



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN MAGETAN

LAPORAN EVALUASI ATAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI  
LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
MAGETAN  
TAHUN 2021

TANGGAL : 8 Februari 2022  
KEGIATAN : Evaluasi Atas Penanganan Pengaduan Masyarakat Di  
Lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Magetan  
Tahun 2021

LAPORAN EVALUASI ATAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI  
LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
MAGETAN  
TAHUN 2021

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil serta Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penyelenggara pelayanan kepada masyarakat tersebut didasarkan pada prinsip good governance yang amanah, transparan dan akuntabel serta dapat diawasi oleh masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menyediakan sarana penanganan Pengaduan Masyarakat yang berfungsi untuk menampung keluhan, informasi ketidakpuasan oleh orang-perorangan atau kelompok terhadap pelayanan Administrasi Kependudukan yang tidak sesuai dengan Standart Pelayanan (SP) dan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Disdukcapil. Penanganan pengaduan masyarakat tersebut telah dikelola dengan baik, tepat, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan melalui saluran pengaduan yang ditangani oleh tim pengaduan masyarakat yang bertanggungjawab menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan sarana dan prasarana pengaduan masyarakat melalui Kotak Saran, email [dispenduk@magetan.go.id](mailto:dispenduk@magetan.go.id), telepon/faximile (0351) 895195, melalui laman pengaduan masyarakat di [dispenduk.magetan.go.id](http://dispenduk.magetan.go.id) atau [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) dan melalui kontak person pejabat Disdukcapil yang dishare di media social Disdukcapil, dan sarana pengaduan bisa melalui Facebook, Instagram dan Twitter Disdukcapil Magetan.

Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Tim Pengaduan Disdukcapil melalui berbagai saluran pengaduan yang tersedia, terhitung sejak 1 Januari s/d 31

Desember 2021 sejumlah 6 pengaduan yang langsung ditindaklanjuti dan diselesaikan.

Ruang lingkup pengaduan masyarakat dalam kurun waktu tahun 2021 meliputi:

- 1) Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul Whatsapp (PAKTUWA)
- 2) Pelayanan Pencatatan Sipil
- 3) Pelayanan Administrasi Kependudukan yang tidak dilayani
- 4) Jam Pengambilan Dokumen Kependudukan yang dibatasi di Kecamatan Takeran.

Tindak Lanjut:

Pengaduan masyarakat tersebut sudah ditindaklanjuti dengan melakukan perbaikan terhadap pelayanan dan memberikan pembinaan kepada petugas operator yang melakukan keterlambatan pada saat melayani pemohon.

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selama tahun 2021, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut perbaikan pelaksanaan pelayanan pada masyarakat di tahun yang akan datang.

Magetan, 8 Februari 2022  
Ketua Tim Penguatan Pengawasan



**M. CHRISTIAN WIDHI PUTRA, S.AP**

**REKAP PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2021**

<b>NO</b>	<b>BULAN</b>	<b>TANGGAL</b>	<b>NAMA PELAPOR</b>	<b>TANGGAL TINDAK LANJUT KELUHAN</b>	<b>MEDIA PENGADUAN</b>	<b>URAIAN KELUHAN / PENGADUAN</b>	<b>TINDAK LANJUT KELUHAN / PENGADUAN</b>	<b>KETERANGAN</b>
1	Januari					<b>NIHIL</b>		
2	Februari					<b>NIHIL</b>		
3	Maret					<b>NIHIL</b>		
4	April					<b>NIHIL</b>		
5	Mei					<b>NIHIL</b>		
6	Juni					<b>NIHIL</b>		
7	Juli	23 Juli 2021	Mateo Evan Lee (0821-3556-0006)	23 Juli 2021	Whatsapp	Pendaftaran Akta Kelahiran Melalui Antrian Online dan PAK TUWA tidak direspon oleh admin	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kabid Dafduk memerintahkan operator PAK TUWA untuk segera merespon pendaftaran;</li> <li>- Operator PAK TUWA menindaklanjuti dengan menghubungi ybs untuk mengirimkan berkas permohonan dan selanjutnya diproses penerbitan KK, Akta Kelahiran dan KIA;</li> <li>- KK, Akta Kelahiran dan KIA dapat diambil pemohon di Kantor Kecamatan Domisili ybs.</li> </ul>	Close
8	Agustus	26 Agustus 2021	Abid (0857-3095-1478)	26 Agustus 2021	Whatsapp	Dokumen Akta Kematian yang diproses PAK TUWA tanggal kematian almarhum tidak sesuai dengan tanggal kematian dari RS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kasi kelahiran dan kematian mengecek ulang berkas yang diserahkan oleh pemohon;</li> <li>- Kasi kelahiran dan kematian memproses ulang akta kematian sesuai surat keterangan kematian dari RS dan menerbitkan Akta Kematian;</li> </ul>	Close

							- Kasi kelahiran dan kematian menyerahkan Akta Kematian kepada ybs.	
9	September	6 September 2021	Tidak Mencantumkan Nama (0813-9836-3531)	6 September 2021	Whatsapp	Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Panekan terganggu dan tidak bisa memproses pelayanan	Proses migrasi dari SIAK daerah ke SIAK terpusat dan ditangani oleh Tim dari Ditjen Dukcapil Pusat, berkas yang dikirim oleh masyarakat tetap diterima petugas operator dan setelah SIAK normal kembali bisa diproses dan ybs akan dihubungi oleh petugas	Close
		6 September 2021	Tidak Mencantumkan Nama (0878-8075-7734)	6 September 2021	Whatsapp	Pelayanan Administrasi Kependudukan terganggu dan tidak bisa memproses pelayanan	Proses migrasi dari SIAK daerah ke SIAK terpusat dan ditangani oleh Tim dari Ditjen Dukcapil Pusat, berkas yang dikirim oleh masyarakat tetap diterima petugas operator dan setelah SIAK normal kembali bisa diproses dan ybs akan dihubungi oleh petugas	Close
		7 September 2021	Deki Nur Hadi Putra (0858-5644-1670)	6 September 2021	Whatsapp	Pelayanan Administrasi Kependudukan terganggu dan tidak bisa memproses pelayanan	Proses migrasi dari SIAK daerah ke SIAK terpusat dan ditangani oleh Tim dari Ditjen Dukcapil Pusat, berkas yang dikirim oleh masyarakat tetap diterima petugas operator dan setelah SIAK normal kembali bisa diproses dan ybs akan dihubungi oleh petugas	Close

10	Oktober	26 Oktober 2021	Tidak mencantumkan nama (0896-3511-3217)	26 Oktober 2021	Whatsapp	Jam pengambilan dokumen kependudukan yang daftar online di kecamatan dibatasi 1 jam mulai jam 1 sampai jam 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kabid pendaftaran penduduk berkoordinasi dengan pihak kecamatan dan petugas operator di kecamatan agar pengambilan dokumen kependudukan dimulai jam 7.30 sampai jam 15.00 WIB;</li> <li>- Kabid pendaftaran penduduk melakukan pembinaan kepada petugas operator;</li> <li>- Kabid pendaftaran penduduk menyerahkan dokumen kependudukan kepada pemohon</li> </ul>	Close
11	November					<b>NIHIL</b>		
12	Desember					<b>NIHIL</b>		

Magetan, 8 Februari 2022  
Ketua Tim Penguatan Pengawasan



**M. CHRISTIAN WIDHI PUTRA, S.AP**