

**REKAPITULASI ADUAN LAPOR.GO.ID DINAS DUKCAPIL GUNUNGGIDUL
PERIODE JANUARI - DESEMBER 2023**

NO	TANGGAL LAPORAN	NAMA PELAPOR	JUDUL LAPORAN	ISI LAPORAN	TINDAK LANUT	ISI TINDAK LANJUT	STATUS	WAKTU TINDAK LANJUT	KLASIFIKASI LAPORAN
1	27 JANUARI 2023	Anonim	Pelayanan Dinas Dukcapil Gunungkidul Buruk	Mohon pelayanan dinas dukcapil dievaluasi, jam kerja kantor mulai 07.30 s.d. 15.30 itu sekitar 8 jam. nah pelayanan dengan nomor wa kenapa hanya 5 jam dari 08.00-13.00, lebih parah lagi hari jumat hanya jam 08.00- 10.00. apakah ini efektif? sebagai pelayan publik, dimana semangat pelayananya? mohon ditinjau ulang dan ditambah lagi masa pelayannya.	DITINDAKLANJUTI	<p>Sebelumnya kami ucapkan terimakasih atas aduan, kritik dan saran yang ditujukan kepada Dukcapil Gunungkidul.</p> <p>Kami informasikan, kami selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas dan kemudahan pelayanan yang diselenggarakan Dukcapil Gunungkidul seperti dengan penerbitan Peraturan Daerah No 11 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan Adminduk yang semua layanannya Gratis tanpa biaya dan tanpa denda Administrasi, sesuai slogan pelayanan yang kami berikan "Urus Dhuwe, Gampang, Ora Mbayari"</p> <p>Selain itu kami juga membuka loket pendaftaran baik online (daring) maupun offline (luring).</p> <p>Untuk pelayanan Online kami berikan melalui WhatsApp dengan harapan memberikan akses yang mudah bagi Warga Masyarakat Kabupaten Gunungkidul. Dengan WA Penduduk tidak perlu lagi menginstal aplikasi tambahan karena hampir semua Smartphone penduduk telah terpasang WA sebagai sarana komunikasi yang berjalan saat ini.</p> <p>Lalu kenapa jam pendaftaran pada layanan WhatsApp dibatasi?</p> <p>Dari evaluasi layanan WA yang kami selenggarakan, dalam satu hari terdapat lebih dari 200 nomor masuk ke Layanan WA Dukcapil Gunungkidul. Dari permohonan masuk tersebut kami harus melakukan verifikasi permohonan dan kami pilah, mana permohonan yang telah lengkap, permohonan yang porsyaratannya tidak lengkap dan permohonan yang hanya bertanya dan tak kunjung melengkapi persyaratan.</p> <p>Dan ketika kami membuka layanan pendaftaran WA hingga jam 15.00 (sesuai jam pelayanan), terjadi banyak permohonan yang tidak terverifikasi hingga jam kerja selesai (jam kerja 07.30 - 15.30) dan ini menimbulkan ketidakpastian layanan yang berakibat banyak permohonan tidak diterima dan terproses.</p> <p>Pembatasan jam Pendaftaran WA kami tujuan untuk menjaga kualitas layanan, dengan memberikan kepastian kepada Penduduk bahwa Permohonan Pengajuan Layanan Adminduk dapat selesai dan diambil sesuai jadwal yang diberikan kepada pemohon. Selain itu kami juga menjaga seluruh Pegawai Dukcapil supaya bekerja sesuai dengan aturan (tidak melampaui beban kerja dan waktu kerja).</p> <p>Kenapa hari Jumat hanya sampai jam 10.00?</p> <p>Menurut kami, hari Jumat adalah hari yang tepat untuk mencari keberkahan. Pada setiap hari Jumat, kami membagi petugas untuk melaksanakan tugas sosial berupa Pelayanan Jemput Bola seperti layanan perekaman untuk Jompo-Difabel, layanan perekaman KTP Elektronik di Sekolah bagi siswa yang telah berusia wajib KTP, layanan pemenuhan dokumen kependudukan di Lapas Anak, verifikasi lapangan bagi penduduk yang tidak memiliki identitas sama sekali (terlantar). Sehingga bagi penduduk yang memiliki keterbatasan fisik dan ruang tetap dapat kami berikan haknya untuk mendapatkan Dokumen Kependudukan. Oleh karena itu pada hari Jumat kami batasi hingga jam 10.00 karena sebagian petugas Dukcapil melaksanakan tugas lapangan untuk memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan dokumen kependudukan.</p> <p>Kami informasikan juga untuk saat ini Dukcapil Gunungkidul juga telah membuka layanan tatap muka yang jika ditotal terdapat 122 pintu layanan pendaftaran yang telah bekerjasama untuk melayani Permohonan Adminduk (18 Kecamatan, 78 Kalurahan, 18 KUA, 2 Puskesmas, dan 6 Rumah Sakit) sehingga selain layanan dari WA kami juga harus menjaga layanan yang masuk dari jalur lainnya.</p> <p>Disadari pelayanan ini memang masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan terus melakukan evaluasi serta perbaikan untuk Dukcapil yang hadir membahagikan masyarakat.</p>	SELESAI	2 HARI	PENGADUAN BERKADAR PENGAWASAN (TIDAK DITEMUKAN PELANGGARAN SOP)
2	7 FEBRUARI 2023	Anonim	Data Populasi Perempuan Umur 19-64 Tahun Di Kecamatan Tepus, Tanjungsari, Panggang, Dan Purwosari	Selamat pagi. saya tiwi, dosen dari uksw salatiga. apakah saya bisa meminta data populasi perempuan umur 19-64 tahun di kecamatan tepus, tanjungsari, panggang, dan purwosari? saya berusaha untuk membuka layanan dari website tetapi saya tidak bisa. terima kasih	DITINDAKLANJUTI	<p>Selamat pagi, terimakasih sudah menunggu.</p> <p>Data yang anda butuhkan telah tersedia di Portal Data Pemkab Gunungkidul dengan tautan sebagai berikut:</p> <p>https://data.gunungkidulkab.go.id/dataset/jumlah-perempuan-usia-19-64-tahun-di-kecamatan-panggan-tepus-tanjungsari-purwosari</p> <p>Anda juga bisa mendownload data tersebut dengan format Excel (xlsx) pada lampiran di bawah ini.</p> <p>Terimakasih.</p>	SELESAI	1 HARI	PERMINTAAN INFORMASI
3	24 MEI 2023	Anonim	Perbaikan Pelayanan Umum Bikin Kartu Keluarga Aja 2 Hari Kalo Yang Kerja Cutinya Jadi Kelamaan	Ayo pak diperbaiki pelayanan umumnya dong,,, mosok bikin kartu keluarga aja 2 hari kalo yang kerja cutinya jadi kelamaan dong,, di bantu & sieman aja udah bisa online loh prosesnya tinggal cetaknya aja yang ke kantor pemerintahan jadi kita nggak kelamaan antri di kantor kecamatan/dukcapil,, belum lagi di kelurahan yang ngabis2in waktu (belum lgi pegawainya disuruh buat kerja bakti yang pelayanan disambi aja katanya)	DITINDAKLANJUTI	<p>Yth. Pelapor,</p> <p>Terima kasih atas laporan Anda. Terkait dengan kendala yang panjenengan temui, kami atasnama Dukcapil Gunungkidul memohon maaf yang sebesar-besarnya. Kami informasikan sesuai Standar Pelayanan yang dimiliki Dinas Dukcapil Gunungkidul, permohonan Dokumen Adminduk dilayani maksimal 14 hari kerja, namun begitu, rata-rata dapat terproses 1-3 hari kerja (tergantung kepadatan antrian dan permohonan)</p> <p>Kami mengucapkan terimakasih atas saran dan masukan yang panjenengan berikan untuk peningkatan kualitas layanan. Untuk hal tersebut akan kami teruskan ke pimpinan supaya dapat segera ditindaklanjuti.</p> <p>Maturnuwun,</p>	SELESAI	2 HARI	PENGADUAN BERKADAR PENGAWASAN (TIDAK DITEMUKAN PELANGGARAN SOP)

4	13 JULI 2023	Afriana	Persyaratan Perubahan Data KTP	Saya ingin bertanya jika saya ingin mengganti foto yang ada diKTP apakah bisa, kalaupun bisa bagaimana caranya soalnya saya sekarang sudah berhijap kalau dulu belum pak	DITINDAKLANJUTI	<p>Selamat siang, terimakasih telah menghubungi Dukcapil Gunungkidul.</p> <p>Penduduk dapat mengganti Foto pada KTP Elektronik saat pengajuan perubahan Data Kependudukan nggih. Contoh: Perubahan Status Perkawinan/Perubahan Pekerjaan/Perubahan Alamat atau Pindah Penduduk. Untuk mengajukan permohonan tersebut Penduduk Wajib Datang sendiri (tidak bisa diwakilkan) ke loket pelayanan Dukcapil terdekat, bisa di Kapanewon atau Kantor Dukcapil dengan membawa persyaratan Perubahan Data dan Dokumen Kependudukan.</p> <p>Maturnuwun.</p>	SELESAI	2 HARI	PERMINTAAN INFORMASI
5	18-Sep-23	Anonim	Pelayanan E Ktp Berbelit Belit	<p>Pada tanggal 04 september 2023 saya mengajukan perubahan data E-KTP dikarenakan saya menikah, kemudian saya diberi selebar kertas untuk pengambilan E-KTP pada tanggal 15 september 2023 (2 minggu kemudian), akan tetapi sampai saat ini 18 september 2023 E-KTP saya dan istri saya belum jadi dengan alasan blanko E-KTP belum ada, sedangkan teman saya sama satu kecamatan menikah pada ahir bulan agustus kemudian mengajukan perubahan data langsung jadi pada hari itu (seminggu setelah menikah), kemudian istri saya di beri surat pengantar untuk mencetak E-KTP sendiri di dukcapil wonosari, bukankah masing - masing kecamatan sudah ada perwakilan dukcapil tersendiri ?.. kemudian si operator memberi surat pengantar permohonan cetak ktp dengan nada yang tidak sepatutnya sebagai pelayan masyarakat, dan apakah sampai saat ini pengadaan blanko E-KTP masih sesusah itu, tolong untuk di tindak lanjuti pelayanan pada kecamatan semin, sangat lambat dan seolah olah dipersulit, untuk pegawainya tolong penyampaian kepada masyarakat bisa lebih sopan, terimakasih</p>	DITINDAKLANJUTI	<p>Selamat siang,</p> <p>Mohon maaf baru merespon aduan panjenengan. terkait dengan kendala permohonan KTP di Kapanewon kami mengajukan permohonan maaf sebesar-besarnya atas kekurangan layanan yang panjenengan dapatkan.</p> <p>Kami informasikan untuk layanan KTP di Kabupaten Gunungkidul saat ini memang dilayani di Kapanewon (Kecamatan) dan Kapanewon dapat melakukan cetak KTP dengan stok blanko yang didistribusikan dari Dinas Dukcapil. Adapun pada tanggal tersebut (tanggal 18 September 2023) stok KTP di Kapanewon Semin kosong dan baru didistribusikan Selasa (19 September 2023).</p> <p>Kami memohon maaf atas kejadian tersebut. Semoga kedepannya kami dapat memperbaiki pelayanan terkait Dokumen Kependudukan dan tidak ada lagi miss komunikasi yang dapat merugikan masyarakat khususnya di Kabupaten Gunungkidul.</p> <p>Maturnuwun</p>	SELESAI	1 HARI	<p>PENGADUAN BERKADAR PENGAWASAN</p> <p>(TIDAK DITEMUKAN PELANGGARAN SOP)</p>
6	26-Oct-23	Anonim	Ganti Kartu Keluarga Yang Lama Menjadi Yang Barkot Via Online/Offline	Selamat siang bapak/ibu izin bertanya saya mau nganti Kartu Keluarga yang lama menjadi yang barkot via online/offlen geh, jika via online saya sudah mendonlod aplikasinya tapi tetap tidak bisa di gunakan, apakah saya harus tindak ke kecamatan, karna saya skmg tinggal di bantu, rencna besok mau mengganti ke kecamatan rongkop. terimakasih	DITINDAKLANJUTI	<p>Selamat siang, mohon maaf baru membalas pesan panjenengan.</p> <p>Berikut kami sampaikan syarat dan tata cara permohonan penggantian Kartu Keluarga secara offline (luring) dan online (daring)</p> <p>- Syarat dan tata cara pengajuan penggantian Kartu Keluarga secara Offline</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi form F-1.02 2. Kartu Keluarga Asli 3. Menunjukkan KTP Pemohon <p>Permohonan diajukan di Kantor Kapanewon (Kecamatan) sesuai Domisili Kependudukan. Silahkan serahkan alamat email aktif panjenengan untuk mendapatkan salinan digital yang dapat dicetak sewaktu-waktu dibutuhkan.</p> <p>- Syarat dan tata cara pengajuan penggantian Kartu Keluarga secara Online: Melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada menu Layanan > Permohonan Cetak KK. Kartu Keluarga dapat dicetak ada mesin ADM yang tersedia di seluruh Indonesia (untuk Kabupaten Gunungkidul berada di Kantor Kapanewon Wonosari dan Kantor Kapanewon Panggang).</p> <p>Semoga informasi ini dapat membantu panjenengan. Maturnuwun. [lampiran: 7 Langkah Aktivasi IKD.jpg]</p>	SELESAI	1 HARI	PERMINTAAN INFORMASI