

**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUBU RAYA**  
**PERIODE JANUARI - DESEMBER TAHUN 2022**

Pelayanan Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya melayani penyelesaian masalah pada dokumen kependudukan yang dialami penduduk sehingga mengakibatkan tidak dapat diprosesnya dokumen kependudukan. Adapun permasalahan yang dialami penduduk yang diadukan sebagai berikut :

1. Tanda Tangan Gagal (KTP-el)
2. Adjudicate Record
3. Duplicate Record
4. Salah Foto KTP-el
5. Konversi NIK
6. Missing Biometric Exception
7. Search Failure At Central
8. Enroll Failure At Central
9. Update Data

Pelayanan Pengaduan penduduk tersebut dicatat di dalam sistem aplikasi SIMPEL (Sistem Informasi Pelayanan Loker) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.

**JUMLAH PELAYANAN PENGADUAN**  
**PERIODE JANUARI-DESEMBER TAHUN 2022**

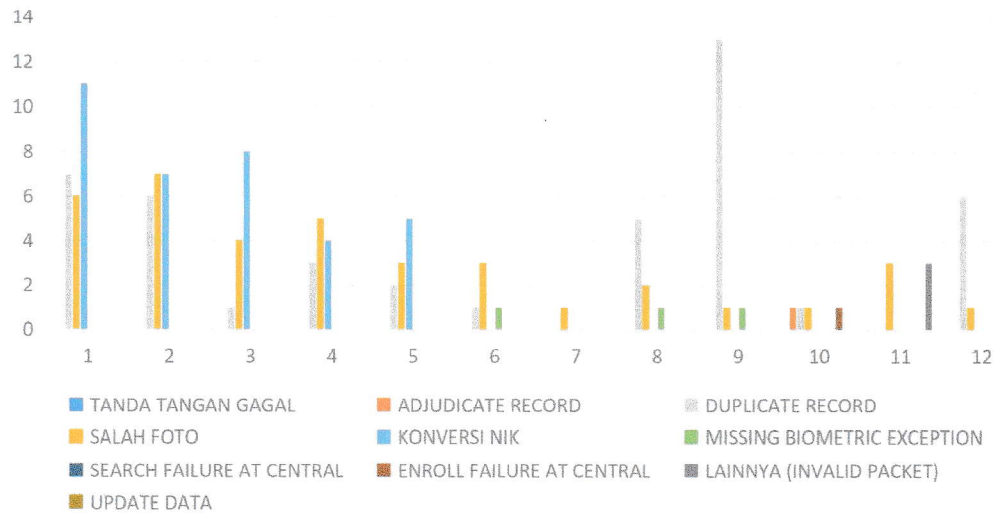
NO	JENIS PENGADUAN	BULAN												TOTAL	KETERANGAN	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	TANDA TANGAN GAGAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
2	ADJUDICATE RECORD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	selesai	
3	DUPLICATE RECORD	7	6	1	3	2	1	0	5	13	1	0	6	45	selesai	
4	SALAH FOTO	6	7	4	5	3	3	1	2	1	1	3	1	37	36 selesai 1 masih dalam proses	
5	KONVERSI NIK	11	7	8	4	5	0	0	0	0	0	0	0	35	selesai	
6	MISSING BIOMETRIC EXCEPTION	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	3	selesai	
7	SEARCH FAILURE AT CENTRAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	
8	ENROLL FAILURE AT CENTRAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	selesai	
9	LAINNYA (INVALID PACKET)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	selesai	
10	UPDATE DATA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	
<b>TOTAL</b>		24	20	13	12	10	5	1	8	15	4	6	7	125		

Untuk penyelesaian tanda tangan gagal, adjudicate record, duplicate record, salah foto, missing biometric exception, search failure at central, enrol failure at central dan invalid packet harus diselesaikan dengan berkoordinasi dengan helpdesk Ktp-el dan melakukan pengajuan penghapusan pada aplikasi Dellica serta mengirim surat permohonan penghapusan data Ktp-el secara resmi setelah melakukan verifikasi langsung kepada penduduk. Proses pengajuan penghapusan dan penanganan teknis diperkirakan selesai dalam 14 hari kerja. Penyelesaian pengajuan penghapusan data tersebut di atas cukup mengalami tantangan dikarenakan diperlukan data dan keterangan yang valid terhadap history dari permasalahan

data serta koordinasi secara terus menerus dengan helpdesk KTP-el terkait penjelasan kejadian kesalahan data.

Untuk seluruh pengaduan KTP-el selama periode januari-desember tahun 2022 dari total 125 pengajuan, terdapat 124 sudah terselesaikan dan 1 masih dalam proses penghapusan dan koordinasi dengan Ditjen Dukcapil Kemendagri RI.

GRAFIK PELAYANAN PENGADUAN  
BULAN JANUARI-DESEMBER TAHUN 2022



Kepala Dinas Kependudukan  
Dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Kubu Raya

**Ir. Nurmarini, M.Si**  
NIP. 19680302 199303 2 006