

LAPORAN PENGADUAN SEMESTER I



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

TAHUN 2024

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

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

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

Sejalan dengan upaya peningkatan peran dan fungsi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas memberikan pelayanan prima di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga melayani penanganan pengaduan dari masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan perlu segera diupayakan perbaikan. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh Pemerintah akan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pengaduan ini merupakan bahan masukan yang sangat berarti bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Munculnya pengaduan dari masyarakat justru dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi terhadap apa yang telah dilakukan. Substansi pengaduan lebih banyak berupa permasalahan yang timbul di lapangan, sehingga dibutuhkan penanganan yang efektif, tepat waktu dan sasaran. Terselenggaranya kegiatan tersebut tidak terlepas dari peran serta pihak-pihak terkait yang berpartisipasi secara aktif dalam rangka memberikan pelayanan publik yang prima.

1.2 DASAR PELAKSANAAN

1. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Peraturan Pelayanan Publik.
3. Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170).
4. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 277 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.
5. Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin Nomor : 490/15/DISDUKCAPIL/V/2022.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

a. Maksud

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

b. Tujuan

1. Untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Untuk menjawab pertanyaan masyarakat terkait administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Musi Banyuasin.
3. Untuk memelihara dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.4 RUANG LINGKUP

Batasan Pengertian

Batasan tentang pengertian informasi dalam laporan ini meliputi :

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

BAB II

GAMBARAN PENANGANAN DAN PENGADUAN

2.1 Sumber Informasi / Pengaduan

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

1) Media Surat / Tertulis

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

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

2) Media Internet

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

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

3) Media Telepon

Pengaduan diberitahukan dengan menghubungi Nomor Telepon **(08117896016)**. Penanganan Pengaduan akan dilakukan secara langsung oleh bagian informasi pengaduan.

4) Media Langsung / Tatap Muka

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

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

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

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

2.2 Lingkup Tugas Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat

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

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

2.3 Prinsip-Prinsip Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

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

- ✓ **Kemudahan**
Sistem pengaduan masyarakat harus mudah dipahami dan dilakukan oleh semua pihak serta ditangani secara optimal.
- ✓ **Penanganan Pengaduan diselesaikan sesuai dengan tingkatannya.**
Dalam pengelolaan pengaduan, sedapat mungkin pengaduan dapat diperoleh solusi ditingkatannya, maka harus secepat mungkin disampaikan kepada tingkat yang lebih tinggi.
- ✓ **Melibatkan berbagai pihak yang terkait.**
Penyelesaian pengaduan tidak hanya terhadap pihak-pihak yang terkait secara langsung, tetapi perlu melibatkan pihak lain yang dapat memberikan masukan terhadap pokok pengaduan.
- ✓ **Transparansi/Keterbukaan**
Semua pihak yang ingin mendapatkan penyelesaian masalah harus diberikan informasi selengkap-lengkapya secara transparan. Demikian pula proses dan hasil penyelesaian pengaduan, harus disampaikan kepada semua pihak secara transparan.
- ✓ **Obyektif**
Penangan masalah pengaduan dilakukan secara obyektif dengan menghindari keberpihakan yang tidak berimbang terhadap pihak-pihak yang terlibat.
- ✓ **Kerahasiaan bagi Pengadu**
Dalam upaya penanganan pengaduan, kerahasiaan identitas pengadu harus dapat dijamin untuk rasa keamanan yang bersangkutan.
- ✓ **Satu Pintu**
Setiap bentuk maupun cara pengaduan harus diusahakan untuk ditangani melalui satu pintu.

2.4 Susunan Tim Pengaduan

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin Nomor : 4/KPTS/DISDUKCAPIL/2023 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan *Whistle Blowing System* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM	KETERANGAN
1	2	3	4
1.	Demoon Hardian Eka Suza, S.STP., M. Si	Pengarah	Kepala Dinas Dukcapil
2.	Marwan Sutami, S.T., M.M.	Ketua	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
3.	Bambang Sutrisno, SE, M.Si	Sekretaris	Kasi Inovasi Pelayanan
4.	M. Salim, S.T., M. Si.	Anggota	Sekretaris
5.	Zainal Abidin., S. IP., M. Si	Anggota	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
6.	M. Soleh Iqbal, S. IP., M. Si.	Anggota	Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil
7.	Rudi, S.E.,M.Si.	Anggota	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk
8.	Rustandi, S.H.	Administrator	Staf
9.	Feri Yapaniaga, S.Pd.I	Administrator	Staf
10.	Tolusa Rama Dhona, S.I.P.	Administrator	Staf
11.	Safri Meliansyah	Administrator	Staf

2.5 Etika Petugas Pengaduan

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

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

2.6 Tata Cara Penyampaian Pengaduan

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

2.7 Sarana Pengaduan

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

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

2.8 Langkah-langkah Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan diperlukan langkah-langkah sebagai berikut :

A. Pencatatan Pengaduan

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

B. Identifikasi Awal

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

C. Melakukan Pencarian Fakta Lapangan

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

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

D. Membuat Dokumentasi dan Pelaporan

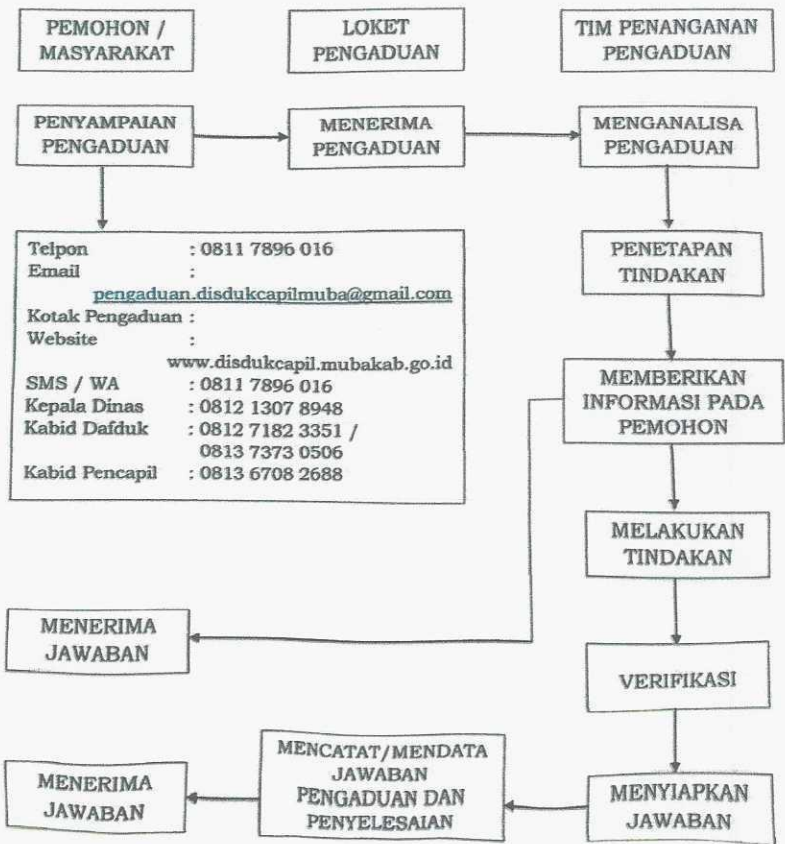
Kepala Seksi Inovasi Pelayanan wajib untuk mengarsipkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan pengaduan yang ditangani baik itu pengaduan informatif atau pengaduan masalah, hal ini diperlukan untuk pelaporan dan bahan evaluasi dan pembelajaran apabila dikemudian hari menemukan permasalahan serupa. Laporan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

2.9 Kriteria Pengaduan Masyarakat

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

- 1. Objektif, tidak bersifat fitnah.
- 2. Sumbang saran terhadap penyelenggaraan pelayanan.
- 3. Informasi tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 4. Konsultasi pelayanan administrasi kependudukan.

2.10 Alur Mekanisme Penanganan Pengaduan



BAB III
PELAKSANAAN

3.1 Pelaksanaan Penanganan Pengaduan

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN

Bulan : Januari 2024
Tahun : 2024

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NOMOR HP	MEDIA PENGADUAN	PERIHAL PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	02-01-2024	Dadang Saputra	Sekayu	0877-9895-5986	Website	Apakah bisa mengurus ktp rusak atau hilang secara online ?	Kami jelaskan untuk pengurusan KTP hilang atau rusak bisa melalui online dengan pengajuan cetak ulang pada link bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline untuk pengambilan harus datang keloket dengan membawa KTP lama jika rusak atau surat keterangan hilang dari kepolisian jika KTP nya hilang.
2.	03-01-2024	Sarno	Bayung Lencir	0821-8321-5138	WhatsApp	saya mau mencairkan BPJS tenaga kerja tp kata petugas BPJS ketenagakerjaan nik saya blm update jadi di suru bikin e KTP asli tapi kartu keluarga tdk Gmna solusi nya BPK ibu tolong di bantu.	Ketika dicek NIK KTP dan KK sama, kami arahkan untuk aktivasi data dengan mengakses link : bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline kemudian memilih layanan konsolidasi manual.
3.	03-01-2024	Febriyansah	Sekayu	0821-7445-1765	Website	Persaratan untuk membuat ktp apa ya kak ?	Untuk pembuatan KTP pemula (belum pernah perekaman) silahkan melampirkan KK, Ijazah, dan akta kelahiran.
4.	04-01-2024	Yana Marlina	Babat Supat	083176653977	Website	Mohon Bantuannya NIK tidak valid saat pembuatan BPJS.	kami arahkan untuk aktivasi data dengan mengakses link

								bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline kemudian pilih layanan konsolidasi manual.
5.	05-01-2024	Ayu Andira	Sekayu	083123534341	Website	Saya mau bikin KTP.		Untuk pembuatan KTP baru (Perekaman) silahkan ke kantor camat atau dinas dukcapil dengan membawa Fotocopy KK, fotocopy ijazah (jika ada), dan fotocopy akta kelahiran (jika ada).
6.	08-01-2024	Hardi Abiril	Bayung Lencir	081367016955	WhatsApp	Mohon bantuanya untuk mencetak ulang Akte kelahiran anak kami yang bernama Muhammad Fahri kemaren pengurus melalui via online waktu covid-19 namun tidak bisa di cetak.karna anak mau di operasi untuk persyaratan BPJS.		Kami arahkan untuk pengajuan cetak ulang melalui pelayanan online dengan mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan SIP OK MUBA sesuai kecamatannya.
7.	08-01-2024	Martin	Bayung Lencir	082358789975	Website	Saya mau perbaikan KK.		Kami arahkan untuk datang ke kantor camat atau dinas dukcapil dengan membawa KK asli, KTP, buku nikah, dan dokumen lain yang bisa dijadikan dokumen pendukung seperti ijazah, dll.

	09-01-2024	Yudi Pramono	kab. Pemalang	0819-9642-2460	WhatsApp	saya mempunyai keponakan yang lahir di Palembang, tetapi sekarang berdomisili di Comal-Pemalang-Jawa Tengah .permasalahannya penulisan NAMA yg bersangkutan salah di AKTA KELAHAIRANnya, tertulis kebalik, harusnya AURELIA ADLINA tetapi tertulis di akta kelahiran ADLINA AURELIA. kemarin saya ke Dukcapil Pemalang, katanya kok disuruh minta SURAT KEABSAHAN dari Dukcapil dimana keponakan saya dilahirkan...mohon pencerahannya. note : di akta kelahiran AURELIA ADLINA lahir di Sekayu, Kab. Musi Banyuasin...	Kami minta melengkapi berkas foto KK, Akta Kelahiran, dan data dapodik siswa dari sekolah. selanjutnya berkas kami teruskan ke bidang pencatatan sipil untuk dibuatkan surat keterangan keabsahan akta kelahiran.
8.	11-01-2024	Sandi Sarfani	Babat Toman	0823-7292-3263	Media Langsung / Tatap Muka	Sudah tinggal di kab. Musi Banyuasin tapi data masih di Kab. ogan ilir.	Kami arahan untuk mengisi formulir pindah dan surat pernyataan tidak mampu mengurus dokumen perpindahan, kemudian berkas kami teruskan ke bidang pendaftran penduduk untuk dilakukan penarikan data.
9.	11-01-2024	Debi Yanto	Sekayu	089508449632	Website	Mau ganti ktp, soal nya KTP saya rusak.	Untuk cetak ulang KTP karena rusak kami arahkan ke kantor camat atau Dinas dukcapil dengan membawa fotocopy KK dan KTP asli yg rusak.
10.	11-01-2024	Hanifah Raisyah	Sungai Lilin	0812-1292-8686	Media Langsung / Tatap Muka	Sudah tinggal dan berkeluarga di Kab. Musi Banyuasin tapi data masih di prov. Jambi.	Kami arahan untuk mengisi formulir pindah dan surat pernyataan tidak mampu mengurus dokumen perpindahan, kemudian

								berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.	
11.	12-01-2024	Amrullah	Lais	0822-9330-4884	Media Langsung / Tatap Muka	Tidak bisa cetak KTP-el, karena jika NIK di cek keluar nama Kaidah.		Sudah dilakukan cek iris mata, hasil cek iris mata nama Amrullah. ACC Bapak Sukhairi, S.Ag selaku subkor bidang pendaftaran penduduk untuk cetak KTP sesuai hasil cek iris mata.	
12.	12-01-2024	Dedek Ajahari	Lais	0822-1075-2942	WhatsApp	Selamat siang, mohon bantuannya untuk kendala yang saya alami, KTP saya tidak bisa dipakai untuk mendaftar keterangannya data di KTP saya tidak sama dengan di dukcapil.		Kami arahkan untuk aktivasi NIK secara online dengan mengakses link pelayanan online, kemudian memilih layanan Konsolidasi Manual.	
13.	15-01-2024	Jodi Purwanto	Batang Hari Leko	0813-7914-1953	Media Langsung / Tatap Muka	Pernah perekaman di kantor camat tapi hingga sekarang KTP-el tidak bisa dicetak. Setelah dicek iris mata keluar NIK 1606040505900001 a.n Eko Purnama Putra. Eko sudah mempunyai KTP-el dengan NIK 1606060503900001.		Kami arahkan untuk mengisi SPTJM Kebenaran data dan Surat Pernyataan Permohonan Penghapusan Data. selanjutnya berkas kami serahkan ke ADB untuk dilakukan pengajuan penghapusan data ke pusat.	
14.	15-01-2024	Maiza Rozalina	Sungai Lilin	0812-1292-8686	Media Langsung / Tatap Muka	Sudah tinggal di Kecamatan Sungai Lilin, Kabupaten Musi Banyuasin tapi data masih di Kota Pekanbaru.		Kami arahkan untuk mengisi formulir pindah dan surat pernyataan tidak mampu mengurus dokumen perpindahan, kemudian berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.	
15.	17-01-2024	Misfaroh Rohma	Keluang	0838-9688-4442	Media Langsung / Tatap Muka	Ingin memindahkan data a.n Satrio Rifki Ramadan yang masih bersama KK ayah kandungnya di kab. Probolinggo. Rifki sedang		Kami arahkan untuk mengisi formulir pindah dan surat pernyataan tidak mampu mengurus dokumen perpindahan, kemudian	

							sakit di RSUD Sekayu.	berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.
16.	17-01-2024	Lendo Amiyanto	Sekayu	0853-6682-2555	WhatsApp		Ingin penambahan nama anak dan pembuatan akta kelahiran, tapi apakah bisa diwakilkan oleh kakak kandung karena posisi lagi kerja diluar kota.	Kami arahkan untuk melengkapi berkas KK, surat keterangan lahir, buku nikah orangtua, dan KTP orangtua. untuk pengajuan boleh diwakilkan oleh saudara kandung untuk mengurusnya di kantor camat atau dinas dukcapil.
17.	18-01-2024	Murdani	Sekayu	0812-7488-2376	Media Langsung / Tatap Muka		Sudah lama bekerja dan tinggal di Kab Musi banyuasin tapi data kependudukan masih di Kota Langsa.	Kami arahkan untuk mengisi formulir pindah dan surat pernyataan tidak mampu mengurus dokumen perpindahan, kemudian berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.
18.	18-01-2024	Sumarni	Jirak Jaya	0831-4280-6225	WhatsApp		Ingin membuat surat pindah secara online.	Kami arahkan untuk mengakses link pelayanan online dengan menyiapkan berkas KK dan KTP.
19.	22-01-2024	Anggi Oktavia	Lawang Wetan	0813-8601-4765	WhatsApp		Kehilangan KTP	Kami arahkan untuk membuat surat keterangan hilang dari kepolisian, kemudian pengajuan cetak ulang KTP di kantor camat atau Dinas Dukcapil.
20.	22-01-2024	Novi Oktarini	Lawang Wetan	0831-3198-7148	Media Langsung / Tatap Muka		Saat perekaman di kantor camat salah rekam menggunakan NIK saudara kandung atas nama Megaria yang sudah meninggal tahun 2016.	Kami minta foto KTP dan akta kematian Megaria dikirim melalui WA, selanjutnya kami arahkan untuk mengisi SPT JM kebenaran data. Kemudian berkas kami serahkan Ke ADB.
21.	22-01-2024	Nur baya	Sekayu	0813-6711-1191	Media Langsung / Tatap Muka		Sudah tinggal dan menetap di kecamatan balai agung, kab Musi banyuasin, tapi data masih di Kota Palembang.	Kami arahkan untuk mengisi formulir pindah dan surat pernyataan tidak mampu mengurus dokumen perpindahan, kemudian

								berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.
22.	22-01-2024	Novian Desi Selawati	Lalan	0853-3771-2961	Media Langsung / Tatap Muka	Kesalahan saat perekaman KTP, karena menggunakan softlens.	Kami arahkan untuk mengisi SPTJM kebenaran data dan surat pernyataan permohonan penghapusan data, selanjutnya berkas kami serahkan ke ADB untuk selanjutnya dikirim ke pusat untuk penghapusan data.	
23.	23-01-2024	Anggi Oktavia	Lawang Wetan	0813-8601-4765	WhatsApp	Kehilangan KTP.	Kami arahkan untuk membuat surat keterangan hilang dari kepolisian, kemudian pengajuan cetak ulang KTP di kantor camat atau Dinas Dukcapil dengan membawa Fotocopy KK dan Surat Keterangan hilang.	
24.	23-01-2024	Utary Gladyssha Ronasyary	Sekayu	085268489191	Instagram	tertulis "no NIK tidak sesuai atau tidak terdaftar dukcapil" untuk keperluan pembuatan NPWP dan Pengisian DRH CPNS.	Kami arahkan untuk aktivasi data dengan mengakses link bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline kemudian pilih layanan konsolidasi manual. Tapi jika masih tidak bisa kami sarankan untuk membuat NPWP dengan datang langsung ke kantor KPP Pratama.	
25.	24-01-2024	Nurlinda Afriska	Keluang	0813-7942-7369	WhatsApp	Data tidak sesuai ketika ingin memperpanjang STR.	Kami arahkan untuk mengecek kembali apakah data pada KK dan KTP sudah benar, jika sudah kami arahkan untuk aktivasi data dengan mengakses link bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline Kemudian memilih layanan konsolidasi manual.	
26.	26-01-2024	Fitriah	Kab. Ogan Komering Ilir	0856-7924-087	WhatsApp	Sudah tinggal di OKI tapi data masih di Kab. Muba. saya mau cabut data ibu saya dari sekayu	Kami arahkan untuk pengajuan surat pindah online dengan mengakses link :	

						untuk pindah ke oki buat urus masalah operasi ibu saya soalnya data nya masih data sekayu jadi rumah sakit oki belum ambil tindakan.	bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline kemudian memilih layanan SIP OK Muba sesuai kecamatan.
27.	29-01-2024	Dendi Hariansyah	Jirak Jaya	082280006601	Media Langsung / Tatap Muka	Mohon untuk mencabut data dari kab. Sarolangun dan pindah ke Kab. Musi Banyuasin.	Kami arahkan untuk mengisi formulir pindah dan surat pernyataan tidak mampu mengurus dokumen perpindahan, kemudian berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


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

Sekayu, Januari 2024
Subkoordinator Kelompok Subtansi
Inovasi Pelayanan


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

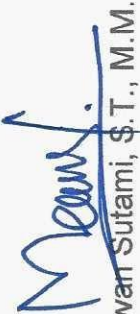
Bulan : Februari
Tahun : 2024

1	02-02-2024	Niska Angga Winata	Sekayu	0822-4654-6068	Media Langsung / Tatap Muka	Saat perekaman di Dinas Dukcapil, petugas salah memasukkan NIK saat akan merekam, NIK yang dimasukkan 1606080604740004 atas nama Wasmin Budi Utomo.	Kami arahan untuk mengisi SPTJM kebenaran data dan surat pernyataan permohonan penghapusan data, selanjutnya berkas kami serahkan ke ADB untuk selanjutnya dikirim ke pusat untuk penghapusan data.
2	06-02-2024	Siti Alhodliah	Lais	0812-7875-7466	WhatsApp	sudah mencetak KK dan KTP Musi Banyuasin, tapi ketika cek DPT online masih terdaftar di TPS Palembang.	Kami arahan untuk menanyakan permasalahan tersebut ke KPU, karena data Kependudukannya sudah alamat Musi Banyuasin.
3	07-02-2024	Mely Mayasari Lubis	Plakat Tinggi	085266580461	WhatsApp	Membagusi KTP yang rusak.	Jika KTP-el rusak silahkan cetak ulang ke kantor camat atau dinas dukcapil dengan membawa fotocopy KK, dan KTP asli.
4	12-02-2024	Thalia Rianita	Kota Palembang	085758074985	Instagram	Pada tanggal 18 januari sdh dpt surat pengantar dari capil muba untuk ganti akte kelahiran barcode, tapi karna domisi saya sdh di Palembang saya cuma dikasih surat pengantar untuk mengurus akte kelahiran saya ke capil Palembang, pihak capil Palembang sudah minta mutasi ke capil muba, tapi belum di konfirmasi, tolong di konfirmasi.	Sudah di konfirmasi, kami arahan kembali ke capil kota Palembang untuk lanjut proses perbaikan akta nya.
5	13-02-2024	Sulastri	Sekayu	0822-8989-9296	Media Langsung / Tatap Muka	Baru perekaman KTP, tapi KTP tidak bisa dicetak karena status Adjudicate_Record.	Berkas kami serahkan ke ADB untuk pengiriman data ulang ke pusat, ybs akan dihubungi jika proses telah selesai.
6	13-02-2024	Thalia Rianita	Kota Palembang	085758074985	Instagram	Mohon konfirmasi mutasi akta kelahiran yang sudah diajukan oleh dukcapil kota Palembang.	Kami teruskan ke ADB untuk di konfirmasi permintaan mutasi akta kelahiran yg diajukan oleh dukcapil kota

									Palembang.
7	15-02-2024	Salman Saiko	Babat Toman	0813-6814-6226	WhatsApp	Baru perekaman di loket pelayanan Disdukcapil Muba tapi KTP tidak bisa dicetak.	Status KTP Adjudicate_record, berkas sudah kami teruskan ke ADB untuk dilakukan penghapusan data.		
8	15-02-2024	Fahriansyah	Babat Supat	0813-7315-6855	Media Langsung / Tatap Muka	Ingin mengurus pindah dari kabupaten Indragiri Hilir ke kabupaten Musi Banyuasin karena sudah menikah dan menetap di kabupaten Musi Banyuasin.	Kami arahan untuk mengisi formulir pindah dan surat pernyataan tidak mampu mengurus dokumen perpindahan, kemudian berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.		
9	20-02-2024	Misriani	Bayung Lencir	0853-6778-3815	WhatsApp	Ingin membuat surat pindah.	Kami arahan ke kantor camat atau dinas dukcapil dengan membawa KK asli, dan fotocopy KTP.		
10	21-02-2024	Noppi Sahputra	Bayung Lencir	0853-1931-9678	Media Langsung / Tatap Muka	ingin pencabutan data dari kota Jambi, dan data istri dari Jakarta timur. ingin pindah dan menetap di kecamatan Bayung Lencir, kab. Musi banyuasin.	Kami arahan untuk mengisi formulir pindah dan surat pernyataan tidak mampu mengurus dokumen perpindahan, kemudian berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.		
11	22-02-2024	Hendrik	Lais	0859-6642-7961	WhatsApp	Ingin membuat surat pindah dari Muba ke Pandeglang tapi tidak menyertakan nama istri dan anak karena sudah bercerai. tapi belum mengurus akta cerai.	Berkas kami konsultasikan ke bidang pendaftaran penduduk, berkas akan dicek lebih lanjut dan diharapkan ybs untuk datang langsung dikarenakan ada pernyataan yang perlu diisi dan ditandatangani.		
12	26-02-2024	Ristia Apriwianti	Sekayu	0821-2875-7204	WhatsApp	Ingin daftar Prakerja tidak bisa, keterangannya alamat tidak sesuai dengan data dukcapil.	Kami arahan untuk aktivasi data secara online dengan mengakses link pelayanan online kemudian memilih layanan konsolidasi manual.		
13	27-02-2024	Bobby Gustiansyah	Lais	082184738925	WhatsApp	Perubahan data pada KK dan KTP mengganti Pekerjaan dan Pendidikan, sudah datang ke Loket	Berkas kami ajukan ke loket 8, setelah selesai ybs kami hubungi untuk pengambilan KK dan KTP ke loket.		

							pelayanan Disdukcapil Muba tapi tidak dipanggil karena sudah habis jam pelayanan. Berkas ditinggal dan diberikan tanda terima.		
14	28-02-2024	Beni Indra Prabu	Sungai Lilin	87792137878	Instagram	Ingin penambahan anak di kartu keluarga, sudah pengajuan via online tapi tidak ada respon.	Sudah kami konfirmasi ke petugas terkait, berkas yang bersangkutan masih dalam antrian untuk ditanggapi.		

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan



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

Sekayu, Februari 2024
Subkoordinator Kelompok Subtansi
Inovasi Pelayanan



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

Bulan :Maret

Tahun : 2024

1	05-03-2024	Amir Hamzah	Babat Toman	0822-7930-3543	Media Langsung / Tatap Muka	Dulu tinggal di Kecamatan Talang Kelapa Kab. Banyuasin, sekarang sudah pindah ke Kecamatan Babat Toman Kab. Musi Banyuasin. Ingin merubah KK dan KTP tapi belum membuat surat pindah.	Kami arahkan untuk mengisi formulir pindah dan surat pernyataan tidak mampu mengurus dokumen perpindahan, kemudian berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.
2	06-03-2024	Adi Surahman	Lais	0812-8628-8728	WhatsApp	Sudah proses Akta Kematian tapi Kartu Keluarga belum diperbarui.	Kami arahkan ke kantor camat atau pelayanan online untuk mencetak ulang KK nya.
3	06-03-2024	Marmyluh Pertiwi	Plakat Tinggi	083873579813	Facebook	Ingin mengganti nama anak pada KK, akta kelahiran, dan Kartu Identitas Anak semula ALENTA PRAMUDYA SIDIK PERTIWI, mau diganti menjadi ALENTA SIDIK. Dikarenakan nama yang terlalu panjang.	Untuk perubahan nama tersebut, yang bersangkutan kami arahkan untuk datang langsung ke dinas dukcapil dengan membawa seluruh berkas asli yaitu KK, akta kelahiran, buku nikah orangtua, dan KIA.
4	07-03-2024	Selin	Lais	0831-7980-8795	WhatsApp	Jenis kelamin tidak sesuai dengan data dukcapil ketika melakukan akad kredit rumah.	Kami arahkan untuk aktivasi data dengan mengakses link pelayanan online kemudian memilih layanan konsolidasi manual.
5	13-03-2024	Rexi Purnama	Jirak Jaya	082252140603	WhatsApp	Ingin mengurus pindah secara online.	Kami arahkan mengakses link pelayanan online, dan menyiapkan berkas berupa KK dan KTP.
6	14-03-2024	Iskandar	Plakat Tinggi	0812-2207-0469	Media Langsung / Tatap Muka	sudah tinggal di Kecamatan Plakat Tinggi, Musi Banyuasin, tapi belum membuat surat pindah dari kab. Bangka Selatan.	Kami arahkan untuk mengisi formulir pindah dan surat pernyataan tidak mampu mengurus dokumen perpindahan, kemudian berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.
7	14-03-2024	Ahmad Habil	Sungai Keruh	0838-5650-0931	Media Langsung / Tatap Muka	Dulu menjalani hukuman penjara di Lapas Pasir Putih, kab. Cilacap. Setelah masa hukuman berakhir	Kami arahkan untuk mengisi formulir pindah dan surat pernyataan tidak mampu mengurus dokumen perpindahan,

							kembali ke kab. Musi Banyuasin tapi belum membuat surat pindah.	kemudian berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data, ybs juga diarahkan untuk melampirkan surat pembebasan dari Lapas.
8	15-03-2024	Desti	Babat Supat	0823-0671-7121	WhatsApp		ingin buat akte anak scr online, tp nomor yg d akses utk pembuatan kk, akte dll utk sip ok Muba daerah babat supat gak aktif, udh dari tgl 2 Maret, apakah ada nomor kontak wa alternatif lain untuk pembuatan akte scr online.	Setelah kami konfirmasi ke petugas layanan online ternyata ada masalah pada HP pelayanan sehingga petugas tidak bisa membuka WA pelayanan. untuk sementara dialihkan ke layanan SIP OK Desa.
9	15-03-2024	Sukir	Lais	0822-8188-6380	Media Langsung / Tatap Muka		NIK saya dipakai oleh ayah kandung saya yang bernama Jamidin, Ayah saya sudah meninggal dunia pada tahun 2021.	Kami arahkan untuk mengisi SPT JM kebenaran data dan surat pernyataan permohonan penghapusan data, selanjutnya berkas kami serahkan ke ADB untuk selanjutnya dikirim ke pusat untuk penghapusan data.
10	18-03-2024	Tedi Maulana	Babat Toman	0831-4355-4343	WhatsApp		Ingin membuat Kartu Keluarga secara online tapi tidak ada respond dari petugas.	Kami sampaikan bahwa nomor pelayanan online kecamatan Babat Toman sedang mengalami gangguan. untuk sementara kami alihkan ke layanan SIP OK Desa.
11	19-03-2024	Sukamto	Bayung Lencir	0853-8072-0580	WhatsApp		Minta surat pindah ke jakarta secara online tapi nomor WA pelayanan online untuk kecamatan Bayung lencir tidak aktif.	Kami sampaikan bahwa nomor pelayanan online kecamatan Bayung Lencir sedang mengalami gangguan. untuk sementara kami alihkan ke layanan SIP OK Desa.
12	20-03-2024	Tri Oktarina	Sekayu	0813-7391-2631	WhatsApp		Mau buat KK secara online, tapi wa pelayanan tidak aktif.	Kami sampaikan untuk sementara dialihkan ke layanan SIP OK Desa.
13	20-03-2024	Julian piska	Lais	0878-7177-4545	WhatsApp		Saya sudah mengajukan permohonan pindah tetapi surat pindah rt tujun y salah, di formulir pengajuan rt ya sudah benar.	Kami arahkan untuk merubah alamatnya ketika pengajuan pembuatan KK di kota tujuan.
14	20-03-2024	Noval Apriansyah	Kota Palembang	0821-7807-7458	WhatsApp		Mau pengajuan surat keabsahan akta kelahiran dengan nomor akta 1606-LT-02062022-0053 yang	Kami arahkan untuk melampirkan KK, KTP, ijazah, dan akta kelahirannya, dan keabsahan akan diproses dan dikirim

								diterbitkan oleh Dukcapil Musi Banyuasin, untuk keperluan perubahan nama Ibu.	melalui WA dlm bentuk PDF jika sudah selesai.
15	25-03-2024	Dwi Edwar Rizky Pratama	Batang Hari Leko	0813-6639-3973	WhatsApp			Syarat pembuatan KK baru dengan istri beda domisili. Istri berdomisili di kota Palembang, ingin membuat KK alamat Musi banyuasin.	Untuk domisili Palembang silahkan membuat surat pindah terlebih dahulu dari capil Kota Palembang. Jika sudah ada surat pindah silahkan pengajuan pembuatan KK di kantor camat atau dinas dukcapil dengan membawa KK lama, surat pindah dari Palembang, KTP, buku nikah, dan ijazah jika ada.
16	25-03-2024	Patricia	Kab. Banyuasin	0853-8379-6052	WhatsApp			Saya mempunyai kendala, yaitu tempat kelahiran aku diakta dan ijazah kk ktp itu berbeda kak. Jadi tadi aku ke dukcapil banyuasin untuk melakukan perubahan karena aku domisili banyuasin, tapi smpai sana tidak bisa karena katanya akta aku terbitan musu banyuasin. Jadi harus minta surat rekomendasi dari musu banyuasin kak.	Kami arahkan untuk melampirkan KK, KTP, ijazah, dan akta kelahirannya, dan keabsahan akan diproses dan dikirim melalui WA dlm bentuk PDF jika sudah selesai.
17	25-03-2024	M Egi Ferdiansyah	Jirak Jaya	085382838857	Instagram			Ingin mengganti status pendidikan di KK.	Silahkan ke kantor camat atau dinas dukcapil dengan membawa KK, dan ijazah terakhir ya.
18	28-03-2024	Moniq Tarisa	Sekayu	0822-8026-3402	Media Langsung / Tatap Muka			Sudah perekaman, status KTP duplikat dengan NIK 3509214512990004 atas nama Adeila Resti Dewita Sari.	Kami arahkan untuk mengisi SPTJM kebenaran data dan surat pernyataan permohonan penghapusan data, selanjutnya berkas kami serahkan ke ADB untuk selanjutnya dikirim ke pusat untuk penghapusan data.
19	28-03-2024	Edi Suteja	Lalan	085384568597	Website			Saya mau tanya masalah data yang tidak sinkron dengan data dukcapil ketika saya validasi data di dapodik padahal data nya sesuai dengan dokumen yang ada gimna	Sebelumnya silahkan bapak cek data pada KK dan KTP bapak apakah sudah sama dan sesuai, jika sudah silahkan aktivasi data dengan datang ke Dinas Dukcapil atau secara online dengan

						solusinya.	mengakses link : bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline kemudian memilih layanan konsolidasi manual.
--	--	--	--	--	--	------------	---

Sekayu, Maret 2024

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan,

Subkoordinator Kelompok Subtansi
Inovasi Pelayanan

M. Levent

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

Bulan : April
Tahun : 2024

1	04-04-2024	Aliyyah Shabira	Sekayu	0812-7103-0441	Media Langsung / Tatap Muka	Proses perekaman KTP a.n saya kemaren (senin, 25 maret 2024), mengalami kendala, sehingga menurut info petugas hrs menunggu penghapusan data, yg itu masih menunggu pusat yg melakukan.	Setelah kami cek, proses penghapusan data yang bersangkutan sudah selesai. Kami arahan untuk perekaman ulang.
2	04-04-2024	Wondo Wibowo	Lais	087795569668	Website	Progres pembuatan kartu keluarga melalui pelayanan online dari tanggal 7 Maret 2024, Tetapi sampai saat ini 4 April 2024 belum jadi.	Kami arahan untuk mengirimkan ulang pesan WA ke nomor pelayanan, dikarenakan nomor pelayanan sempat mengalami gangguan sehingga chat lama banyak yang hilang.
3	16-04-2024	Salsabella	Lais	0852-7334-1899	WhatsApp	Ingin mengajukan pindah jiwa ke bangka belitung, alasan ikut suami	Kami arahan untuk ke kantor camat atau dinas dukcapil dengan membawa KK asli dan fotocopy KTP.
4	17-04-2024	Haikal	Sekayu	085709675296	WhatsApp	Saya ingin bertanya syarat apa saja yang harus dibawa ke Dukcapil untuk mengurus KTP yang hilang.	Silahkan membawa fotocopy KK dan surat keterangan kehilangan dari kepolisian.
5	18-04-2024	Ferianto	Bayung Lencir	0852-1971-6438	Media Langsung / Tatap Muka	Sudah pernah memiliki KTP dengan NIK 15052101178006 (15 digit) dan sudah pengajuan penghapusan NIK tersebutdan setelah hasil penghapusan berhasil (approved) saya diinputkan NIK baru 1606091011780011 dan melakukan perekaman, setelah dilakukan perekaman hasilnya Duplicate_Record dengan NIK 1505021011780006 dengan orang yang sama.	Kami arahan untuk mengisi SPTJM kebenaran data dan surat pernyataan permohonan penghapusan data, selanjutnya berkas kami serahkan ke ADB untuk selanjutnya dikirim ke pusat untuk penghapusan data.
6	18-04-2024	Agustianingsih	Bayung Lencir	085254049138	Instagram	Untuk merubah data akte yg salah yang sama.	Silahkan datang langsung ke dinas

							gimana prosedur nya ya pak/buk. akte nya di terbitkan di muaro Jambi namun domisili kami di Musi Banyuasin. Jadi yg merubah data nya ke dukcapil Muaro Jambi atau di dukcapil Sekayu.	dukcapil muba dengan membawa semua dokumen asli dan surat keterangan keabsahan akta kelahiran dari capil yg mengeluarkan akta nya.
7	22-04-2024	Amrullah	Sanga Desa	082178798125	WhatsApp		ingin mencetak ulang akta kelahiran, karena akta kelahiran yang lama diterbitkan di OKI sehingga jika ingin legalisir jauh.	Kami sampaikan bahwa legalisir akta kelahiran bisa di dukcapil sesuai domisili tinggal, jadi walaupun akta kelahirannya diterbitkan dukcapil OKI jika sudah pindah dan alamat KK sudah berubah Musi banyuasin legalisir akta kelahiran bisa dilakukan di Musi Banyuasin.
8	23-04-2024	Doli Haryanto	Sekayu	0852-6723-8905	WhatsApp		Syarat pengajuan perubahan alamat domisili/pindah antar desa.	Kami arahan untuk datang langsung ke kantor dengan membawa KK dan KTP asli.
9	23-04-2024	Mirna Sari	Lalan	82183956699	Facebook		Ingin membuat surat pindah ke kab. Ogan ilir.	Kami arahan ke kantor camat dengan membawa KK, dan fotocopy KTP.
10	24-04-2024	Bayu Zam Zam	Kab. Sragen	+968 7909 8374	WhatsApp		Meminta Surat Keterangan Keabsahan Akta Kelahiran untuk merubah tanggal lahir pada Akta Kelahiran menyesuaikan ijazah.	Kami minta untuk mengirimkan foto KTP, KK, Akta Kelahiran, serta Ijazah. Selanjutnya berkas kami teruskan ke bidang Pencatatan Sipil untuk dibuatkan surat keterangan keabsahan Akta Kelahiran.
11	25-04-2024	Endang	Keluang	082258316317	Instagram		Dulu saya di Banyuasin, sekarang di Musi Banyuasin. Mau pindah Kartu keluarga Musi Banyuasin tapi belum ada surat pindah dari Banyuasin.	Kami arahan ke kantor untuk pengajuan penarikan data dengan membawa KK, KTP, materai 10rb.
12	25-04-2024	Mislana	Bayung Lencir	082166022286	WhatsApp		Ingin membuat surat pindah, tapi layanan online Off sejak Maret. Mohon bantuannya.	Kami arahan untuk masuk ke layanan SIP OK Desa, karena WA pelayanan SIP OK MUBA kecamatan Bayung Lencir sedang mengalami gangguan.
13	26-04-2024	Eli Rosmiati	Kota Tangerang	0895-2894-7714	WhatsApp		Sudah tinggal di Kota Tangerang	Kami arahan untuk langsung datang ke

							tapi belum membuat surat pindah dari Kab. Musi Banyuasin.	dukcapil Kota Tangerang untuk pengajuan penarikan data.
14	29-04-2024	Ismail Fahmi	Sekayu	0821-8069-9699	Media Langsung / Tatap Muka		Ingin mengajukan pindah Keponakan yang bernama Ahmad Arassy Ramadhan dari Kota Bandar Lampung karena sekolah di Kab. Musi Banyuasin dan tinggal bersama saya.	Kami arahkan untuk mengisi formulir pindah dan surat pernyataan tidak mampu mengurus dokumen perpindahan, kemudian berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.
15	29-04-2024	Jeri	Lais	082154096397	Facebook		syarat untuk buat KK(kartu keluarga).	Kami arahkan ke kantor dinas dukcapil atau kantor camat dengan membawa KK orangtua, KTP, buku nikah, dan ijazah.
16	30-04-2024	Choki Marjohan	Keluang	0838-0300-6816	WhatsApp		Kemarin sudah perekaman KTP, tapi bermasalah status KTP adjudicate record.	Setelah dicek KTP sudah bisa dicetak, ybs diarahkan ke kantor untuk pengambilan KTP.

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


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

Sekayu, April 2024

Subkoordinator Kelompok Subtansi
Inovasi Pelayanan


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

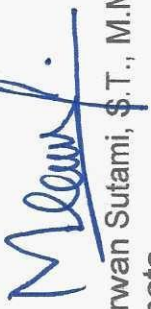
Bulan : Mei
Tahun : 2024

1	03-05-2024	Pitriani	Sekayu	085266341266	WhatsApp	Ingin membuat Kartu Keluarga baru menikah,tapi tidak memiliki KTP dan Buku nikah.	Kami sampaikan untuk pembuatan KK baru perubahan status menikah syaratnya harus mempunyai buku nikah dan minimal umur 19 tahun.
2	06-05-2024	Tamyizudin	Sungai Keruh	0853-6988-0139	Media Langsung / Tatap Muka	Sudah tinggal di kab. Musi Banyuasin tapi belum membuat surat pindah dari kab. Way kanan.	Kami arahkan untuk mengisi formulir pindah dan surat pernyataan tidak mampu mengurus dokumen perpindahan, kemudian berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.
3	06-05-2024	Endang Efriani	Kota Palembang	082372347485	WhatsApp	KK alamat Palembang, tapi tinggal di Kab. Musi Banyuasin karena bekerja, lahiran di Kab. Musi Banyuasin. apakah bisa membuat akta kelahiran di dukcapil Musi banyuasin.	Kami jelaskan bahwa pembuatan Akta kelahiran sesuai alamat pada Kartu Keluarga, jadi jika kartu Keluarga nya beralamat di Kota Palembang harus membuat akta kelahiran di dukcapil kota Palembang.
4	07-05-2024	Tobing	Lals	083850135352	Facebook	Mau cetak ulang ktp sudah ada surat keterangan dri poltabes Palembang tapi jangka waktu 2bin lebih apakah bisa.	Kami arahkan untuk memperbarui surat keterangan hilang dari kepolisian karena hanya berlaku 14hari kerja. jika sudah diperbarui kami arahkan untuk cetak ulang KTP di kantor camat.
5	08-05-2024	Muhammad Huswatun Kurniawan	Kota Palembang	-	Media Langsung / Tatap Muka	Pengajuan Cetak ulang KTP luar domisili, dikarenakan yang bersangkutan bekerja di Hotel Rangganang Sekayu, Musi Banyuasin.	Berkas kami konsultasikan ke bidang PIAK, selanjutnya KTP dicetak dan langsung diserahkan kepada yang bersangkutan.
6	13-05-2024	Eko Nopriansyah	Sekayu	081280529873	WhatsApp	Mau ganti tanda tangan di KTP.	Setelah dikonfirmasi ke petugas, kami arahkan yang bersangkutan untuk langsung datang ke dinas dukcapil dengan membawa fotocopy KK, KTP asli, dan materai 10rb untuk mengisi surat pernyataan.
7	15-05-2024	Safudin	Kab. Lampung Selatan	0822-5395-4720	WhatsApp	Dulu bekerja di kab. musu banyuasin sekarang sudah kembali ke kab. Lampung selatan tapi belum membuat surat pindah.	Kami arahkan ke dukcapil Lampung selatan dan pengajuan penarikan data dari sana.
8	15-05-2024	Edmita Meilana	Sekayu	082279165287	Instagram	Syarat2 apa yang di butuhkan untuk keperluan pindah WNI tujuan kab. Purworejo.	Kami arahkan langsung ke kantor dengan membawa KK dan KTP.

9	20-05-2024	Shofiyah	Sungai Lilin	081320061492	WhatsApp	saya ada kendala terkait pemberitahuan nik Kk tidak ditemukan di dukcapil ketika ingin menambah peserta untuk bpjs	bit.ly/SIP_OK_Pelayananonline silahkan akses link diatas, kemudian pilih layanan konsolidasi manual.
10	20-05-2024	Ayu Amelya	Bayung Lencir	081359389941	SP4N Lapor	saya ingin mengajukan pindah domisili ktp, namun karena minimnya pengetahuan saya surat skpwni dari daerah asal sudah kadaluarsa dan saya sudah meminta untuk dikeluarkan lagi skpwni saya dari kelurahan asal saya, namun pelugasnya menyebutkan sudah tidak bisa karena nama saya sudah dikeluarkan dari kk sebelumnya. apakah saya bisa mengajukan pindah domisili tanpa skpwni? mohon bantuannya	Kami arahkan untuk mengirim foto SKPWNI ke wa pengaduan kami di nomor 08117896016 agar dapat kami cek lebih lanjut.
11	21-05-2024	Dedi Dorez	Lais	085281633134	WhatsApp	Ada perbedaan,nama dan perubahan alamat,dikarenakan di desa saya adanya pemekaran desa ,dan kartu keluarga saya sudah di alamatkan di desa yang Bru di mekarkan,tetapi KTP saya masi di alamat desa yg lama. Maksud saya apakah bapak /ibu bisa membantu saya dengan secara online untuk merubah dan di samakan data KTP dan KK saya , dan mengaktifkan KTP saya	Kami arahkan untuk cetak ulang KTP dengan datang langsung ke kantor camat atau dinas dukcapil dengan membawa fotocopy KK dan KTP asli.
12	21-05-2024	Maryono	Batang Hari Leko	082183139400	Website	Bagaimana cara membuat akta anak belum mempunyai buku nikah dan sudah cerai dengan suami.	Kami arahkan langsung ke dinas dukcapil dengan membawa KK, KTP, dan keterangan lahir anak.
13	22-05-2024	Helmi	Sekayu	0821-7938-5916	WhatsApp	Ingin cetak ulang KTP Perubahan Status.	Kami arahkan langsung ke dinas dukcapil dengan membawa fotocopy KK dan KTP asli.
14	27-05-2024	Yudi Harpigi	Sanga Desa	0813-8033-0462	WhatsApp	Hilang KTP.	Silahkan buat surat keterangan hilang dari polisi kemudian ke dinas dukcapil atau kantor camat dengan membawa fotocopy KK dan surat keterangan kehilangan KTP.
15	27-05-2024	Pepto	Sungai Lilin	0822-8049-6238	WhatsApp	Perubahan bulan lahir pada KK dan Akta kelahiran menyesuaikan ijazah.	Kami arahkan ke kantor camat atau dinas dukcapil dengan membawa KK, akta kelahiran, KIA, ijazah, KTP orangtua, dan buku nikah

16	28-05-2024	Mutiara	Sekayu	0821-8312-3695	WhatsApp	Ingin ganti Tanda tangan dan foto pada KTP.	orangtua. semua berkas asli.
17	30-05-2024	Mario	Lais	087844570558	WhatsApp	sekarang sudah tinggal di Dusun 1 Desa Epi, Kec. Lais, kab. Muba, tapi belum membuat surat pindah dari kab. bogor.	Kami sampaikan untuk hari ini proses ganti ttd dan foto pada KTP belum bisa dilakukan karena petugas sedang Dinas Luar. kami arahkan untuk datang besok.
18	31-05-2024	Ridho Ipi	Sekayu	083117702669	WhatsApp	Membuat Kartu Keluarga bru menikah.	Kami arahkan langsung ke kantor dengan membawa KK dan KTP serta materai 10rb untuk mengisi pernyataan.
							silahkan ke dinas dukcapil dengan membawa KK, fotocopy buku nikah, fotocopy ijazah terakhir, dan KTP.

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


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

Sekayu, Mei 2024

Subkoordinator Kelompok Subtansi
Inovasi Pelayanan


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

Bulan : Juni
Tahun : 2024

28.	07-06-2024	Ade	Kab. Tanah Laut, Prov. Kalimantan Selatan	081348109805	Website	assalamualaikum maaf saya kehilangan kontak pa de saya, sy mohon bantuan nya supaya bisa ketemu , karna cukup lama tidak ketemu, atas perhatian bpk sekalian sy ucapn terimakasih.	Selamat pagi bapak, kami mohon maaf untuk permasalahannya tidak bisa kami tindak lanjuti, silahkan bapak ke dukcapil sesuai domisili bapak dengan membawa data pak de nya untuk dilakukan pencarian.
29.	07-06-2024	Rais	Sekayu	082177334041	Media Langsung / Tatap Muka	Setelah istri meninggal dunia, saya pindah ke kabupaten Musi banyuasin dan menikah dengan Muspiro tapi belum membuat surat pindah dari kab. OKI. Mohon pengajuan penarikan data online kare keterbatasan biaya untuk mengurus surat pindah langsung ke kab. OKI.	Kami arahkan untuk mengisi formulir pindah dan surat pernyataan tidak mampu mengurus dokumen perpindahan, kemudian berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.
30.	10-06-2024	Yendi Andika	kab. Sidoarjo	0821-8625-1123	Media Langsung / Tatap Muka	Ada NIK muba di KK orangtua, tapi sudah membuat KK dan KTP di kab. sidoarjo. Ketika pengajuan Kredit mobil bermasalah dengan keterangan NIK ganda.	Kami arahkan ke ADB untuk dilakukan pengecekan terkait data nya, dan kami sarankan untuk mencetak ulang KK orangtua nya.
31.	11-06-2024	Muhammad Zudhi	Tungkal Jaya	082177000828	Media Langsung / Tatap Muka	Mengajukan penarikan data istri dan anak saya dari kab. Pati. untuk pindah dan masuk ke KK saya di Musi banyuasin.	Kami arahkan untuk mengisi formulir pindah dan surat pernyataan tidak mampu mengurus dokumen perpindahan, kemudian berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.
32.	11-06-2024	Ranap Timotius Sitorus	Bayung Lencir	0822-7997-0536	Media Langsung / Tatap Muka	Ingin perbaikan akta kelahiran anak merubah nama ayah dan ibu untuk keperluan data dapodik sekolah, nama yang tertera di akta kelahiran anak ke 1 dan ke dua	Kami konsultasikan berkas ke Kabid Pencatatan Sipil dan diarahkan untuk pengajuan akta perkawinan terlebih dahulu. Setelah terbit akta perkawinan orangtua nya baru dijadikan dasar untuk perbaikan akta

							adalah ayah :Ranap Sitorus, ibu : Diana Feronica tambunan. nama yang benar sesuai pada KK baru yang telah dilahkukan perbaikan di kantor camat dengan dasar perubahan surat keterangan nikah dari gereja yaitu nama ayah : Ranap Timotius Sitorus, ibu : Diana Fronika BR. Tambunan.	kelahiran anak.	
33.	13-06-2024	Radianito	Bayung Lencir	0813-2507-0961	Media Langsung / Tatap Muka	Sudah tinggal di kecamatan bayung lencir kab. muba, tapi belum membuat surat pindah dari Oku Timur.	Kami arahkan untuk mengisi formulir pindah dan surat pernyataan tidak mampu mengurus dokumen perpindahan, kemudian berkas kami teruskan ke bidang pendaftaran penduduk untuk dilakukan penarikan data.		
34.	24-06-2024	Evi Rahma Wati	Sungai Lilin	0857-6996-1547	Media Langsung / Tatap Muka	Perekaman KTP pertama di kantor camat sungai lilin pada tahun 2020 dengan NIK 1606076012020006. Ketika ingin ujian sekolah data pada dpodik sekolah bermasalah karena NIK yang tertera pada dapodik yaitu 1606076012020002, kemudian saya perekaman KTP lagi dengan NIK tersebut. Dan hasilnya data saya Duplikat.	Kami arahkan untuk mengisi SPTJM kebenaran data dan surat pernyataan permohonon penghapusan data, selanjutnya berkas kami serahkan ke ADB untuk selanjutnya dikirim ke pusat untuk penghapusan data.		

Mengetahui,
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan
Inovasi Pelayanan


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

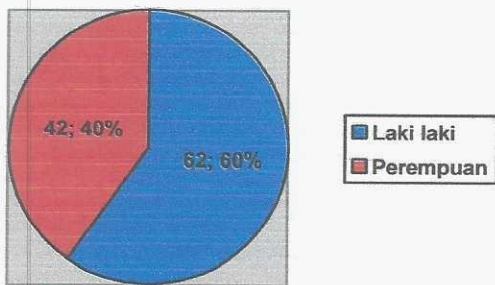
Sekayu, Juni 2024
Subkoordinator Kelompok Subtansi
Inovasi Pelayanan


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

3.2 Rekapitulasi Penanganan Pengaduan

Jenis Kelamin

104 Jawaban

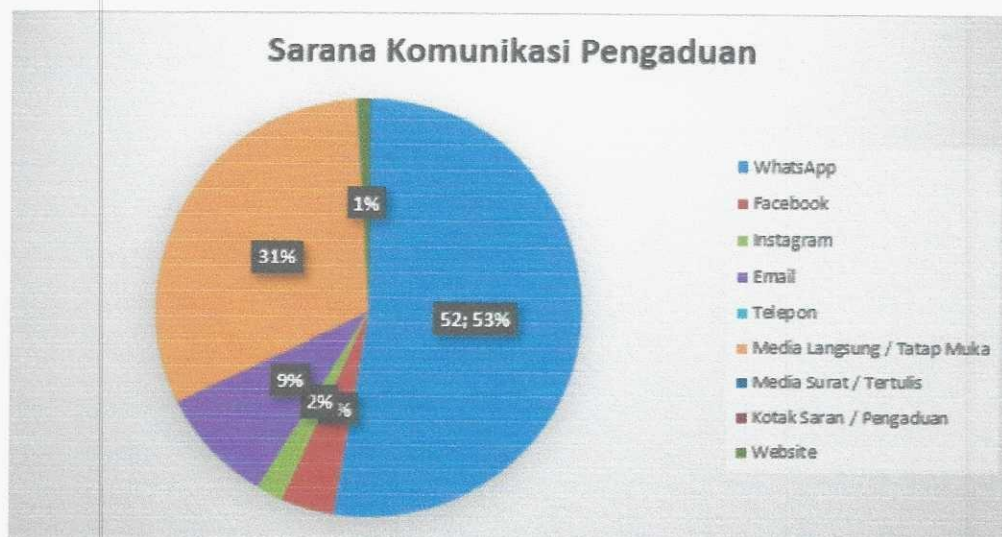


Alamat

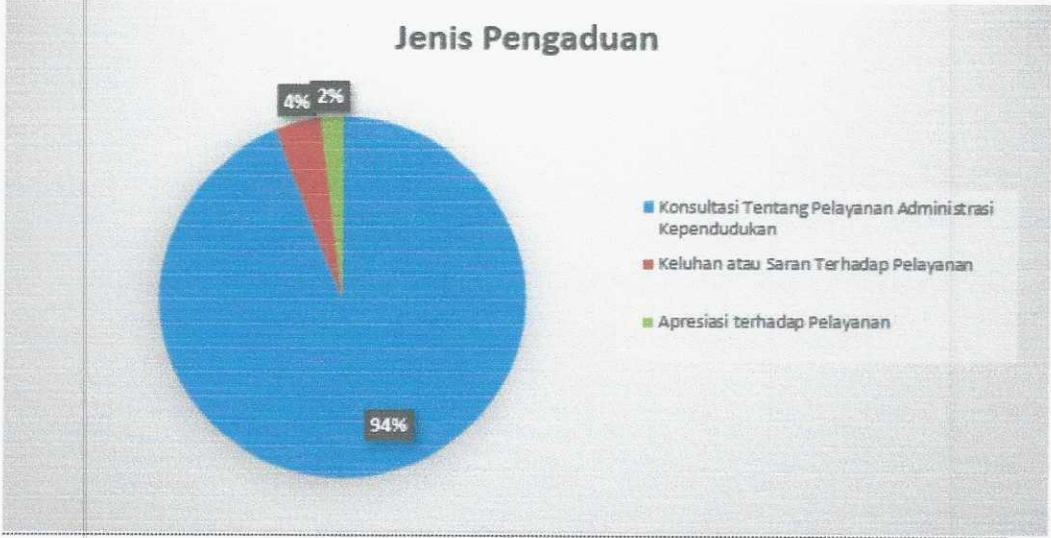
104 Jawaban

Sarana Komunikasi Pengaduan

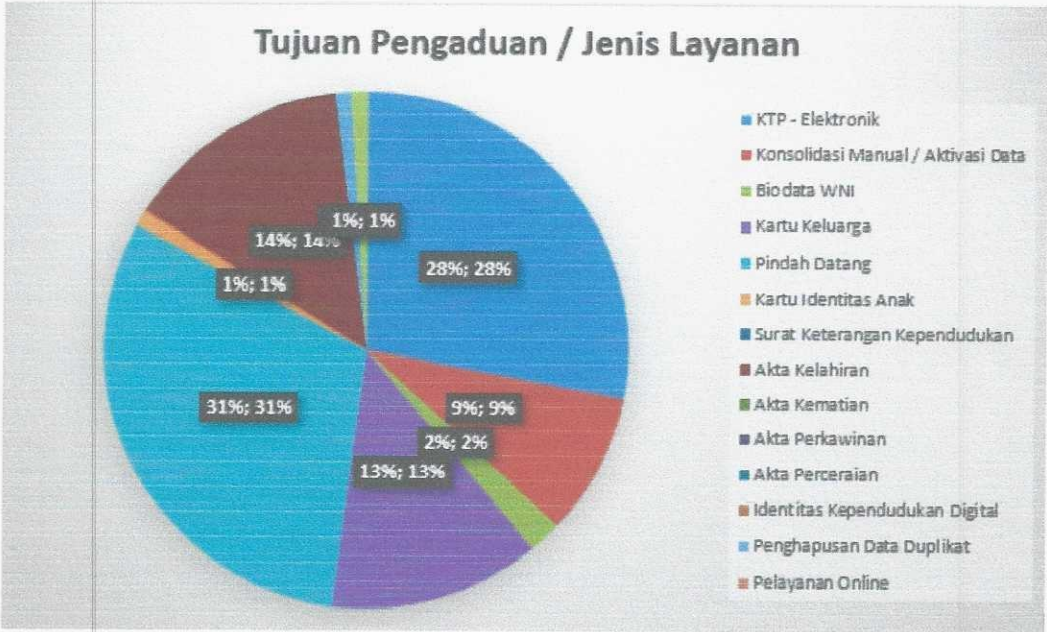
104 Jawaban



Jenis Pengaduan
104 Jawaban



Tujuan Pengaduan / Jenis Layanan
104 Jawaban



BAB IV PENUTUP

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

Berdasarkan analisis penanganan pengaduan masyarakat Semester II (kedua) ditemukan sebanyak 104 aduan yang masuk meliputi pertanyaan/pengaduan, keluhan/saran, serta apresiasi kepada pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

Dari 104 aduan yang masuk pada Semester I (Satu), 3 kecamatan yang terbanyak mengalami permasalahan pelayanan administrasi kependudukan dan melakukan pengaduan diantaranya 23% berasal dari warga Sekayu, 14% berasal dari warga Lais, 12% berasal dari warga Bayung Lencir

Sarana komunikasi pengaduan yang paling banyak digunakan oleh warga pada Semester I (Satu) adalah WhatsApp sebanyak 52,53%. Sedangkan sarana komunikasi pengaduan lainnya seperti Pengaduan secara langsung tatap muka sebanyak 31%, email sebanyak 9%

Jenis layanan yang paling banyak ditanyakan oleh masyarakat pada Semester I (Satu) yaitu Pelayanan Administrasi Kependudukan sebanyak 94%, keluhan atau saran layanan sebanyak 4%, apresiasi terhadap pelayanan sebanyak 2%.

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

Sekayu, 31 Juli 2024

KEPALA DINAS

KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN,



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

Pembina Utama Muda

NIP. 19781211 199711 1 001