

LAPORAN ADUAN SECARA TRIWULAN II TAHUN 2025

NO	JENIS ADUAN	URAIAN MASALAH	TELAAHAN PENGADUAN	SOLUSI/ TINDAKLANJUT	STATUS	MEDIA
1	KTP	Tidak dapat melakukan pergantian foto KTP	Sosialisasi ulang ke petugas pelayanan mengenai kondisi yang memungkinkan untuk pergantian foto	Koordinasi pada bidang dafduk, terkait dengan kebijakan pergantian foto dan jawaban pada google review	Selesai	Google Review
2	ADMIN	Ketidakpuasan karena admin medsos slowrespon	Admin medsos sedang sakit sehingga slowrespon dalam menjawab konsultasi di medsos	Menambah petugas pada tim medsos, dikarenakan admin medsos sakit supaya pertanyaan medsos dapat dijawab dengan cepat	Selesai	Google Review
4	IKD	1x24 jam mendaftarkan IKD tidak muncul verifikasinya	Gangguan teknis seperti server lambat atau antrean verifikasi yang menumpuk	Koordinasi pada bidang piak	Selesai	Google Review
5	Petugas	Ketidak profesionalan petugas FO (Lama tidak memanggil antrian)	Tidak menggunakan nomor antrean sehingga antrean menumpuk	Pembinaan kepada petugas dan evaluasi SOP pelayanan	Selesai	Google Review
6	Petugas	Ketidak profesionalan petugas (Petugas tidak ada di meja pelayanan MPP)	Meninggalkan meja pelayanan tanpa pemberitahuan atau konfirmasi	Pembinaan petugas MPP oleh bidang PIAK	Selesai	FB
7	NIK	KTP tidak bisa di verifikasi Bank	KTP dan NIK belum sinkron Sinkronisasi NIK	Sinkronisasi NIK	Selesai	Manual
8	KTP	Tidak bisa scan KTP untuk pembuatan rekening di Bank	Kerusakan chip KTP-EI	Cetak ulang KTP-EI	Selesai	Manual
9	KTP dan KK	Salah jenis kelamin pada KK dan KTP	Kesalahan input data / kesalahan ajuan	Revisi Jenis Kelamin di KK dan KTP berdasarkan data dukung	Selesai	Manual
10	KK	Dinyatakan meninggal dunia padahal masih hidup	Kesalahan input data / kesalahan ajuan	Sinkronisasi Data	Selesai	Manual
11	KK	NIK di Akta tidak sama di KK	Belum sinkron NIK di Akta dengan KK	Perbaiki Data dan Sinkronisasi NIK	Selesai	Manual
12	KTP	NIK di KK dan KTP tidak sesuai	Belum sinkronisasi antara KK dan KTP	Sinkronisasi NIK	Selesai	Manual
13	KTP	Tidak sinkron data di BSI dan KTP	Belum sinkronisasi di aplikasi BSI	Sinkronisasi NIK	Selesai	Manual
14	AKTA, KK, KTP	Adanya perbedaan penulisan Nama di Akta dengan KK dan KTP	Saat pengajuan kurang melampirkan data dukung	Perbaiki data dan sinkronisasi data	Selesai	Manual
15	KTP	Foto KTP berbeda fisik dengan yang sekarang	Belum sinkron data di Bank dan Dukcapil	Melaksanakan perekaman KTP-EI	Selesai	Manual

16	KK dan KTP	Ejaan nama tidak sesuai antara Ijazah dan Akta Kelahiran (nama KTP berbeda dengan Ijazah dan Akta), Nama yang benar ada di Ijazah dan Akta (Nama di KTP mohon di revisi), lalu di KK Nama juga di sesuaikan, sehingga di semua dokumen ejaan Nama bisa sama.	Saat pengajuan kurang melampirkan data dukung	Perbaiki data di KTP, KK dan Sinkronisasi Data	Selesai	Manual
17	KTP	Ketika mengurus rekening Bank menggunakan KTP, tertampil data tidak Tersedia	Belum sinkron data di Bank dan Dukcapil	Sinkronisasi Data	Selesai	Manual
18	KTP	Update foto di Web Capil karena masih kosong, untuk verifikasi data nasabah di BRI	Belum sinkron data di Bank dan Dukcapil	Sinkronisasi Data	Selesai	Manual
19	KTP	NIK KTP terdapat dua nama yang berbeda	Belum sinkron	Sinkronisasi NIK	Selesai	Manual
20	KK	Untuk keperluan SPMB NISN Anak tidak di temukan karena masih KK lama	Belum sinkron data Dapodik dengan Dukcapil	Perbaharui KK / Update KK	Selesai	Manual
21	NIK	Update Data untuk keperluan Perbankan, NIK belum sinkron	Belum sinkron data di Bank dan Dukcapil	Sinkronisasi NIK	Selesai	Manual
22	KK	Data nama ayah pada KK berbeda dengan data pada Akta	Saat pengajuan kurang melampirkan data dukung	Perbaharui Data KK sesuai Data Dukung	Selesai	Manual

Temanggung, 3 April 2025

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN TEMANGGUNG



N. BAGUS PINUNTUN, S.Sos., M.M.

NIK: 197007191090091009