



LAPORAN

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

TANGGAL

: 1 Juli 2024

KEGIATAN

: Laporan Evaluasi Atas Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Tahun 2024 Triwulan 2



Disdukcapil Magetan



@disdukmagetan



dispenduk.magetan.go.id

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Evaluasi Atas Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Tahun 2024 Triwulan 2 (dua).

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 Jo Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, untuk mewujudkan **WBK** (Wilayah Bebas dari Korupsi) dan **WBBM** (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) yang dicanangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN dan RB) untuk instansi pemerintah yang menyelenggarakan fungsi layanan kepuasan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, maka kami mewakili Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan membuka sarana pengaduan masyarakat atas saran, kritik, komentar ataupun dugaan tindak pidana korupsi melalui kotak saran, email, whatsapp, Media Sosial Disdukcapil dan Aplikasi Lapor. Laporan ini disusun sebagai bentuk penilaian pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Dukcapil.

Demikian Laporan Evaluasi Atas Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Triwulan 2 (satu) Tahun 2024 ini kami sampaikan, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Magetan, Juli 2024
KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



Drs. HERMAWAN, M.Si
Pencina Utama Muda
NIP. 19660320 198602 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....i

 DAFTAR ISI.....ii

BAB I PENDAHULUAN.....1

 A. LATAR BELAKANG.....1

 B. TUJUAN.....2

 C. DASAR HUKUM.....2

 D. SUMBER DAYA, ANGGARAN DAN PRASARANA.....3

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN.....5

 A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN.....5

BAB III KESIMPULAN DAN SARAN.....24

 A. KESIMPULAN.....24

 B. SARAN.....24

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan pelayanan publik utama yang saat ini menghadapi tantangan globalisasi. Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal itu tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap berbagai jenis pelayanan publik. Proses pelayanan yang cenderung lama dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan berusaha untuk 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.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (3) bahwa Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Maka dengan itu Disdukcapil Kabupaten Magetan merupakan salah satu lembaga yang menangani masalah pengaduan pelayanan publik seputar proses atas kepuasan Masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan, layanan berupa :

1. Kartu Keluarga (KK);
2. Perekaman/Cetak Kartu Tanda Penduduk Elektronik;
3. Registrasi Identitas Kependudukan Digital (IKD);
4. Kartu Identitas Anak (KIA);
5. Layanan Pindah Datang (Mutasi Penduduk);
6. Akta Kelahiran;
7. Akta Kematian;

8. Akta Perkawinan Bagi Warga Non Muslim.

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penanganan Pengaduan Layanan Masyarakat berada pada Kegiatan Koordinasi dan Sinkronisasi Pengawasan pada salah satu pengelola yang menerapkan Pelayanan sebagai Pengelola Pengaduan Masyarakat. Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat memiliki tahapan kerja yang meliputi :

1. Menerima pengaduan atas layanan masyarakat, baik melalui kotak saran, Kontak Nomor HP Pejabat Disdukcapil, link email, whatsapp Pengaduan dan Aplikasi Lapor.
2. Menindaklanjuti dengan memberi jawaban, menelaah, mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan;
3. Memproses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan;
4. Menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
5. Melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan; dan
6. Pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan.

Penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat disusun dengan maksud dan tujuan untuk mewujudkan kepuasan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap layanan publik yang diberikan, menciptakan rasa simpati dan kepercayaan terhadap penyelenggara pengelola penanganan pengaduan, sehingga pihak penyelenggara publik dapat mengelola pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik serta terintegrasi.

B. TUJUAN

Tujuan dibuatnya laporan evaluasi pengaduan ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan monitoring dan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat;
2. Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindaklanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti.

C. DASAR HUKUM

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

- 4) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
- 5) Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
- 6) Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- 7) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

D. SUMBER DAYA, ANGGARAN DAN PRASARANA

Dalam menjalankan tugas dan fungsi Penanganan Pengaduan Pelayanan, sumber daya yang dialokasi pada bagian Pengaduan masih sangat terbatas, baik sumber daya manusia, anggaran maupun sarana dan prasarana. Adapun komposisi sumber daya tersebut pada tahun 2024 adalah sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia di bagian Pengaduan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi disesuaikan dengan keahlian dan kompetensi. Adapun kompetensi sumber daya manusia terdiri atas Penanggungjawab Pengaduan, Pengelola Pengaduan Publik dan Petugas Pengelola Pengaduan. Berikut kami sampaikan tugas dan fungsi dari :

- a) Penanggungjawab Pengaduan sebagai pengendali atas pelaksanaan penanganan pengaduan pelayanan dengan cara menyusun program, mengendalikan dan mengkoordinasikan serta memeriksa dan mengevaluasi sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.
- b) Pengelola Pengaduan Publik merupakan petugas yang mengelola data pengaduan dengan melaksanakan pelayanan pengaduan dan melaksanakan penanganan pengaduan.

Tabel 1 : Komposisi Bagian Pengaduan

NO	FUNGSI		JUMLAH
1.	Penanggung jawab Pengaduan		1 orang
2.	Pelaksana	Pengelola Pengaduan Melalui Telpon dan Whatsapp	1 Orang
		Pengelola Pengaduan Melalui Media Sosial	1 Orang
		Pengelola Pengaduan Melalui Website & Aplikasi Lapor	1 Orang

2. Anggaran

Anggaran yang digunakan untuk pelaksanaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Administrasi Kependudukan dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Magetan Tahun 2024.

3. Sarana dan Prasarana

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan menyediakan layanan “Pengaduan Masyarakat”, diantaranya :

- a) Penyampaian secara lisan atau tatap muka langsung yang disampaikan kepada petugas pengelola pengaduan pada jam pelayanan;
- b) Melalui korespondensi atau surat menyurat yang dapat dimasukkan ke dalam kotak saran / pengaduan;
- c) Website : E-mail Kantor : *dispenduk@magetan.go.id*;
- d) Saluran langsung pada telepon kantor;
- e) SMS Gateway Pengaduan / Whatssapp;
- f) Instruksi Pimpinan;
- g) Instagram;
- h) Headphone Pengaduan;
- i) Situs Media Online.

BAB II
PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN

1. Status Penanganan Pengaduan Pelayanan

Bagian Pengaduan di Bidang Pengendalian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dari mulai tanggal 01 April s.d 30 Juni 2024 tidak menerima pengaduan permasalahan :

Tabel 2 Status Pengaduan

NO	STATUS PENANGANAN PENGADUAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Selesai	1	100%
2	Proses	0	0%
JUMLAH		1	100%

2. Penanganan Pengaduan Layanan Masyarakat

Berdasarkan pengaduan yang masuk ke Disdukcapil per saluran dari Januari s.d Maret 2024 dapat dilihat pada tabel dan gambar diagram dibawah ini :

Tabel 3 Penanganan Pengaduan per Saluran Pengaduan

NO	SARANA PENGADUAN	JUMLAH PENGADUAN	TINDAK LANJUT	
			BELUM	SELESAI
1	Instruksi Pimpinan	-	-	-
2	Korespondensi / surat menyurat	-	-	-
3	Formulir Pengaduan	-	-	-
4	Website (SP4N Lapor)	-	-	-
5	E-mail Pengaduan	-	-	-
6	Media Sosial (Facebook & Instagram)	1	-	1
7	Telepon Kantor	-	-	-
8	Handphone Pengaduan	-	-	-
9	SMS / WA	-	-	-
10	Situs Media Online	-	-	-
JUMLAH		1	0	1

TABEL 4. DAFTAR PENGADUAN, KONSULTASI DAN APRESIASIASI KINERJA DISDUKCAPIL MAGETAN TRIWULAN 2 TAHUN 2024

N O	WAKTU PERMOHONAN	TANGGAL PERMOHONAN	WAKTU PENYELESAIAN	TANGGAL PENYELESAIAN	IDENTIFIKASI WAKTU PENYELESAIAN	MEDIA PENGADUAN DAN KONSULTASI	KUTIPAN PERTANYAAN	TINDAKAN PENYELESAIAN	NAMA PELAPOR	KATEGORI
TRIWULAN 2										
1	15.29	27/3/2024	15.35	27/3/2024	1x24 jam	FACEBOOK	kak mau tanya untuk pembuatan ktp baru untuk anak dari luar daerah apakah bisa, kalau bisa syaratnya apa ya kak?	halo, kak bisa dong kak, silakan bisa langsung ke kantor Disdukcapil dengan membawa KK dan FC akta kelahiran yaa	Handrias Kun	konsultasi
	19.00	13/4/2024	08.47	16/4/2024			ika daftaran antrian online berkas yg dikirim melalui paktuwa apa aja ya kak?	untuk perekaman KTP-El tidak bisa dilakukan secara online kakak, ybs harus datang...jadi tidak perlu mengambil nomer antrian secara online, langsung datang saja		
2	18.45	9/4/2024	08.00	16/4/2024	6x24 jam	INSTAGRAM	malam kak, maaf mau tanya kalau misalkan mau pindah KK dari magetan ke Sidoarjo hal yg perlu dilakukan apa saja?	halo kak, silakan kakak mengurus surat pindah dahulu di disdukcapil magetan kak,.... lampirkan berkas persyaratan berikut : 1. KK Asli, 2. KTP Asli, 3. Surat nikah/akta perkawinan.akta cerai bagi yg merubah status perkawinanya, 4. dan mengisi form pindah tempat (ini disediakan petugas ya kak)	Senja Hari Saputra	konsultasi
3	22.46	16/4/2024	08.00	17/4/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	Permisi admin, mau tanya tentang persyaratan pembaruan akta kelahiran yang barcode apa saja nggih? Terimakasih	halo kak, untuk pembaruan akta menjadi akta ber barcode siapkan dokumen persyaratan berikut yaa : Akta Asli, Buku Nikah Orang tua, FC KK, dan FC KTP orang tua	Ilany Nandia 戴兰妮	konsultasi
4	23.45	15/4//24	08.35	17/4/2024	2x24 jam	INSTAGRAM	Siang min, kalau mau urus surat pindah domisili, apa harus ada pengantar dari kelurahan atau langsung ke disdukcapil?	langsung ke disdukcapil ya kak tidak perlu surat pengantar	Lia Erlika	konsultasi
5	14.58	19/4/2024	15.25	19/4/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	Pagi.. untuk	pagi kak, bisa kak, monggo		konsultasi

6	19.56	18/4/2024	08.43	19/4/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	perekaman ktp-el sudah bisa atau belum ?		Andung Wibowo	Pengaduan
							Baik, terima kasih infonya..			
							Selamat pagi Bapak / ibu ☐. Tanggal 16 kemarin saya mengurus KK baru . tapi untuk email barcode cetak KK mandiri nya belum masuk , sudah saya tunggu 2 hari . kemarin sudah diminta tulis email : niamulya1398@gmail.com , dan untuk kepala keluarga atas nama Galih Margaretana Dwi Saputra . Mohon bantuannya Pak / Bu terimakasih sebelumnya ☐☐	halo kak, boleh kami tau kematin mengajukan permohonan KK nya dimana ya kak ?	niamulyaa	
							yang masuk hanya barcode KK yang lama . untuk KK baru kepala keluarga Galih belum ada email barcode nya kak	kemarin langsung datang ke kantor dinas dukcapil ya kak ?		
7	14.26	17/1/2024	14.50	17/1/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	baik kak saya tunggu yaa , terimakasih banyak ☐☐ niamulyaa halo kak , barcode KK baru kami sudah masuk. terimakasih banyak atas bantuannya ya kak ☐☐	Sama-sama kak, selamat menyambut akhir pekan	IvoArofah	
							Slmt siang pak bu	Siang Bu, ada yg bisa kami bantu?		

	10.45	21/2/2024	10.48	21/2/2024			Siang pak bu maaf saya mau tanya ... Dulu kan saya bikin paspor dan d tuakan 6thun krn wkt brngkt jd tkw...jd saya punya data ganda utk thn kelahiran saya Saya mau brtanya apakah bisa saya ganti data" sperti 8ektp,kk,buku nikah,ijazah itu saya samakan dg data paspor?	kalo demikian harus sidang dahulu ke pengadilan Negeri kak ☐		Konsultasi
	14.53	23/4/2024	15.09	23/4/2024			Brti hrs ke bnyak lisensi ya? Kira" memakan biaya brp ya pak bu klo tau	untuk sidang ke pengadilan negeri mungkin bisa langsung mencari info di kanal medsos pengadilan negerinya ya kak.... untuk pelayanan adminduk di Disdukcapil setelah proses di pengadilan selesai, gratiss		Konsultasi
	09.54	19/4/2024	10.00	19/4/2024			Baik mkasih utk info nya Pak mf mau tnya klo mau bikin akte tp kk nya ikut batam gmn	ntuk pembuatan akta kelahiran dsesuaikan dengan domisili ya kak		Konsultasi
	10.00		10.05				d itu nti buat di batam sana kak?trs prsyatan apa aja kak	Iya benar kak, sesuai domisili KK dan KTP nya, syaratnya: Surat keterangan kelahiran, FC buku nikah Ortu, FC KK, FC KTP ortu		
8	07.55	24/04/2024	08.20	24/04/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	selamat pagi bapak ibu mohon maaf mengganggu waktunya izin bertanya terkait informasi magang di dukcapil untuk jurusan akuntansi apakah ada ?	halo kak, silakan mengajukan surat permohonan dulu kepada Kepala Dinas Dukcapil Magetan ya kak..	sayang	Konsultasi

9	19.37	25/04/2024	09.08	27/04/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	Siang min kalau mau mengurus akta kematian apa perlu rt rw.??? Dan apa biza langsung jadi min min kalau mau urus akta kematian apa hrus ke rt rw dulu...dan apa biza jadi hri itu jg min	Tidak perlu kak, lampirkan surat kelahiran dari desa/rumah sakit/bidan, Buku Nikah Orang Tua, KK, dan KTP orang tua ya kak	Rizal Dean Angga Saputra	Konsultasi
10	19.00	26/04/2024	09.00	27/04/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	Halo Min, untuk keperluan meminta legalisir KK, Akta Kelahiran, dan KTP, persyaratannya apa saja ya?	Untuk legalisir cukup membawa FC dan dokumen asli yg ingin dilegalisir di Kantor DinasDukcapil langsung..unk dokumen elektronik dan dokumen yg sudah ber barcode saat ini tidak perlu legalisir ya kaka	Eref Esbe silakan repost♥	Konsultasi
11	15.00	29/4/24	15.15	29/4/24	1x24 jam	INSTAGRAM	halo kak, izin tanya untuk pelayanan pengambilan ktp hari ini tutup jam berapa yaa	Pelayanan kami sampai pukul 15.00 ya kak	nrhslsbila	Konsultasi
12	11.42	30/05/2024	09.47	02/05/2024	2x24 jam	INSTAGRAM	halo kak persyaratan pindah KTP dan KK apa saja?? pindah antar provinsi	berkas persyaratan pindah : 1. KK Asli 2. KTP Asli 3. Melampirkan surat nikah bagi yang merubah status perkawinan 4. Mengisi Form Pindah Tempat (kami sediakan)	bagas	Konsultasi
							terimakasih sudah membalas dm keren dukcapil magetan	Sama-sama kak		
13	18.45	01/05/2024	09.48	02/05/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	Maaf min mau tanya, klo mau ubah tgl lahir di e KTP gimana caranya ya	bisa kami betulkan kak, silakan melampirkan dokumen pendukung antara lain : KTP Lama, KK Lama, Buku Nikah, Ijazah, Akta Kelahiran	virma1409_	Konsultasi
14	11.14	07/05/2024	14.32	07/05/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	Assalamu'alaikum .. mohon maaf apakah bisa membuat surat keterangan pindah ktp dg online, kebetulan sy saat	bisa langsung ambil nomer antrian di link berikut kak : https://antrian-disduk.magetan.go.id/	Hayyun Lathifaty	Konsultasi

							ini bekerja di malang sejak 2016 lalu.			
15	14.24	07/05/2024	14.24	07/05/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	Siang,saya mau urus akta kematian bisa online tidak ya? Terimakasih	bisa langsung ambil nomer antrian di link berikut kak : https://antrian-disduk.magetan.go.id/	Nastiti Titi	Konsultasi
16	00:00	03/05/2024	07.50	06/05/2024	2x24 jam	INSTAGRAM	Malam kak Panekan Kita Mohon info untuk pembuatan KIA anak di atas 5 tahun gimana ya?	halo kak, untuk pembuatan KIA persyaratannya sebagai berikut : 1. FC Akta Kelahiran 2. FC KK 3. FC KTP-El kedua orang tua 4. Pasfoto 4x6 2 lembar kak, Background merah unk tahun kelahiran ganjil, Backgroun biru unk tahun kelahiran genap	Panekan Kita	Konsultasi
17	20.17	07/05/2024	07.15	08/05/2024	1x24 jam		Kalo orang tuanya pisah gimana kak	Dilampirkan KK yg terbaru yg terdapat nama anaknya kak... Unk KTP el orang tua bisa keduanya, atau salah satu (yg saat ini satu KK dengan anaknya)		
	07.15	08/05/2024	07.15	08/05/2024			Siap kak.. terimakasih infonya	erimakasih kembali kak		
18	15:12	09/05/2024	08:56	13/05/2024	2x24 jam	INSTAGRAM	KIA bisa dibuat via online gak min?	bisaa dong kak, silakan ambil nomor antrian online di https://antrian-disduk.magetan.go.id/	A Z A H R A A	Konsultasi
	08:56	13/05/2024	10:35	13/05/2024			Bisa di print sendiri di anjungan dukcapil mandiri ga min	Bisa kak, bisa langsung ke Mall pelayanan publik Magetan kak		
19	12:05	13/05/2024	13;41	13/05/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	Assalamu'alaikum mohon info untuk perpanjangan KIA usia 5tahun ke atas syarat berkasnya apa saja kak?	syaratnya pembaruan KIA berikut Pak/Bu : 1. FC Akta Kelahiran anak 2. FC Kartu keluarga 3. KTP-El orang tua 4. Pas Foto anak ukurang 4x6 (Background merah unk tahun kelahiran ganjil, dan Biru untuk tahun kelahiran genap)	Deni Asmayadi	Konsultasi

20	08.41	19/5/2024	07:51	20/5/2024	2x24 jam	INSTAGRAM	Permisi ijin bertanya untuk prosedur pembuatan KK baru dan akta kelahiran baru bagaimana ya?	Selamat Pagi Pak/bu, untuk pembuatan KK Baru silakan siapkan berkas berikut : a. Buku nikah / kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian; b. Surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI; c. Srt kelahiran dari Rumah Sakit d. Fc ijazah dan akte jika ada perubahan elemen	Denri Yunilo	Konsultasi
21	00.03	4/5/2024	07:52	6/5/2024	2x24 jam	FACEBOOK	Halo, mau tanya prosedur mengurus KTP hilang. Tks	haloooo kak... silakan ajukan cetak ulang KTP di kecamatan Domisili, MPP, atau Kantor dinas langsung dengan membawa: 1. FC KK 2. Surat kehilangan dari kepolisian	Budi	Konsultasi
22	10.45	21/5/2024	13.19	21/5/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	Halo kak mau tanya, saya kan habis nikah dengan suami domisili ponorogo, ini mau pindah KK ke domisil. Mau pindah ke magetan ikut saya kak, persyaratannya apa aja ya? Sama apa hrs ke dukcapil di kota atau di kantor kecamatan lembeyan sudah bisa?	sudah mengurus surat pindah dari ponorogo belum ya kak ? jika sudah dapat surat pindah dari Ponorogo, bisa di urus di kantor kecamatan lembeyan... untuk berkas persyaratannya berikut ya kak : 1. KK Asli 2. KTP Asli 3. FC Buku Nikah (menunjukkan yang aseli) 4. akta kelahiran 5. surat pindah dari ponorogo 6. ijazah terakhir (jika ada pembaruan data pendidikan terakhir)	Kuslya Wahyu Ika Avitasari	Konsultasi
23	19.00	22/5/2024	08.31	27/5/2024	3x24 jam	FACEBOOK	Malem pak Saya atas nama ASMINI pengen cabut berkas dari magetan	selamat pagi Pak/bu, terimakasih sudah menunggu untuk pelayanan surat pindah ke luar bisa langsung mendatangi kantor kecamatan sesuai domisili, atau bisa juga melalui daring dengan mengambil nomer antrian di lik berikut : https://antrian-disduk.magetan.go.id/	Muhammad Madnun	Konsultasi
24	21.47	22/5/2024	08.35	27/5/2024	4x24 jam	INSTAGRAM	min tanda tangan di ktp bisa dirubah nggak? caranya gimana min?	Silakan Langsung ke unit pelayanan kami (bisa di kantor kecamatan Domisili *khusus magetan bisa lgsg ke MPP, MPP, atau kantor dinas dukcapil) dengan membawa KTP-El lama serta FC KK nya kak	qirsa	Konsultasi

25	00:00	25/05/24	08.34	27/05/2024	2x24 jam	INSTAGRAM	maaf mau tanya kalau ktp saya rusak mau ngurus syarat nya apa saja	selamat pagi Pak/Bu, terimakasih sudah berkenan menunggu, untuk pengajuan cetak ulang KTP yang rusak syaratnya cukup membawa KTP-EL yang rusak, serta FC KK. Bisa langsung ke kantor Kecamatan domisili (Khusus kecamatan magetan langsung ke MPP saja) , Mall Pelayanan Publik, atau langsung ke Kantor Dinas Dukcapil.	THOr	Konsultasi
26	10.15	28/05/24	10.15	28/05/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	Min mau ngurus surat keterangan domisili persyaratannya apa ya??	halo kak, mohon maaf kami tidak mnerbitkan surat keterangan Domisili , setau Minduk, untuk surat keterangan domisili biasanya diterbitkan oleh Desa kak	Dexza Wiyansari	Konsultasi
27	18.36	28/05/2024	07.26	29/05/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	Assalamu'alaykum , selamat malam Admin Izin bertanya, proses pindah KK dari Jkrta dan berkas udah masik Disdukcapil berapa hari ya proesnya? Soalnya ponakanya saya mau dfar sekolah SMA tetapi miliki kendala KK masih Jkarta, sedangkan terakhir tanggal 10 Juni Terima kasih admin di tunggu infonya	Waalikumsalam kak, untuk pengajuan Dokumen kependudukan di Disdukcapil Magetan bisa langsung jadi di hari yang sama setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar	nings29_	Konsultasi
28	00:00	30/05/2024	00:00	30/05/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	halo admin, saya ingin mengurus E-KTP. Itu pengurusan dan berkas berkasnya apa saja ya min? dan apakah bisa diurus secara online karena kebetulan saya saat ini tidak di Magetan Jadi sebelumnya saya ingin mendaftar untuk membuat	baik kak, silakan menghubungi whatsapp call center kami : https://api.whatsapp.com/send/?phone=6281334852502&text&type=phone_number&app_absent=0 untuk solusi lebih lanjut ya kak	ani	Konsultasi

							rekening baru tetapi tidak bisa, kata stafnya data yang ada di KTP saya belum terupdate secara online, apakah itu harus melakukan perekaman E- KTP atau memperbarui data E-KTP kak?			
29	08.51	29/05/2024	10.51	29/05/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	selamat bagi BPK/ibu mau menanyakan soale syarat" pengajuan akte dan perbaruan kk itu apa aja ya pak/buk? ☐	Selamat pagi Pak/bu...terimakasih sudah menghubungi kami, boleh kami tau Akta apa ya bu kelahiran/kematian/perceraian/kematian ? dan untuk pembaruak KK nya pembaruan yg bagaimana bu ?	Citra Plafon Plaosan	Konsultasi
30	22.47	30/05/2024	07.49	31/05/2024			Akte kelahiran Bu/pak, untuk kk nya nambah anak kedua gitu Bu/pak	untuk pembuatan akta kelahiran, KIA baru dan sekaligus pembaruan KK-nya, berikut berkas persyaratan yang perlu dipersiapkan kak : -Surat keterangan Kelahiran dari desa atau bidan/Rumah sakit (Asli) -FC Buku nikah orang tua -Kartu keluarga (Asli) -FC KTP kedua orang tua bisa di urus di MPP, Kantor Kecamatan (kecuali Kecamatan Magetan yang bisa langsung ke MPP), Atau kantor Dinas bisa juga melalui darin dengan mengambil nomer antrian di https://antrian-disduk.magetan.go.id/		Konsultasi

31	00.04	31/05/0204	07.54	31/05/0204	1x24 jam	INSTAGRAM	Mau cek KK online bisa apa tidak soalnya KK saya tidak ada barcode nya Kan KK saya belum ada kode scan nya saya mau cek KK saya secara online agar foto jelas seperti scan barcode Apa harus perbarui KK dulu ya kak?	benar kak, KK yang bisa di cek dan cetak mandiri adalah KK yang sudah berbarcode. silakan perbarui KK-nya dahulu ya kak, berkas persyaratannya : KK Lama (Asli) KTP seluruh anggota KK (bagi yg sudah ber KTP) FC Buku nikah/akta cerai FC Akta kelahiran bagi yang sudah memiliki FC Ijazah terakhir (bagi yang data pendidikan terakhirnya belum terbaru) siapkan alamat email	aakimmm.____	Konsultasi
32	19.16	27/05/2024	13.24	28/05/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	Permisi kak, izin bertanya disdukcapil magetan buka lowongan magang untuk prodi akuntansi apa enggak?	Halo kak, bisa langsung mencoba mengajukan surat permohonan magang dari kampus kepada kepala dinas Dukcapil ya kak...☐	euwpaii	
33	17.57	31/05/2024	15.23	03/06/2024	2x24 jam	INSTAGRAM	Min persyaratan akte dan kk barcode apa aja ya	Halo kak, terimakasih sudah bersedia menunggu.. Untuk Pembaruan KK berbarcode silakan siapkan berkas persyaratan berikut ya kak : -Kk lama -Buku nikah orang tua -KTP seluruh anggota kk yg sudah ber KTP -Akta kelahiran bagi yang sudah memiliki -Ijazah terakhir (bagi yg hendak update data pendidikan terakhir) Kalau untuk Akta, dibawa saja Akta lama nya kak (asli)...☐	ayusintya98	Konsultasi
34	21.40	05/06/2024	20.57	06/06/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	selamat malam kak, apakah disdukcapil magetan membuka lowongan pekerjaan?	Selamat Malam Kak Putra, mohon maaf Disdukcapil Magetan tidak membuka lowongan pekerjaan saat ini ☐	putraarj____	Konsultasi
36	09.40	06/06/2024	08.40	07/06/2024	2x24 jam	INSTAGRAM	Hallo min mau tanya untuk keabsahan akte kelahiran bisa lewat online atau	Halo kak, bisa kak, silakan ambil nomer antrian di antrian-disduk.magetan.go.id ya kak	apriagiusti_	Konsultasi

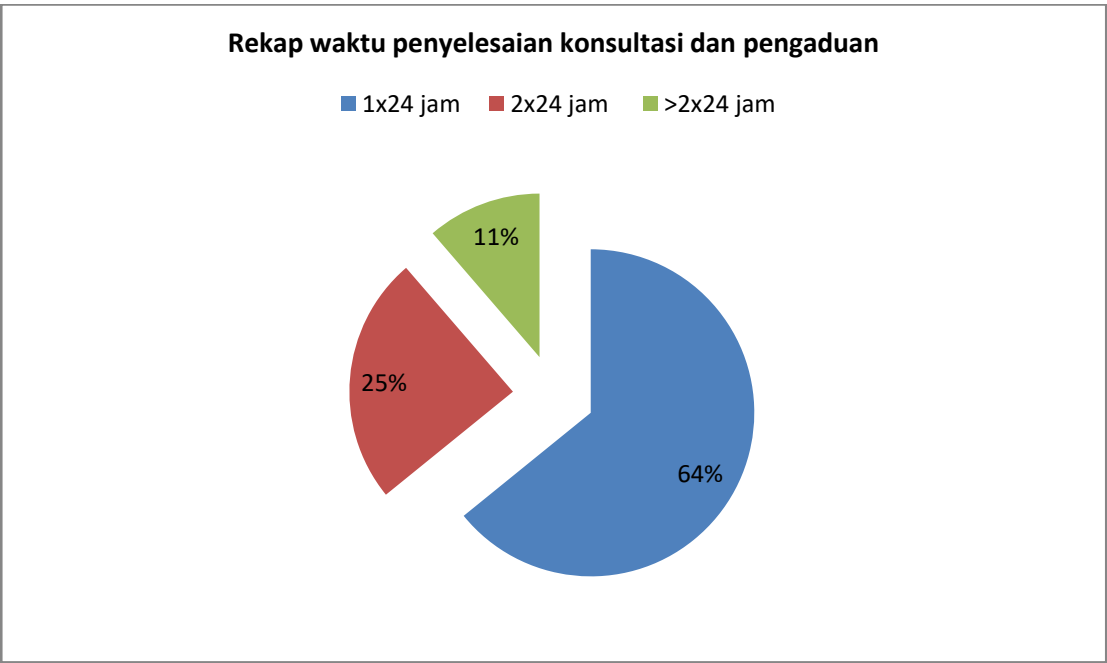
							harus dtg ke kntr ya ?			
37	00:00	06/06/2024	08.41	07/06/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	kalaupun mengurus pemindahan ktp secara online apakah bisa kak?	Bisaa kak, untuk pelayanan daring silakan ambil antrian dahulu di link berikut: antrian-disduk.magetan.go.id	airlanggaoka	Konsultasi
38	16.43	07/06/2024	16.43	07/06/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	Selamat malam bapak/ibuk dukcapil magetan Mohon maaf mengganggu waktunya Minta tolong verifikasi pendaftaran penduduk non permanen Dengan nama C. Enjang Septiani NIK : 35201361099900 04	Halo Kak Enjang, kami informasikan data anda telah ter verifikasi ya kak... Terimakasih kak ☐☐	clara_enjang	Konsultasi
39	15:06	09/06/2024	17:07	09/06/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	selamat sore admin.. ijin bertanya, bagaimana cara agar saya bisa pindah domisili tanpa harus pulang ke daerah asal? kebetulan saya dari jawa tengah ingin pindah ke magetan ☐	Halo kak, akan kami coba membantu mengajukan pindah dari Magetan kak...silakan bisa langsung datang ke kantor Dinas Dukcapil Magetan Kak, ☐	lery.rn_	Konsultasi
40	11.22	11/06/2024	14.05	11/06/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	assalamu'alaikum mohon maaf mengganggu waktunya, mohon izin bertanya untuk magang di disdukcapil magetan kira kira ada slot berapa orang ya min	Bisa di coba unk mengajukan saja kak terlebih dahulu ☐	nuzullia.nm	Konsultasi

41	09.14	12/06/2024	09.08	14/06/2024	2x24 jam	INSTAGRAM	assalamualaikum min. mau tanya. kalau cara memperbaharui surat pindah gimana ya. solnya saya udah di kampung tujuan. tp surat pindah nya kadaluarsa katanya. kalau misal harus ke magetan lagi kayaknya gak mungkin solnya berat juga ongkos nya. mohon untuk di bantu	bisa mengurus melalui antrian online di link berikut kak : https://antrian-disduk.magetan.go.id/	asepramdhanbachtiar	Konsultasi
42	15.34	12/06/2024	14.06	09/08/2024	3x24 jam	INSTAGRAM	Kak mau nanya.. Klo misal mau ganti jenis pekerjaan di KTP bisa gak kak?	Bisa kak, silakan membawa : KTP lama, KK Asli, dan dokumen pendukung perubahan pekerjaan (SK/STR/Surat keterangan lain)	saras_riris	Konsultasi
43	00.13	14/06/2024	09.04	14/06/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	Halo kak, misal KTP hilang tapi masih ingat NIK. Apa bisa di cetak ulang KTP nya?	Bisa kak, silakan bisa diajak cetak ulang dengan membawa : -Surat Kehilangan dari kepolisian -FC KK Bisa diajukan ke kantor Dinas, Kantor Kecamatan, atau MPP kak	nurlzzz	Konsultasi
44	12.56	13/06/2024	09.06	14/06/2024	2x24 jam	INSTAGRAM	Halo min mau tanya kalo memperbarui data di KTP syaratnya seperti apa?? Terimakasih	halo kak.... - silakan membawa KTP-EL lama -KK Asli -dokumen pendukung perubahan data di KTP kak (ijazah terakhir untk perubahan elemen data pendidikan, Buku Nikah/akta cerai untuk pembaruan status perkawinan, SK/STR/surat keterangan pendukung lain untuk perubahan elemen pekerjaan)	wlnamrftm	Konsultasi
45	07.29	15/06/2024	19.27	16/06/2024	2x24 jam	INSTAGRAM	halo min, min mau tanya untuk perekaman ktp yang dibawa apa aja ya?	Bawa KK saja kak, bisa di MPP, Kecamatan domisili (kecuali Kecamatan Magetan bisa langsung ke MPP) atau kantor Disdukcapil langsung ☐	ganangrizqi	Konsultasi
46	10.37	14/06/2024	19.28	16/06/2024	2x24 jam	INSTAGRAM	Selamat pagi... Mohon informasi untuk permohonan permintaan file kk	Bisa mengajukan secara daring kak, silakan ambil antrian online terlebih dahulu melalui link berikut : antrian-disduk.magetan.go.id	echa1504	Konsultasi

							bisa kah dikirim lewat email?			
47	07.01	19/06/2024	07.01	19/06/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	Selamat pagi Perkenalkan nama saya Dinar septika pratiwi dari prodi ilmu administrasi negara , saya mahasiswi dari universitas Merdeka Madiun. Untuk memenuhi tugas akhir semester ini kampus kami mewajibkan mahasiswa nya untuk melaksanakan magang. Saya memilih disduk capil Magetan menjadi tujuan magang saya. Apakah di disduk capil Magetan masih menerima mahasiswa magang?☐☐ Terimakasih ☐☐	Selamat pagi kak Dinar Silakan bisa lgsg mengajukan surat pengantar dari kampus kepada Kadisdukcapi Magetan ya kak	dinar.daenar3	Konsultasi
48	01.07	20/06/0204	07.44	20/06/0204	1x24 jam	INSTAGRAM	Hallo admin izin bertanya. Kalau mau bikin IKD apakah verifikasinya harus di Disdukcapi sesuai alamat KTP? Istri saya KTPnya Magetan tapi kita kerja di sidoarjo	halo kak Marco, untuk pelayanan aktivasi IKD luar domisili bisa dilayani di Kantor dinas Dukcapil langsung ya kak, silakan	marcobahy	Konsultasi
49	08.00	20/06/2024	12.01	20/06/0204	1x24 jam	INSTAGRAM	Selamat siang admin. Izin bertanya apakah bisa mengurus surat pindah secara online?	Halo kak Vlaminora, bisa kakak, bisa langsung ambil nomer antrian pelayanan daring di sini kak : https://antrian-disduk.magetan.go.id/	vlaminoravlaminora	Konsultasi

50	12.44	24/06/0204	12.44	24/06/0204	1x24 jam	INSTAGRAM	Min mau tanya kalo mau cetak ulang ktp el kemudian surat keterangan kehilangan dari kepolisian luar kota bisa gak min terima kasih ☺☺	Bisa kak, selama surat kehilangannya masih berlaku	ekko_74	Konsultasi
51	12.06	25/06/2024	12.12	26/06/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	Haloo min Mau tanya untuk pergantian kartu keluarga tentang perubahan agama apa bisa lewat online yaa	Halo kak Sindi, bisa kak, silakan bisa ambil nomen antrian unk pelayanan daring melalui link berikut : https://antrian-disduk.mageetan.go.id/	inrisnd	Konsultasi
52	18.14	24/06/2024	12.12	26/06/2024	2x24 jam	INSTAGRAM	Apakah bisa mengurus akta kematian secara online? Karena di mageetan sudah tidak ada keluarga dan meninggalnya di Kota Blitar	bisa kak, silakan mengambil nomer antrian pelayanan daring melalui link berikut : https://antrian-disduk.mageetan.go.id/	rafikarns	Konsultasi
53	10.45	29/06/2024	11.45	29/06/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	Kalau mau cetak ktp bisa sampai jm berapa ya?	Untuk Senin s.d Kamis kami membuka pelayanan pada Pukul 08.00 s.d 15.00 dan khusus hari Jumat kami membuka pelayanan pukul 08.00 s.d 14.00 (istirahat pada pukul 11.00 WIB s.d 13.00 WIB), Kak	desintaadp_	Konsultasi
54	15.51	30/06/2024	08.19	01/07/2024	1x24 jam	INSTAGRAM	halo min, izin tanya. apakah bisa ganti foto ktp? jika diganti karena hasil foto yang terlalu terang sehingga untuk di fotocopy tidak terlalu nampak wajah bgimana kak	Halo kak, terimakasih sudah bersedia menunggu respon dari kami, bisa kak, untuk penggantian foto KTP bisa dilakukan karena beberapa kasus, seperti misalnya perubahan dari belum berhijab menjadi berhijab atau sebaliknya atau adanya perubahan yang signifikan di wajah.	nrhslsbila	Konsultasi

DIAGRAM 1 REKAPITULASI PENGADUAN DAN KONSULTASI



1.2 Konsultasi

[illegible]

BAB III PENUTUP
KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Proses penanganan pengaduan berawal dari masyarakat memberikan pertanyaan, aduan, saran serta keluhan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan melalui Whatsapp, email, media sosial (facebook dan Instagram), SP4N Lapor, telepon dan tatap muka/langsung.

Berdasarkan pengaduan masyarakat pada tahun 2024 Triwulan 2 terdapat 1 keluhan atau pengaduan atas pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yang sudah masuk wajib untuk ditindaklanjuti maksimal selama 1 (satu) hari kerja sejak pengaduan tersebut masuk.

Dalam jangka waktu 1 (Satu) Triwulan terdapat 1 pengaduan atau keluhan yang diajukan oleh masyarakat dan dari semua pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti serta dapat diselesaikan. Dengan terselesaikan pengaduan masyarakat dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan pada Triwulan 2 tahun 2024 sudah berjalan dengan baik karena petugas penanganan pengaduan dapat merespon dengan cepat dalam rentang waktu maksimal 24 jam.

B. Saran

Diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga keluhan dari masyarakat dapat diminimalisir.

Pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang telah berjalan dengan baik dan tidak melupakan pemeliharaan sarana dan prasarana serta kesinambungan program-program inovasi agar tetap berjalan dengan baik, sehingga respon masyarakat atas pelayanan yang diberikan selalu positif.

Magetan, Juli 2024
KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL


Drs. HERMAWAN, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19660320/198602 1 003