikan bahwa proses konsolidasi membutuhkan waktu sekitar 1x24 jam.
19.	12-03-2020	M. Nasir	WhatsApp	Menanyakan atas nama Saibani dengan NIK 1606042708140004	- Setelah dicek data tersebut duplikat. Diinformasikan kepada Ybs untuk ke loket pelayanan Disdukcapil MUBA dengan membawa foyokopi KK dan ijazah untuk dilakukan pengecekan iris mata.
20.	13-03-2020	Alen Suryana	Sungai Lilin Jaya	NIK belum online ketika ingin membuat kartu BPJS.	- Foto KK Ybs sudah dikirim ke ADB untuk dilakukan konsolidasi data dan diinformasikan bahwa proses konsolidasi membutuhkan waktu sekitar 1x24 jam.
21.	16-03-2020	Ririn	WhatsApp	Menanyakan syarat untuk cetak ulang KTP karena hilang.	- Diinformasikan kepada Ybs untuk cetak ulang KTP-el karena hilang harus melampirkan surat keterangan hilang dari kepolisian.
22.	16-03-2020	Nurhalis	Sidomukti Plakat Tinggi	Menanyakan KK atas nama Nurhalis Zamain yang sudah mendaftar tanggal 05-03-2020 dengan memfoto tanda terima.	- Setelah dikonfirmasi ke bagian pendaftaran penduduk, KK Ybs sudah selesai dicetak dan dapat diambil di loket pelayanan Disdukcapil Muba dengan membawa tanda terima.

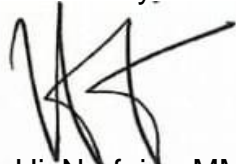
23.	18-03-2020	Ardiono	Letang, Babat Supat	Menanyakan KTP, daftar tanggal 07-11-2019 tapi tanda terima sudah diserahkan di petugas loket.	- Setelah kami konfirmasi dan cek ke bagian pendaftaran penduduk KTP Ybs sudah dicetak. Diinformasikan kepada Ybs untuk mengambil KTP dengan membawa fotokopi KTP.
24.	20-03-2020	Ogi	WhatsApp	Baru pindah dari Bengkulu dan ingin membuat KK MUBA.	- Diinformasikan kepada Ybs untuk membuat KK Muba harus melampirkan SKPWNI dari capil daerah asal.
25.	23-03-2020	Halimatus Sadiyah	Tenggulang Baru, Babat Supat	Ingin membuat tabungan di Bank tapi data tidak ditemukan. Sudah melakukan konsolidasi data tapi data tetap tidak ditemukan.	- Setelah dicek data Ybs sudah online/sudah terbaharui dan diinformasikan kepada Ybs bahwa kesalahan bukan pada Disdukcapil dan disarankan agar pihak bank menghubungi Disdukcapil MUBA.
26.	23-03-2020	Lantiur Batubara	WhatsApp	Mau perekaman KTP karena umur baru masuk 17 tahun tapi KK masih KK OKI.	- Diinformasikan kepada Ybs untuk mengurus/membuat surat pindah terlebih dahulu baru bisa membuat KK dan perekaman KTP di MUBA.
27.	23-03-2020	Angga Wilayudi	Sungai Batang, Sekayu.	Sudah melakukan perekaman tapi KTP belum keluar.	- Setelah kami konfirmasi dan cek ke bagian Pendaftaran Penduduk ternyata status KTP <i>Sent for Enrollment</i> (SFE), yaitu perekaman data dikirim ke data pusat dan sedang diverifikasi oleh pusat. Disampaikan untuk menunggu.
28.	24-03-2020	Anissa Ulyanti	Kayuara,	Menanyakan KTP sudah melakukan	- Setelah dikonfirmasi dan dicek ke bagian

			Sekayu	perekaman tanggal 31-01-2020	Pendaftaran Penduduk ternyata data Ybs duplikat. Diinformasikan Kepada Ybs untuk datang ke Disdukcapil MUBA dengan membawa fotokopi KK untuk melakukan cek iris mata.
29.	26-03-2020	Hilman Saputra	Senawar Jaya, Bayung Lencir	Melaporkan bahwa Ybs pada tahun 2017 pernah membuat surat pindah ke Provinsi Aceh tapi belum diurus sampai sekarang. Sekarang mau minta dibatalkan pindah tetapi surat pindah sudah hilang.	- Karena surat pindah sudah hilang Ybs diminta untuk membuat surat keterangan hilang dari kepolisian. Selanjutnya baru dapat dilakukan pembatalan pindah.
30.	26-03-2020	Anton Haryono	WhatsApp	Melaporkan bahwa NIK belum online.	- Disampaikan bahwa untuk mencegah penyebaran Virus Covid-19, Disdukcapil MUBA membuka pelayanan <i>online</i> . Ybs disilahkan mengakses <i>link</i> pelayanan <i>online</i> , kemudian memilih Layanan Konsolidasi Manual. Nanti akan terhubung langsung ke WA petugas terkait.
31.	26-03-2020	Wisnu Arfan	Mekar Jadi, Sungai Lilin	Melaporkan sudah 2x melakukan aktifasi data untuk sensus, tapi tetap tidak bisa. Keperluan untuk anak sekolah.	- Diinformasikan kepada Ybs bahwa data BPS adalah data lama dan belum terbaharui. Untuk keperluan sekolah, kami silahkan Ybs untuk ke kantor BPS dan meminta surat keterangan tidak bisa melakukan sensus.
32.	27-03-2020	Fahri Jauhari	WhatsApp	Telah kehilangan KTP dengan NIK 1606091406810004. Ingin mencetak ulang KTP.	- Diinformasikan kepada Ybs untuk membuat surat keterangan hilang dari kepolisian. Kemudian mendaftar online dengan

33.	29-03-2020	Fauzi Ne Doewy	Babat Supat	Melaporkan bahwa sudah sebulan membuat KK belum selesai	mengakses link pelayanan online. - Meminta Ybs untuk mengirim foto tanda terima pembuatan KK ke nomor pengaduan agar dilakukan pengecekan data Ybs.
34.	30-03-2020	Sutarno	Bandar Jaya, Tangkal Jaya	Nama dan tanggal lahir istri pada KK dan KTP salah.	- Untuk mengubah nama dan tanggal lahir YBS harus melampirkan ijazah atau akta kelahiran sebagai data pendukung, Kemudian disilahkan mendaftar online.
35.	30-03-2020	Rudi Hadi Suwarno	Sungai Medak, Sekayu	Sudah 3x ke kantor tapi KTP Ybs belum dicetak. Daftar tanggal 27-05-2019	- Kami informasikan kepada Ybs bahwa bulan Mei 2019 blanko KTP habis, dan setelah dicetak ternyata KTP Ybs sudah dicetak.
36.	30-03-2020	Agus Abdilla	Kasmaran, Babat Toman	Menanyakan KTP Ybs dan istri yang didaftarkan pada 13-11-2019.	- Setelah dikonfirmasi ke bagian Pendaftaran Penduduk ternyata KTP tersebut sudah dicetak.
37.	30-03-2020	Novita	WhatsApp	Bertanya mengenai link pelayanan online karena ingin mencetak ulang KTP karena rusak.	- Kami informasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online dengan mengirimkan link dan jika KTP sudah selesai dicetak Ybs harus menyerahkan KTP lama ketika pengambilan.
38.	30-03-2020	Ica	Lais	Ingin melakukan perekaman KTP mengingat usia sudah lewat 17 tahun.	- Kami informasikan kepada Ybs guna mencegah penyebaran virus Covid-19, pelayanan tatap muka termasuk perekaman KTP ditunda untuk sementara. Bagi

39.	31-03-2020	Rengki	Sukajaya, Bayung Lencir	Menolong tetangga untuk sensus online, tapi nomor KK dan NIK tidak valid.	masyarakat yang belum melakukan perekaman diganti dengan Biodata WNI sebagai pengganti KTP Sementara. - Diinformasikan kepada Ybs bahwa data pada BPS itu data lama dan tidak diperbaharui. Untuk lebih jelas kami sarankan Ybs untuk menghubungi pihak BPS untuk melaporkan kesulitan yang dialami.
40.	31-03-2020	Boy Sandru	Bayung Lencir	Minta dionlinekan NIK anak yang baru lahir karena ingin membuat BPJS.	- NIK sudah dikonsolidasikan, diinformasikan kepada Ybs bahwa proses kurang leboh 1x24 jam.

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



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

Sekayu, Maret 2020

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



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

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

Bulan : April
Tahun 2020

No	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	ALAMAT	PERIHAL SARAN/PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6
1.	01-04-2020	Real	-	Bertanya bagaimana cara membuat Akta Kelahiran anak.	- Menginformasikan link pelayanan online lalu disarankan memilih pilihan layanan Akta Kelahiran.
2.	01-04-2020	Ropi Riansyah	Sungai Lilin	Ingin mengajukan pembuatan KK baru, karena telah menikah.	- Menginformasikan link pelayanan online lalu disarankan memilih pilihan layanan Kartu Keluarga.
3.	02-04-2020	Andi Wantoro	Babat Toman	Menanyakan KTP ibunya sudah aktif apa belum. Dikarenakan pada saat pengambilan tidak melakukan sidik jari dan KTP Ybs hanya difoto saja.	- Menginformasikan kepada Ybs bahwa petugas memfoto KTP agar dapat melakukan aktivasi manual karena sidik jari tidak boleh dilakukan guna menghindari penyebaran virus Covid-19.
4.	03-04-2020	Adi Kurniawan	Purwosari, Lais	Bertanya syarat pembuatan Akta Kelahiran.	- Syarat pembuatan akta yaitu : fotokopi KK, fotokopi KTP orangtua, fotokopi buku nikah orangtua. Lalu disilahkan untuk melakukan pendaftaran online. -

5.	03-04-2020	Yaris Riadi	Pulai Gading, Bayung Lencir	Sudah melakukan konsolidasi 3x tapi masih belum bisa buka rekening karena NIK belum online.	- Setelah dilakukan pengecekan ternyata Ybs belum melakukan cetak ulang KTP. Kami silahkan untuk mendaftar secara online pada link pelayanan online untuk nantinya melakukan pencetakan ulang KTP.
6.	07-04-2020	Ariyanto	Babat Supat	Menanyakan KTP dengan mengirim tanda terima.	- Setelah dikonfirmasi ke bagian Pendaftaran Penduduk, KTP Ybs sudah selesai dicetak.
7.	08-04-2020	Nanda	-	Ingin mengubah status pada KTP. Di KK sudah diubah.	- Syaratnya melampirkan KK dan KTP lama. Kemudian disilahkan untuk meleakukan pengajuan berkas secara online pada link pendaftaran online.
8.	09-04-2020	Gusti Randa Yusledi	Babat Supat	Minta aktivasi data karena ingin berobat.	- Sudah dikonsolidasi. Diinformasikan kepada Ybs bahwa proses konsolidasi 1x24 jam.
9.	13-04-2020	Ali Khozali	Sanga Desa	Menanyakan KTP sudah dicetak apa belum karena jarak dari tempat tinggal ke kantor Disdukcapil jauh.	- Menginformasikan link pelayanan online lalu diarahkan untuk memilih "Pelayanan KTP".
10.	13-04-2020	Amran Ardiansyah	Pandang Dulang, Lawang Wetan	Dulu domisili di Desa Plakat Tinggi, sekarang sudah hampir 2 bulan pindah ke Desa Pandang Dulang. Ingin membuat KK dan KTP baru.	- Diinformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online lalu diarahkan untuk memilih "Pelayanan KK". Setelah diproses selanjutnya silahkan pilih "Pelayanan KTP".
11.	15-04-2020	Yesi Susanti	Tanjung Kerang, Babat	Pengajuan ganti status untuk 2 KTP pada tanggal 18-10-2019. Untuk pengambilan,	- Untuk pengambilan dapat diwakilkan dengan membawa tanda terima Ybs.

12.	15-04-2020	Sudino Asmoro	Supat Bumi Kencana, Sungai Lilin	apakah diwakilkan salah satu atau harus datang keduanya? Menanyakan KK dan KTP yang telah didaftarkan tanggal 15-11-2019 secara manual.	- Setelah dicek dan dikonfirmasi di bagian Pendaftaran Penduduk, KK dan KTP Ybs sudah dicetak dan disilahkan untuk mengambil dengan membawa kartu tanda terima.
13.	15-04-2020	Salim	Balai Agung, Sekayu	Ingin memperbaharui KK karena ganti alamat. Tapi Ybs tidak mengerti tentang Pelayanan Online.	- Ybs disarankan untuk meminta bantuan kepada keluarga atau perangkat desa setempat untuk mengakses pelayanan online melalui link pelayanan online.
14.	16-04-2020	Paojia	Sungai Putih, Babat Toman	Menanyakan KTP yang daftar manual pada Oktober 2019 kenapa belum selesai.	- Setelah dilakukan pengecekan, data Ybs duplikat. Sehingga Ybs diharuskan melakukan cek iris mata di kantor Disdukcapil MUBA.
15.	16-04-2020	Rano Rigen	Danau Cala, Lais	Ingin membuat BPJS anak yang baru lahir tapi tidak bisa dilakukan karena KK belum online.	- Disarankan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online lalu memilih pelayanan "KOnsolidasi Manual. Diinformasikan bahwa KK akan online 1x24 jam.
16.	17-04-2020	Taufik	Pandan Sari, Tungkal Jaya	Ingin melakukan legalisir KK dan KTP apakah bisa di kantor?	- Diinformasikan kepada Ybs untuk legalisir dapat dilakukan di kantor Disdukcapil MuBA dengan melampirkan berkas asli dan dimasukkan ke dalam map.

17.	20-04-2020	Mentari	-	Mohon bimbingan untuk mengubah alamat pada e-KTP.	- Diinformasikan bahwa untuk mengubah alamat pada KTP harus melakukan perubahan alamat pada KK terdahulu. Jika sudah dilakukan, baru dapat melakukan perubahan pada KTP dengan mengaksis link pelayanan online. Kemudian memilih pilihan "Layanan KTP".
18.	20-04-2020	Rizki Adiva	-	Ingin mengubah pekerjaan pada KK dan KTP.	- Diinformasikan kepada Ybs untuk melakukan perubahan pada KK terlebih dahulu. Jika sudah dilakukan, baru dapat melakukan perubahan pada KTP dengan mengaksis link pelayanan online. Kemudian memilih pilihan "Layanan KTP".
19.	21-04-2020	Dorisman Sidik	-	NIK keponakan saat melakukan update di Dapodik tidak ditemukan.	- Kami silahkan untuk mengakses link pelayanan online, lalu memilih layanan "Konsolidasi Manual (Aktivasi Data)".
20.	21-04-2020	Mayla Rahayu	Sidomukti, Plakat Tinggi	Terjadi kesalahan penulisan jenis kelamin pada KTP.	- Kami silahkan untuk mengakses link pelayanan online, lalu memilih layanan "KTP-el". Kami juga menginformasikan kepada Ybs untuk melampirkan akta dan ijazah.
21.	21-04-2020	Tuah Silo	Balai Agung, Sekayu	Sudah pindah ke Indralay, Ogan Ilir tapi belum membuat surat pindah dari MUBA. Ybs tidak bisa ke Sekayu karena dilarang bepergian karena Virus Covid-19.	- Kami menghinformasikan bahwa untuk membuat surat pindah dapat dilakukan secara online dengan mengakses link pelayanan online, lalu memilih layanan "Pindah Datang". Setelah diproses surat pindah akan dikirim

22.	22-04-2020	Mohammad Solikhin	Tegal Rejo, Keluang	Melaporkan bahwa setiap melakukan pendaftaran apapun yang memerlukan e-KTP selalu bermasalah.	dalam bentuk PDF melalui WA dan Ybs dapat melakukan pencetakan sendiri. - Setelah dilakukan pengecekan, Ybs sudah melakukan perubahan alamat pada KK, tetapi belum melakukan cetak ulang KTP. Sehingga data pada KK dan KTP tidak sinkron. Kami sarankan untuk cetak ulang KTP ganti alamat.
23.	22-04-2020	Duwi Mustikasari	Sido Rejo, Keluang	Bertanya mengenai pelayanan di Disdukcapil MUBA apakah tutup selama pandemi.	- Kami informasikan kepada Ybs bahwa untuk menghindari penyebaran Virus Covid-19, untuk sementara Disdukcapil MUBA tidak membuka pelayanan tatap muka dan dialihkan ke pelayanan online.
24.	23-04-2020	Siska	-	Bertanya mengenai aktivasi KTP apakah harus ke kantor atau bisa online?	- Selama pandemi pelayanan dilakukan secara online dengan mengakses link pelayanan online. Dari link tersebut selanjutnya pilih layanan "Konsolidasi Manual".
25.	24-04-2020	Siti Indriani	Banjar Jaya, Tungal Jaya	Minta dicek surat pindah. Apakah dengan adanya surat pindah tersebut sudah sah menjadi warga MUBA>	- Diinformasikan bahwa dengan adanya surat pindah tersebut berarti data Ybs pada daerah asal telah dicabut. Untuk menjadi warga MUBA harus mendaftarkan KK terlebih dahulu yang dapat dilakukan pada link pendaftaran online.
26.	24-04-2020	Rani Novia	Karang Muktu, Lalan	Ingin membantu pasien mengurus BPJS untuk melakukan pembayaran RS. Bunda.	- Disarankan untuk mengakses link pelayanan online lalu memilih layanan "Konsolidasi

27.	27-04-2020	Ade Agustian	WhatsApp	<p>Tetapi NIK pasien belum terdaftar.</p> <p>Mengalami kesulitan mendaftar online . Ybs kurang memahami apakah persyaratan yang diminta petugas harus diantar ke kantor Disdukcapil MUBA.</p>	<p>Manual”.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Untuk pelayanan online, berkas cukup difoto dan dikirim ke petugas melalui WA.
28.	27-04-2020	Sartika	Email	<p>Mengirimkan tanda terima KTP dan minta dicek apakah sudah dicetak.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Disarankan untuk mengakses link pelayanan online lalu memilih layanan “KTP-el”. Nanti akan terhubung langsung ke petugas terkait.
29.	27-04-2020	Heri	WhatsApp	<p>Menanyakan syarat pembuatan Akta Kelahiran dan cetak ulang KK penambahan anggota.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Syarat pembuatan akta kelahiran: fotokopi KK, fotokopi KTP, fotokopi buku nikah, fotokopi keterangan kelahiran. Ybs disarankan untuk mendaftar pada link pelayanan online dan persyaratan di atas dapat dikirim dalam bentuk foto.
30.	27-04-2020	Susi	WhatsApp	<p>Sudah melakukan perubahan nama pada KTP, tapi saat melakukan sensus masih data lama.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diinformasikan kepada Ybs bahwa data yang dipakai oleh BPS adalah data lama.
31.	28-04-2020	Intan Pratama	WhatsApp	<p>Menanyakan <i>contact person</i> petugas akta kelahiran untuk keperluan pembuatan akta kelahiran.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Disarankan untuk mengakses link pelayanan online lalu memilih layanan “Akta Kelahiran”. Nanti akan terhubung langsung ke petugas terkait.

32.	28-04-2020	Muslimin	WhatsApp	Ingin mengaktifkan KK.	- Disarankan untuk mengakses link pelayanan online lalu memilih layanan "Konsolidasi Manual".
33.	29-04-2020	Umi Fadilah	WhatsApp	Ingin mendaftar KTP online untuk menyetorkan bukti pendaftaran online ke sekolah. Tapi ketika WA ke petugas yang ada di link pelayanan, WA tersebut tidak aktif.	- Setelah dikonfirmasi ke bagian Pendaftaran Penduduk ternyata nomor WA tersebut memang sedang tidak aktif karena petugas tersebut sedang izin. Sehingga diberikan nomor WA petugas yang sedang aktif/piket.
34.	30-04-2020	Rita Ekawati	Sekayu	Persyaratan membuat KK baru, KK lama hilang. Serta menambahkan anggota keluarga.	- Diinformasikan kepada Ybs untuk membuat Kartu Keluarga baru dan memasukkan nama anggota keluarga pada KK baru. Persyaratan pembuatan Kartu Keluarga yang hilang: surat keterangan hilang dari kepolisian/kelurahan, Kartu Tanda Penduduk dan surat keterangan lahir anggota keluarga yang akan ditambahkan pada Kartu Keluarga baru.
35.	30-04-2020	Ririn Juniarti	Gajah Mati, Babat Supat	Pengajuan cetak ulang KTP suami-istri. KTP istri sudah dicetak, KTP suami belum.	- Setelah dikonfirmasi ke bagian Pendaftaran Penduduk, Kartu Tanda Penduduk Ybs ternyata belum dicetak. Saat ini Kartu Tanda Penduduk Ybs sudah dicetak dan sudah dapat diambil.

36.	30-04-2020	Melda Nurasmaulia	Gajah Muda, Babat Supat	Petunjuk pembuatan KIA	- Diinformasikan untuk mendaftar secara online pada link pelayanan online, lalu memilih layanan "Kartu Identitas Anak". Persyaratan yang dibutuhkan: fotokopi akta kelahiran, fotokopi KK, fotokopi KTP orang tua, pas foto ukuran 3x4.
-----	------------	-------------------	-------------------------	------------------------	---

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan



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

Sekayu, April 2020

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



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

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

Bulan : Mei
Tahun 2020

No	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	ALAMAT	PERIHAL SARAN/PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6
1.	01-05-2020	Hamkah	-	Minta aktivasi KK karena untuk mendaftar BPJS Ketenagakerjaan.	- Kami sarankan untuk mengakses link pelayanan online, lalu memilih layanan "Konsolidasi Manual".
2.	05-05-2020	Nanda	-	Ingin perekaman KTP-el.	- Diinformasikan kepada Ybs bahwa perekaman KTP-el ditunda guna mencegah penyebaran Virus Covid-19. Sementara diganti dengan Biodata WNI.
3.	05-05-2020	Eka Rolania	Mangsang, Bayung Lencir	Menanyakan KTP yang sudah didaftarkan tanggal 11-06-2019, karena ingin ke capil tapi tidak bisa karena pandemi.	- Kami sarankan untuk mengakses link pelayanan online, lalu memilih layanan "KTP-el". Lalu mengirim tanda terima ke WA petugas untuk dicek.
4.	05-05-2020	Nelly Agustin	-	Bertanya mengenai NIK tidak valid.	- Diinformasikan kepada Ybs bahwa NIK tidak valid karena belum diaktivasi. Saat ini aktivasi

5.	06-05-2020	Hendri Saputra	-	Membuat KK dan Akta Kelahiran tapi hanya mendapat kertas putih. Tidak seperti dulu.	<p>dapat dilakukan secara online dengan mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan “Konsolidasi Manual”.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diinformasikan kepada Ybs bahwa KK dan Akta Kelahiran tersebut asli. Penggunaan kertas A4 80gr sebagai pengganti blanko KK dan Akta Kelahiran telah diatur dalam Permendagri dan mulai diterapkan di Disdukcapil MUBA pada Maret 2020.
6.	07-05-2020	Andri Setiawan	Rimba Ukur, Sekayu	Untuk legalisir KK dan Akta Kelahiran apakah bisa langsung datang ke kantor?	<ul style="list-style-type: none"> - Untuk legalisir dipersilahkan datang langsung ke kantor Disdukcapil MUBA dengan melampirkan dokumen asli.
7.	11-05-2020	Gina Ananda	Sungai Medak, Sekayu	Ganti nama pada KK menyesuaikan KTP pada tanggal 25-01-2020. Tapi ketika ingin membuat atm di bank masih data nama yang lama.	<ul style="list-style-type: none"> - Kami silahkan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan “Konsolidasi Manual”.
8.	11-05-2020	Weni Nasti	Babat Toman	Ingin membuat surat pindah dari MUBA ke Maluku Tenggara Barat. Posisi sudah di Maluku dan tidak bisa membuat KK karena data masih di MUBA.	<ul style="list-style-type: none"> - Kami silahkan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan “Pindah Datang”. Jika selesai, Surat Pindah Datang akan dikirim ke WA pendaftar.
9.	11-05-2020	Tegar Saputra	Tungkal Jaya	KK tidak bisa dipakai untuk sensus penduduk online.	<ul style="list-style-type: none"> - Kami silahkan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan “Konsolidasi Manual”.

10.	11-05-2020	Solah	-	Ingin membuat KTP tapi belum pernah melakukan perekaman KTP.	- Diinformasikan kepada Ybs bahwa perekaman KTP untuk sementara ditunda guna menghindari Virus Covid-19. Untuk masyarakat yang belum pernah melakukan perekaman, diganti dengan Biodata WNI.
11.	12-05-2020	Gris Sepriana	Babat Toman	KK Ybs tidak bisa dipakai untuk sensus online. KK dikeluarkan 2016.	- Kami silahkan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "Konsolidasi Manual".
12.	12-05-2020	Candra Iskandar	Jirak Jaya	KK tidak terdaftar, baru pisah KK tapi KTP belum dicetak ulang.	- Kami silahkan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "KTP-el" untuk cetak ulang KTP-el agar datanya sinkron.
13.	12-05-2020	Fajar	-	Ingin mencetak ulang KK karena pekerjaan salah.	- Kami silahkan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "Kartu Keluarga".
14.	13-05-2020	Rizky Cristian	Babat Supat	Saat daftar sensus online error kode 104.	- Kemungkinan permasalahan tersebut terjadi karena KK Ybs belum terbaharui, sehingga data Ybs tidak ditemukan. Disarankan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "Konsolidasi Manual".
15.	13-05-2020	Rara	Balai Agung	Ingin membuat KTP baru, karena KTP lama hilang. Ybs sudah membuat surat keterangan hilang dari Kepolisian.	- Kami silahkan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "KTP-el".

16.	14-05-2020	Zulkarnain	Serasan Jaya, Sekayu	Petugas layanan online KK slow respon.	- Sebelumnya petugas meminta maaf kepada Ybs atas ketidaknyamanannya. Disampaikan bahwa permasalahan terjadi karena keterbatasan jumlah petugas yang hanya 2 orang untuk pelayanan KK.
17.	14-05-2020	Alifa Husna	-	NIK tidak sama dengan tanggal lahir, apakah bermasalah?	- Setelah dikonfirmasi lewat telepon ternyata Ybs pernah melakukan perubahan tanggal lahir menyesuaikan ijazah dan kami beritahukan kepada Ybs bahwa NIK berbeda dengan tahun lahir itu tidak masalah. Karena kita bisa mengubah KK tapi tidak dapat mengubah NIK.
18.	15-05-2020	Doni Andika	Epil, Lais	Mendaftar Akta Kelahiran dan KK secara online. Semua berkas sudah dikirim secara kepada petugas tapi HP hilang sehingga bukti chat tidak ada.	- Kami cek dan konfirmasi ke bagian Catatan Sipil ternyata akta dan KK Ybs sudah selesai dan dapat diambil dengan membawa berkas pengajuan.
19.	15-05-2020	Muhammad Soleh	Serasan Jaya, Sekayu	Minta diproses pindah dari Desa Cekar, Kec. Kikim Timur, Kab. Lahat tujuan ke Kelurahan Serasan Jaya, Kec. Sekayu, Kab. MUBA.	- Kami silahkan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "Pindah Datang".
20.	18-05-2020	Puteri Widiana	Balai Agung, Sekayu	Orangtua mendapat BLT tapi KK dan KTP beda alamat.	- Setelah dicek ternyata Ybs pernah pindah alamat dan sudah mengubah KK. Tetapi KTP belum dicetak ulang, kami sarankan untuk melakukan cetak ulang KTP ganti alamat.
21.	18-05-2020	Desi Putri	Kramat	Ingin mengambil KTP dengan mengirim tanda	- Kami silahkan untuk mengakses link

		Puspita Sari	Jaya, Sungai Kerah	terima melalui WA.	pelayanan online, kemudian pilih layanan "KTP-el". Nanti akan terhubung dengan petugas terkait.
22.	19-05-2020	Iryadi	Mekar Jaya, Jirak Jaya	Cara mengaktifkan KK yang belum terdaftar.	- Kami informasikan kepada Ybs untuk mengakses pelayanan online, kemudian pilih layanan "Konsolidasi Manual".
23.	20-05-2020	Edi Chandra	-	Bertanya kantor Disdukcapil MUBA besok buka atau tidak karena dari Palembang mau mengurus KK.	- Diberitahukan kepada Ybs bahwa Disdukcapil MUBA saat ini membuka pelayanan secara online guna menghindari penyebaran Virus Covid-19.
24.	22-05-2020	Susi	Babat Toman	Nama anak tidak terdaftar pada saat pembuatan BPJS. Padahal nama anak sudah ada dalam KK.	- Kami silahkan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "Konsolidasi Manual" untuk aktivasi data.
25.	22-05-2020	Gunawan	Lalan	Apa syarat membuat surat pindah dari MUBA ke Pandeglang.	- Syarat membuat surat pindah adalah Kartu Keluarga. Kemudian mengisi Form Pindah Datang. Kami silahkan Ybs untuk mengirim berkas ke link pelayanan online.
26.	27-05-2020	Rini Susanti	-	Ingin mengganti RT pada KK dan KTP.	- Kami informasikan kepada Ybs bahwa harus mengganti alamat (RT) pada KK terlebih dahulu. Setelah itu dapat melakukan pencetakan ulang KTP. Kami silahkan untuk melakukan pendaftaran secara online.
27.	27-05-2020	Destri Yani	Lais	Menanyakan KTP a.n. Hidayat dan Rosita yang	- Kami konfirmasi ke petugas penerima berkas

28.	28-05-2020	Herman Siregar	Telepon	sudah didaftarkan cetak ulang ganti alamat secara online. Anak Ybs sudah 17 tahun dan ingin membuat KTP.	KTP online, ternyata KTP Ybs masih diproses. - Diinformasikan kepada Ybs bahwa perekaman lditunda dalam rangka pencegahan penyebaran Virus Covid-19 dan diganti dengan Biodata WNI untuk sementara.
29.	29-05-2020	Adi Wijaya	Bailangu Timur, Sekayu	Anak sudah menikah dan ingin pisah KK. Ybs ingin cetak ulang KKnya.	- Kami silahkan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "Kartu Keluarga".

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



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

Sekayu, Mei 2020

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



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

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

Bulan : Juni
Tahun 2020

No	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	ALAMAT	PERIHAL SARAN/PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6
1.	02-06-2020	Triansyah	Jirak Jaya	Ingin membuat akta kelahiran anak dan memperbaharui KTP.	- Diinformasikan untuk mengakses link pelayanan online, lalu memilih layanan "Akta Kelahiran" dan memilih layanan "KTP-el" untuk memperbaharui KTP.
2.	02-06-2020	Kurnia Sri Febriliana	Sungai Lilin	Menanyakan KTP dengan mengirim foto tanda terima.	- Setelah dicek KTP Ybs sudah dicetak dan diberitahukan jika pengambilan KTP harus disertai tanda terima.
3.	04-06-2020	Adel	Lais	Mendaftarkan perubahan KTP tapi sudah 3 hari belum ada konfirmasi dari petugas.	- Melihat dari <i>screenshot</i> yang dikirim kami pastikan KTP sudah selesai. Tidak adanya konfirmasi mungkin petugas lupa menginformasikan kepada Ybs.
4.	04-06-2020	Kamiya Kaisya	-	Mau pindah alamat dari Sekayu ke Tasikmalaya.	- Kami informasikan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "Pindah Datang".

5.	05-06-2020	Angga Permana	Babat Supat	Menanyakan boleh atau tidak jika pengambilan KTP diwakilkan.	- Untuk pengambilan KTP dapat diwakilkan dan melampirkan bukti pendaftaran disaat pengambilan.
6.	10-06-2020	Rubi Suwandi	Sekayu	Jika KTP rusak bisa tidak cetak di daerah lain.	- Diinformasikan kepada Ybs bahwa cetak KTP dapat dilakukan di daerah lain/cetak domisili.
7.	12-06-2020	Agus Suheryana	Sukamaju, Babat Supat	KTP-el sudah diambil tapi belum diaktivasi.	- Kami informasikan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "Konsolidasi Manual".
8.	15-06-2020	Megawati	-	Cara mengurus KTP yang hilang.	- Cetak ulang KTP yang hilang harus melampirkan surat keterangan kehilangan dari Kepolisian.
9.	16-06-2020	Lucky	Simpang Tungkal	Baru dapat KTP tapi tidak bisa digunakan untuk melakukan pinjaman.	- Kami informasikan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "Konsolidasi Manual".
10.	17-06-2020	Sukamto	Keluang	Ingin mengajukan pindah ke Magetan, Jawa Timur tapi belum memiliki surat pindah.	- Kami informasikan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "Pindah Datang".
11.	18-06-2020	Nadiah	-	Ingin mengubah tahun lahir dari 1998 ke 1988.	- Diinformasikan kepada Ybs bahwa untuk perubahan tahun kelahiran beda 10 tahun harus melakukan sidang pengadilan terlebih dahulu dan baru dapat melakukan perubahan di Disdukcapil MUBA.

12.	19-06-2020	Eva Yunita	Keramat Jaya	Ingin melakukan aktivasi data.	- Kami informasikan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "Konsolidasi Manual".
13.	19-06-2020	Rika Damayanti	Sekayu	NIK tidak terdaftar ketika mendaftar sekolah kedinasan.	- Kami informasikan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "Konsolidasi Manual".
14.	23-06-2020	Hengki Tornando	-	Ingin membuat surat pindah dari Kab. MUBA ke Kab. Muara Enim. Apakah bisa dilakukan pelayanan tatap muka atau pelayanan online?	- Diinformasikan kepada Ybs bahwa selama pandemi tidak ada pelayanan tatap muka. Ybs disarankan untuk mengakses link pelayanan online.
15.	23-06-2020	Jody	Sekayu	Setelah membuat biodata WNI apakah tinggal menunggu terima KTP atau bagaimana?	- Biodata WNI diterbitkan karena pada masa pandemi Virus Corona perekaman tidak bisa dilakukan. Nanti jika keadaan sudah kembali normal, yang sudah memiliki Biodata WNI dapat perekaman dan bisa mendapatkan KTP-el
16.	25-06-2020	Fadil	Epil, Lais	Ingin mengubah nama pada KK dan KTP karena tidak sesuai dengan ijazah dan akta.	- Dijelaskan kepada Ybs bahwa Ybs harus mengubah data pada KK terlebih dahulu, kemudian baru cetak ulang KTP. Ybs dapat mengakses link Pelayanan Online.
17.	26-06-2020	Yusma Wati	Muara Merang, Bayung Lencir	Ingin tukar KTP lain. Kabupaten sebelumnya domisili OKI sekarang sudah berdomisili di MUBA.	- Silahkan cetak ulang KK dengan mengakses mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "Kartu Keluarga".

18.	26-06-2020	Adam	-	Sudah pengajuan KK 2 minggu tapi belum ada konfirmasi dari petugas KK bila sudah selesai.	- Setelah dikonfirmasi kepada petugas KK, ternyata terjadi gangguan pada jaringan untuk TTE.
19.	26-06-2020	Julianto	Bekasi	Sudah membuat surat dari MUBA ke Bekasi tapi ketika dicek di Bekasi hanya 1 orang yang pindah. Sedangkan pengajuan 3 orang.	- Kami informasikan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "Pindah Datang".

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



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

Sekayu, Juni 2020

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



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

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

Bulan : Juli
Tahun 2020

No	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	ALAMAT	PERIHAL SARAN/PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6
1.	02-07-2020	Agustian	Karang Kiringini, Lawang Wetan	Prosedur cetak ulang Akta Kelahiran karena hilang.	- Kami informasikan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "Akta Kelahiran".
2.	06-07-2020	Novi	-	Ingin pindah ke Ogan Ilir. Semua syarat sudah ada. Tinggal pengurusan ke Disdukcapil.	- Kami informasikan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "Pindah Datang".
3.	08-07-2020	Surati	Sungai Lilin	Bertanya perihal Akta Kelahiran sekarang pakai lertas [utih seperti fotokopi.	- Kami informasikan kepada Ybs bahwa Maret 2020 Disdukcapil MUBA mulai memberlakukan penguunaan kertas HVS untuk percetakan KK dan Akta. Sesuai dengan Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.

4.	09-07-2020	Armansyah Subakti	Sei Napal, Batanghari Leko	Ybs mengalami musibah kebakaran. Seluruh dokumen kependudukan terbakar.	- Ybs disilahkan membuat pernyataan yang diketahui Kepala Desa. Kemudian mengisi F1 01 untuk dilakukan penginputan data ulang.
5.	14-07-2020	Karin	Teluk Kijing, Lais	Ingin aktivasi data, KTP Palembang.	- Kami silahkan untuk menghubungi Disdukcapil Palembang agar dilakukan aktivasi data.
6.	17-07-2020	-	Sumedang	Sudah 1 tahun domisili Sumedang tapi KTP masih MUBA. Ingin mengurus perpindahan tanpa harus pulang ke Sekayu.	- Kami informasikan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "Pindah Datang".
7.	23-07-2020	Siti	-	Ingin cetak ulang KK karena rusak.	- Kami informasikan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "Kartu Keluarga".
8.	24-07-2020	Dodi	Gajah Mati, Babat Supat	Sudah pernah perekaman KTP-el di Kecamatan Babat Supat, tapi belum mendapatkan KTP-el.	- Kami informasikan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "KTP-el".

9.	24-07-2020	Yunita	Jirak Jaya	Beberapa bulan yang lalu Ybs melakukan perekaman dikarenakan blanko KTP habis. Sekarang mau cetak KTP-el.	- Setelah dilakukan pengecekan, KTP-el Ybs sudah dicetak dan dikirim ke Kecamatan. Jadi disarankan kepada Ybs untuk menghubungi pihak Kecamatan.
----	------------	--------	------------	---	--

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



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

Sekayu, Juli 2020

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



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

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

Bulan : Agustus
Tahun 2020

No	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	ALAMAT	PERIHAL SARAN/PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6
1.	10-08-2021	Tia	-	Mengurus rekening untuk beasiswa, terkendala KTP-el tidak bisa menggunakan Biodata WNI.	- Diinformasikan kepada Ybs bahwa Biodata WNI dikeluarkan sebagai pengganti KTP-el sesuai edaran Kepala Dinas Dukcapil Nomor: B.470/411/Dukcapil-11/2020. Edaran tersebut juga telah kami sampaikan kepada pemohon, agar dapat dilampirkan saat berkepentingan.
2.	10-08-2021	Dodi	Gajah Mati, Babat Supat	Sekitar 2 tahun yang lalu pernah melakukan perekaman KTP-el di Kecamatan Sungai Lilin, tapi sekarang sudah jadi Kecamatan Babat Supat. KTP ybs belum keluar sampai sekarang.	- Kami informasikan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "KTP-el". Nanti akan dicek apakah sudah dicetak atau belum.
3.	12-08-2021	Mujahidin	Balai Agung, Sekayu	Pengajuan cetak ulang KTP tanggal 10 Agustus 2020. Tapi belum ada konfirmasi selesai dari petugas.	- Setelah dikonfirmasi ke bagian KTP ternyata KTP Ybs sudah dicetak. Diinformasikan untuk mengambil KTP membawa KTP yang lama.
4.	13-08-2021	Alex Sander	-	Bertanya mengenai KTP karena Ybs mempunyai KTP lama yang bukan KTP-el. Saat	- Diinformasikan bahwa perekaman untuk sementara waktu ditunda guna mencegah

5.	14-08-2021	Deva	Jirak Jaya	ini belum pernah melakukan perekaman KTP-el. Jika ingin membantu tetangga untuk mendaftar KTP online, apakah harus menggunakan surat kuasa?	penyebaran Virus Covid-19. Bagi masyarakat yang belum melakukan perekaman KTP akan diganti dengan Biodata WNI. - Diinformasikan kepada Ybs jika ingin membantu membuat KTP, harus melampirkan surat kuasa yang dibuat oleh pemilik KTP yang isinya memberi kuasa kepada orang yang mengurus KTP.
6.	24-08-2021	Destri Yani	Lais	Menanyakan pelayanan KK tidak ada respon dari kemarin	- Setelah dilihat screenshot yang dikirim ternyata kemarin Ybs menghubungi petugas jam 16.01 (diluar jam kerja). Jadi kami sarankan untuk menunggu respon dari petugas sesegera mungkin.
7.	24-08-2021	Rahmat Hidayat	Rantau Kasih, Lawang Wetan	Sudah 2 kali rekaman e-KTP data duplikat, tapi duplikatnya sudah dihapus. Apakah bisa cetak KTP atau harus perekaman ulang?	- Kami informasikan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "KTP-el". Nanti akan terhubung dengan petugas terkait.
8.	24-08-2021	Revi Setya Larasati	Toman, Babat Toman	Tidak bisa proses BPJS dikarenakan KK dan KTP belum online.	- Setelah dilihat foto KTP dan KK yang dikirim oleh Ybs, ternyata KTP-el Ybs belum dicetak ulang. Jadi data KTP dan KK tidak sinkron. Kami informasikan kepada Ybs untuk melakukan cetak ulang terlebih dahulu baru kemudian melakukan aktivasi data.
9.	26-08-2021	Diki Permana	-	Sudah perekaman di kecamatan apakah bisa	- Kami informasikan untuk mengakses link

10.	27-08-2021	Depri Saputra	Balai Agung, Sekayu	<p>cetak KTP di capil?</p> <p>Ingin melakukan perekaman KTP-el untuk pendaftaran TNI-AD.</p>	<p>pelayanan online, kemudian pilih layanan "KTP-el". Nanti akan terhubung dengan petugas terkait. Jika data rekam Ybs sudah masuk, KTP-el bisa dicetak.</p> <p>- Setelah dikonsultasikan dan dikonfirmasi ke bagian PIAK, dijelaskan bahwa perekaman dapat dilakukan dengan syarat Ybs harus melampirkan surat keterangan rapid test dan pernyataan tidak mengunjungi daerah zona merah, kuning, orange selama 2 minggu terakhir.</p>
-----	------------	---------------	---------------------	--	--

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



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

Sekayu, Agustus 2020

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



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

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

Bulan : September
Tahun 2020

No	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	ALAMAT	PERIHAL SARAN/PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6
1.	02-09-2020	Mardiana	Sekayu	Apresiasi masyarakat yang sangat puas dalam pelayanan pendaftaran Surat Pindah karena pelayanan cepat dan tanggap, dan ramah.	- Buat Pernyataan belum pernah menerima KTP Elektronik, Konfirmasi ke bagian Pencetakan KTP elektronik untuk dilakukan Pencetakan Ulang.
2.	02-09-2020	Aisyah	Ngulak III	Apresiasi masyarakat yang puas terhadap pelayanan pendaftaran. KIA karena menurut Ybs pelayanan sangat memuaskan, sangat ramah, dan proses pembuatan cepat.	
3.	03-09-2020	Ricki As	Babat Supat	Apresiasi masyarakat sangat puas dalam pelayanan yang diberikan petugas. Pelayanan sangat baik, petugas ramah, dan sopan.	
4.	03-09-2020	Zul Haidir	Tanah Abang, Batanghari Leko	Apresiasi masyarakat yang puas terhadap pelayanan petugas KTP karena proses pembuatan KTP yang cepat. Ybs mendaftarkan KTP sebanyak 3 KTP dan selesai selama	

5.	04-09-2020	Andi	Babat Toman	kurang lebih 2 jam. Ybs ingin mendaftar Kartu Prakerja, dan minta tolong dicek nomor KK karena KK Ybs hilang dan untuk mengurus KK belum sempat ke Disdukcapil.	- Setelah kami cek ke operator, nomor KK: 1606061906080291.
6.	07-09-2020	Dukcapil Kota Banjar	Banjar, Dewa Barat	Ada masyarakat ingin mengurus KK. Setelah dicek di <i>database</i> ternyata data Ybs masih di Musi Banyuasin.	- Kami silahkan Ybs untuk mengurus pindah melalui pelayanan online. Kami informasikan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian pilih layanan "Kartu Keluarga".
7.	09-09-2020	Sazili Karim	Sekayu	Mengajukan berkas pembuatan KK tapi sangat lambat respon dan setelah dikonfirmasi petugas mengatakan bahwa dia sendiri yang ditugaskan untuk 15 Kecamatan.	- Kami sampaikan kepada petugas keluhan dan saran Ybs dan telah kami konfirmasi untuk segera memproses berkas pengajuannya. Kepada Ybs kami sampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanannya.
8.	09-09-2020	Anindia Fitriani	Lais	Sudah perekaman KTP tapi belum menerima KTP.	- Setelah kami konfirmasi dan dicek ke bagian pendaftaran penduduk, ternyata statusnya PRR. Kemudian kami sampaikan kepada Ybs bahwa KTP akan segera dicetak dan akan kami kabari jika telah selesai.
9.	09-09-2020	Rico Aji Pratama	Tanjung Keputran, Plakat Tinggi	Apakah bisa cetak KTP di capil, karena sudah rekaman di Kecamatan.	- Kami sampaikan kepada Ybs bahwa bagi masyarakat yang sudah perekaman di Kecamatan bisa cetak di Disdukcapil dengan cara mendaftar melalui link pelayanan online. Kemudian pilih layanan "KTP-el".

10.	10-09-2020	Nydia Sari	Facebook	Persyaratan untuk pembuatan akta kelahiran anak yang baru lahir.	- Persyaratan akta kelahiran: surat keterangan kelahiran, KK, KTP orangtua, buku nikah orangtua, lalu mengisi formulir akta kelahiran.
11.	10-09-2020	Muhammad Padmo	Facebook	NIK tidak bisa dipakai untuk daftar kartu prakerja.	- Kami silahkan Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Konsolidasi Manual".
12.	11-09-2020	Rahza	Babat Toman	Minta informasi tentang perekaman E-KTP, dan bisa tidak jika perekaman di kecamatan.	- Kami informasikan kepada Ybs bahwa Disdukcapil MUBA saat ini menundaperekaman KTP-el dikarenakan bertambahnya kasus positif Covid-19 di Kabupaten MUBA. Untuk perekaman di kecamatan silahkan Ybs tanyakan langsung ke kantor camat yang dimaksud.
13.	11-09-2020	Fera Agista	Sukamaju, Babat Supat	Sudah membuat Biodata WNI tetapi ketika ke bank pihak bank meminta KTP-el.	- Diinformasikan kepada Ybs bahwa sesuai edaran Kepala Dinas Dukcapil Nomor: B.470/411/Dukcapil-11/2020 mengenai penerbitan Biodata WNI bagi penduduk yang belum perekaman dan dapat digunakan untuk pengurusan BPJS, Bank, Sekolah, dll.
14.	14-09-2020	Mastutidah	Petaling Lais	Telah melakukan konsolidasi manual tetapi NIK masih belum valid di BPJS.	- Kami sarankan kepada Ybs untuk menghubungi BPJS dan minta update data terbaru karena banyak kejadian penduduk sudah update data di Disdukcapil tapi data BPJS masih menggunakan data lama.]

15.	14-09-2020	Amir Hamzah	Sukarami, Sekayu	Ingin mengubah alamat pada KTP dan KIA, karena sudah pindah domisili dan sudah memperbaiki KK.	- Kami silahkan Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "KTP-el" (untuk cetak ulang KTP). Lalu memilih layanan "Kartu Identitas Anak" (untuk cetak ulang KIA).
16.	14-09-2020	Tentrem	Suka Damai Baru, Sungai Lilin	Ingin mengonlinekan KK, sudah chat ke petugas online tapi tidak ada respon.	- Setelah dilihat dari screenshoot yang dikirim Ybs, ternyata Ybs menghubungi layanan KK, bukan layanan Konsolidasi Manual. Untuk proses aktivasi data NIK, pilih layanan "Konsolidasi Manual" pada link pelayanan online.
17.	15-09-2020	Deni Sadly	WhatsApp	NIK tidak valid untuk mendaftar Kartu Prakerja.	- Kami silahkan Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Konsolidasi Manual".
18.	15-09-2020	Rieza Hendry	Bayung Lencir	Ingin mengurus pindah dari Bayung Lencir MUBA ke Banyuwangi. Apa saja yang diperlukan?	- Syarat pindah: KK dan mengisi formulir pindah. Kami silahkan Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Pindah Datang".
19.	21-09-2020	Putra Pebriansyah	Facebook	Ingin membuat KTP, karena KTP yang dimiliki belum elektronik.	- Kami informasikan kepada Ybs bahwa Ybs harus melakukan perekaman terlebih dahulu. Dikarenakan perekaman KTP-el untuk sementara ditutup guna mencegah penyebaran Virus Covid-19. Kami sarankan kepada Ybs untuk membuat Biodata WNI sebagai pengganti KTP-el untuk sementara.

20.	21-09-2020	Iriani Lidya	Babat Toman	Pindah dari Yogyakarta. Sudah ada surat pindah dan ingin membuat KTP.	- Kami informasikan kepada Ybs untuk membuat KK terlebih dahulu. Setelah itu baru bisa mmebuat KTP MUBA. Kami silahkan Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Kartu Keluarga".
21.	21-09-2020	Mulyono	Jirak Jaya	Ketika membuat Biodata WNI, alamatnya salah.	- Kami sarankan Ybs untuk kembali menghubungi petugas Biodata WNI agar dapat ditelusuri permasalahannya.
22.	21-09-2020	Sutardi Finata	WhatsApp	KTP hilang, tetapi sedang berada di Surabaya. Apakah bisa diwakilkan keluarga yang ada di MUBA untuk mengurus cetak ulang KTPnya.	- Kami sarankan untuk mengurus surat keterangan hilang dari kepolisian dan untuk pengurusan cetak ulang KTP-elnya bisa diwakilkan oleh keluarga yang ada di MUBA.
23.	23-09-2020	Fitri Utami	Petaling, Lais	Sudah punya suket, tapi habis masa berlaku. Ingin mengambil e-KTP.	- Kami silahkan Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "KTP".
24.	23-09-2020	Age	Instagram	Kira-kira berapa hari chat akan dibalas oleh petugas pelayanan online.	- Kami informasikan kepada Ybs bahwa seluruh chat yang masuk ke petugas pelayanan online akan dibalas satu persatu sesuai urutan. Kami minta kepada Ybs untuk bersabar.
25.	24-09-2020	Nurjanah	Mekar Jaya, Bayung Lencir	KK tidak bisa untuk mendaftar e-reg pajak. Keterangan NIK tidak sesuai KK.	- Kami silahkan Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Konsolidasi Manual".

26.	25-09-2020	Zuhri	Bayung Lencir	Tidak bisa daftar kartu prakerja. Keterangan: Data salah. Padahal data pada KK dan KTP sudah sama dan benar.	- Kami silahkan Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Konsolidasi Manual".
27.	28-09-2020	Repy	WhatsApp	Pindah dari Muara Enim sudah membuat KK MUBA dan ingin membuat KTP. Syarat membuat KTP?	- Syarat membuat KTP melampirkan KK dan KTP lama. Ybs disarankan mendaftar secara online pada link pelayanan online, kemudian memilih layanan "KTP".
28.	28-09-2020	SLI	Muara Mudak, Bayung Lencir	Minta tolong foto KK dari NIK 1606092502650001 karena KK Ybs hilang dan ingin membuat keterangan hilang.	- Sudah kami cek dan KK sudah difoto dan dikirim kepada Ybs.
29.	28-09-2020	Johan	Balai Agung, Sekayu	Ingin mendaftar 2 KTP anggota keluarga. Salah satu sudah perekaman dan yang lain belum.	- Silahkan mendaftar secara online dengan mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "KTP".

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



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

Sekayu, September 2020

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



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

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

BULAN : Oktober
TAHUN : 2020

No	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	ALAMAT	PERIHAL SARAN/PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6
1.	09-10-2020	Sandara Saputra	Facebook	Cara mengubah BIN pada Kartu Keluarga.	- Kami silahkan Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Kartu Keluarga".
2.	09-10-2020	Ngatijo	Facebook	Perbaiki data Kartu Keluarga.	- Kami silahkan Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Kartu Keluarga".

3.	09-10-2020	S. Gudil	Facebook	Cara mengubah KTP secara online.	- Kami silahkan Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "KTP-el".
----	------------	----------	----------	----------------------------------	---

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



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

Sekayu, Oktober 2020

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



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

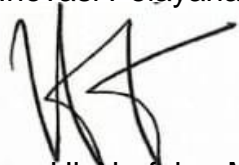
**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

BULAN : November
TAHUN 2020

No	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	ALAMAT	PERIHAL SARAN/PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6
1.	10-11-2020	Agustiawan	-	Pembuatan Kartu Keluarga.	- Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Kartu Keluarga". Nanti akan langsung terhubung dengan petugas terkait.
2.	11-11-2020	M. Abdul Matih	-	Pembuatan KTP-el.	- Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "KTP-el". Nanti akan langsung terhubung dengan petugas terkait.
3.	13-11-2020	Doni Saputra	-	NIK tidak bisa dipakai untuk membuat kartu prakerja.	- Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Konsolidasi Manual" untuk aktivasi data.
4.	13-11-2020	Dian Whyendy	-	Ingin melakukan aktivasi data.	- Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Konsolidasi Manual" untuk

5.	16-11-2020	Ria Randini	-	Akte kelahiran hilang.	<p>aktivasi data.</p> <p>- Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Akta Kelahiran". Nanti akan langsung terhubung dengan petugas terkait.</p>
----	------------	-------------	---	------------------------	--

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



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

Sekayu, November 2020

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



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

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

BULAN : Desember
TAHUN 2020

No	TANGGAL PENGADUAN	NAMA	ALAMAT	PERIHAL SARAN/PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6
1.	01-12-2020	Budi Hendrayani	-	Meminta pemblokiran data KTP karena Ybs sudah pindah kabupaten.	- Mengarahkan Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Pindah Datang".
2.	02-12-2020	Rifky Rifansyah	-	Meminta diaktifkan KK secara online.	- Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Konsolidasi Manual".
3.	03-12-2020	Miftahul Aziz	-	Pengurusan Kartu Keluarga secara online.	- Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Kartu Keluarga".
4.	03-12-2020	Megawati	-	Kehilangan KTP.	- Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "KTP-el".
5.	04-12-2020	Surasmo Zulwany	-	Ingin mengubah alamat pada KTP.	- Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian


6.	07-12-2020	Ella Andriani	-	Meminta surat pindah dari Musi Banyuasin ke Jambi.	memilih layanan "KTP-el". - Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Pindah Datang".
7.	10-12-2020	Doni Saputra	-	Mau mengaktifkan NIK untuk membuat kartu prakerja.	- Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Konsolidasi Manual" untuk aktivasi data.
8.	10-12-2020	Yoshi Eni	-	Verifikasi data Kartu Keluarga dan KTP.	- Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Konsolidasi Manual" untuk aktivasi data.
9.	18-12-2020	Kristina Meisary	-	Mau mengaktifkan Kartu Keluarga dan KTP baru.	- Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Konsolidasi Manual" untuk aktivasi data.
10.	18-12-2020	Kelpin	-	Minta aktivasi data Kartu Keluarga dan KTP.	- Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Konsolidasi Manual" untuk aktivasi data.
11.	21-12-2020	Nova Ariska	-	Mau mengambil KTP tapi sudah lewat batas waktu pengambilan.	- Mengarahkan Ybs untuk datang langsung mengambil KTP di Disdukcapil MUBS dengan membawa tanda terima.

12.	21-12-2020	Anggi Fadilah	-	KTP-el bermasalah ketika melakukan pendaftaran kartu kredit.	- Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Konsolidasi Manual" untuk aktivasi data.
13.	22-12-2020	Virgo	-	Cara membuat KTP Sementara.	- Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "KTP-el".
14.	23-12-2020	Edo Pranata	-	Minta aktivasi data.	- Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Konsolidasi Manual" untuk aktivasi data.
15.	23-12-2020	Atha Fadlan Shaqeil	-	Mempertanyakan kenapa hampir 30% KTP-el di Musi Banyuasin tidak link atau tidak aktif secara elektronik.	- Menginformasikan kepada yang bersangkutan bahwa selama masa pandemi, proses pembuatan aktivasi KTP dilakukan secara manual dengan mengirimkan data ke pusat. Sehingga masyarakat harus melakukan aktivasi manual pada link pelayanan online lalu memilih layanan "Konsolidasi Manual".
16.	23-12-2020	Ariyenza	-	Meminta untuk aktivasi Kartu Keluarga.	- Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Konsolidasi Manual" untuk aktivasi data.
17.	28-12-2020	Supatmi	-	Meminta surat pindah dari MUsi Banyuasin.	- Menginformasikan kepada Ybs untuk

18.	28-12-2020	Giono Mirna Wati	-	Mau membuat KTP-el secara online.	mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Pindah Datang". - Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "KTP-el".
19.	28-12-2020	Darwinsyah Nurdin	-	Persyaratan membuat KTP-el dan KK.	- Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Kartu Keluarga" terlebih dahulu. Lalu selanjutnya jika KK sudah selesai, dipersilahkan untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "KTP-el" untuk membuat KTP-el.
20.	28-12-2020	Abi Surya Pratama	-	Aktivasi data.	- Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Konsolidasi Manual" untuk aktivasi data.
21.	28-12-2020	Prisylia Anika	-	Persyaratan memperbaharui data pada KK.	- Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Kartu Keluarga". Nanti akan terhubung langsung dengan petugas terkait.
22.	28-12-2020	Asrie	-	Aktivasi data pada KTP dan KK.	- Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Konsolidasi Manual" untuk aktivasi data.

23.	29-12-2020	Rizky Nilam	-	Menanyakan link layanan online untuk Kartu Identitas Anak.	- Menginformasikan kepada Ybs link pelayanan online, kemudian diarahkan memilih layanan "Kartu Identitas Anak".
24.	29-12-2020	Kristina Mayasari	-	Pengaktifan KTP-el dan KK baru.	- Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Konsolidasi Manual" untuk aktivasi data.
25.	29-12-2020	Putra Junior	-	Pengaktifan KTP untuk mengurus BPJS.	- Menginformasikan kepada Ybs untuk mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan "Konsolidasi Manual" untuk aktivasi data.

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



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

Sekayu, Desember 2020

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



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

BAB IV

PENUTUP

Proses pengaduan berawal dari masyarakat mengadu kepada Pemerintah bisa berupa saran, pertanyaan atau keluhan. Kemudian masyarakat mengadu melalui berbagai macam cara melalui Internet dengan Email, WhatsApp, dan Media Sosial (Facebook dan Instagram). yang ada di Pemerintahan Kabupaten Musi Banyuasin ataupun melalui telepon yang berhubungan dengan yang diadakan, serta masyarakat juga bisa datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait yang ingin diadakan. Masyarakat juga melihat sampai dimana proses tersebut ditangani oleh Pemerintah dengan cara ketika masyarakat mengadu melalui Internet akan diberikan jawaban langsung dimana berfungsi untuk melihat sejauh mana pengaduan yang diadakan ditangani atau belum. Surat pengaduan yang sudah masuk wajib untuk ditindaklanjuti selama masa kinerja 3 (tiga) hari sejak pengaduan tersebut masuk. Hasil pengaduan yang ada bisa berupa menjawab pertanyaan dari pengadu, menerima saran, atau langsung ditindaklanjuti setelah dianalisis. Sarana dan Prasarana sangat mendukung dalam Pelayanan Pengaduan seperti Koneksi Internet sangat memudahkan dalam kinerja sehingga komunikasi bisa berjalan dengan mudah dengan adanya akses Internet.

Berkaitan dengan pelaksanaan pengelolaan Pengaduan, banyaknya pengaduan yang masuk bukan berarti bahwa tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil buruk atau sebaliknya, dengan sedikitnya jumlah pengaduan bukan berarti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah

berhasil dalam menjalankan tugas, akan tetapi yang diperhatikan adalah seberapa jauh upaya-upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk Penanganan Pengaduan masalah yang muncul dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menganut Prinsip-prinsip **Mudah, Gratis, Cepat dan Akurat**, sehingga dapat menjadi media pembelajaran masyarakat untuk mendukung tercapainya tujuan pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tertib dan menyeluruh.

Berdasarkan hal tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak perlu kuatir dan takut bersalah dalam membuka pengaduan yang ada dilingkungannya. Banyaknya pengaduan yang diterima bukan berarti kinerja petugas maupun pegawai Pelayanan tidak baik, akan tetapi yang terpenting adalah bahwa setiap pengaduan yang diterima telah ditangani untuk mendapatkan solusi terbaik bagi semua pihak. Tata cara Pengelolaan Pengaduan ini menjadi tolak ukur dalam mengelola pengaduan, sedangkan dalam proses penanganan pengaduan dapat dikembangkan sesuai dengan permasalahan dan situasi yang ada.

Sekayu, Desember 2020

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



Hj. ASMARANI, S. Sos.,M. Si
PEMBINA TINGKAT I
NIP. 19610809 198503 2 003