



# LAPORAN

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

TANGGAL

: 8 Oktober 2024

KEGIATAN

: Laporan Evaluasi Atas Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Tahun 2024 Triwulan 3

## 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 3 (tiga).

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 Refomasi 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 Dukcapil dan Aplikasi Lapor. Laporan ini di susun sebagai bentuk penilaian pertanggung-jawaban 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 3 (Tiga) Tahun 2024 ini kami sampaikan, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Magetan, 8 Oktober 2024  
KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



**Drs. HERMAWAN, M.Si**  
Pembina 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 menjadi salah satu pelayanan publik 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 Laporan.
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, mengendalikn 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**

| <b>NO</b> | <b>FUNGSI</b>              |   | <b>JUMLAH</b> |
|-----------|----------------------------|---|---------------|
| 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 Laport | 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 / Whatsapp;
- 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 1 Juli s.d 3 September 2024 tidak menerima pengaduan permasalahan :

**Tabel 2 Status Pengaduan**

| <b>NO</b>     | <b>STATUS PENANGANAN PENGADUAN</b> | <b>JUMLAH</b> | <b>PERSENTASE</b> |
|---------------|------------------------------------|---------------|-------------------|
| 1             | Jumlah Pengaduan                   | 0             | 100%              |
| 1             | Selesai                            | 0             | 100%              |
| 2             | Proses                             | 0             | 0%                |
| <b>JUMLAH</b> |                                    | <b>0</b>      | <b>100%</b>       |

**2. Penanganan Pengaduan Layanan Masyarakat**

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

**Tabel 3 Penanganan Pengaduan per Saluran Pengaduan**

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

**DAFTAR PENGADUAN, KONSULTASI DAN APRESIASAI MASYARAKAT**  
**Triwulan 3 Tahun 2024**

| NO | WAKTU PERTANYAAN |             | WAKTU PENYELESAIAN |             | DURASI   | MEDIA SOSIAL | KUTIPAN PERTANYAAN  | JAWABAN  |                                   | KATEGORI   |
|----|------------------|-------------|--------------------|-------------|----------|--------------|---|--|-----------------------------------|------------|
|    |                  |             |                    |             |          |              |   | NARASI JAWABAN   | AKUN                              |            |
| 71 | 11.49            | 3 Juli 2024 | 07.23              | 4 Juli 2024 | 1x24 jam | INSTAGRAM    | Siang kak<br>Izin tanya , kalo bikin KK baru bisa secara online/diwakilkan?   | Bisa online kak, silakan ambil nomer antrian di link berikut ya : <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a>  | <a href="#">veldi.na</a>          | Konsultasi |
| 72 | 09.30            | 5 Juli 2024 | 14.14              | 5 Juli 2024 | 1x24 jam | INSTAGRAM    | Permisi min mau tanya untuk persyaratan memperbarui akta kelahiran menjadi barcode syaratnya apa aja yaaa   | halo kak dimas, untuk update kk menjadi barcode silakan melengkapi persyaratan berikut : Akta asli, buku nikah ortu, FC KK, FC KTP Ortu)   | <a href="#">dimasfiko07_</a>      | Konsultasi |
| 73 | 19.34            | 7 Juli 2020 | 08.48              | 8 Juli 2024 | 1x24 jam | INSTAGRAM    | Selamat malam kak..<br>Mohon maaf saya ingin menanyakan<br>Apa persyaratan untuk mencetak ulang EKTP.<br><br>Kemarin saya mengalami kecelakaan<br>Dan dompet saya hilang entah ke mana<br>Posisi saya sekarang tinggal di Serang Banten.<br><br>Terimakasih | selamat Pagi Kak Ardian, terimakasih sudah berkenan menunggu respon kami.<br>Baik Kak Ardian untuk cetak ulang KTP-EI yang hilang, silakan menyiapkan dokumen persyaratan sebagai berikut : Surat kehilangan dari kepolisian dan FC KK.<br><br>untuk penrmohonan cetak ulang KTP-EL anda bisa mengajukan ke disdukcapil terdekat ya Kak. | <a href="#">jagat.satria20017</a> | Konsultasi |

|    |       |              |       |              |          |           |  |  |              |            |
|----|-------|--------------|-------|--------------|----------|-----------|--|--|--------------|------------|
| 74 | 21/21 | 8 Juli 2024  | 08.24 | 9 Juli 2024  | 1x24 jam | FACEBOOK  | Syarat untuk pembaharuan kk dan pembuatan akta baru?   | berikut Pak Bu persyaratanya :<br>-KK lama (asli)<br>-KTP anggota keluarga yg sudah ber KTP<br>-FC Buku Nikah/akta cerai<br>-FC akta kelahiran bagi anggota KK yg sudah memiliki<br>-Surat keterangan lahir dari Bidan/puskesmas/desa/kelurahan<br>-Surat Pindah (bagi pendatang dari luar kabupaten Magetan)<br>-FC Ijazah terakhir (apabila ada perubahan pendidikan terakhir) | Agung Sb     | Konsultasi |
| 75 | 21:59 | 10 Juli 2024 | 07.49 | 11 Juli 2024 | 1x24 jam | INSTAGRAM | Perimisi admin, Selamat malam. Mohon izin bertanya. Jika ingin mengurus KTP yang hilang tetapi bukan domisili asli magetan, tetapi daerah lain. Apakah bisa diurus di dukcapil disini dgn menyertakan surat kehilangan dr kepolisian ? Terimakasih□□ | pagi kak deyy, bisa kak, silakan langsung ke kantor disdukcapil Magetan ya kak   | dpntputri    | Konsultasi |
| 76 | 17:29 | 16 Juli 2024 | 17:29 | 16 Juli 2024 | 1x24 jam | INSTAGRAM | Selamat siang, untuk pembuatan kk baru setelah menikah dokumen apa saja yg harus disiapkan?  | Halo kak, selamat sore. Silakan menyiapkan dokumen persyaratan sebagai berikut ya kak :<br>1. KK asli<br>2. Fc buku Nikah<br>3. Surat pindah dari domisili asal (bagi anggota KK yang berasal dari luar Magetan)<br>4. KTP Asli (nnti akan diperbarui elemen status perkawinan)<br>5. Ijazah terakhir<br>6. FC akta kelahiran bagi yg memiliki                                   | rikmaaartri_ | Konsultasi |

|    |       |              |       |              |           |           |   |  |              |            |
|----|-------|--------------|-------|--------------|-----------|-----------|---|--|--------------|------------|
| 77 | 08:00 | 16 Juli 2024 | 08:00 | 16 Juli 2024 | 1x24 jam  | GOOGLE    | Pelayanan bagus, cepat dan akurat. Untuk urusan pencatatan sipil terdapat gedung tersendiri di bagian belakang. Semua urusan gratis tanpa dipungut biaya apapun. Staff cukup ramah dan sangat membantu. Gedung nya sendiri cukup besar dan nyaman. Bersih dan rapi. | -  | trio android | Apresiasi  |
| 78 | 09:32 | 17 Juli 2024 | 12:36 | 17 Juli 2024 | 1x24 jam  | INSTAGRAM | kak ijin bertanya untuk pengurusan sirat pindah apakah bisa secara online ?   | Halo kak, bisa kak, silakan ambil nomer antrian online di antrian-disduk.magetan.go.id ya kak  | mamaearshaka | Konsultasi |
| 79 | 06:34 | 17 Juli 2024 | 15:07 | 17 Juli 2024 | 1x24 jam  | INSTAGRAM | Halo Disdukcapil.. Kalau untuk jam buka Disdukcapil mulai dari jam berapa sampai jam berapa ya? Terima kasih.   | untuk senin s.d kamis jam pelayanan kami 08.00 s.d jam 15.00<br>untuk jumat jam 08.00 s.d jam 14.00 (istirahat jam 12.00 s.d jam 13.00)  | nurina_s     | Konsultasi |
| 80 | 08:23 | 19 Juli 2024 | 05:35 | 22 Juli 2024 | >2x24 jam | INSTAGRAM | Assalamualaikum pak/ibu<br>Saya mau tanya apa bisa ganti foto KTP soalnya dulu belum berhijab waktu foto??  | Walaikumsalam, terimakasih sudah menunggu jawaban Minduk Kak ☐<br><br>bisa banget kak, silakan bisa langsung datang ke Kecamatan, MPP, atau Kantor Disdukcapil ya kak, dengan membawa KTPel Asli nya.  | dantiindri03 | Konsultasi |
| 81 | 16:24 | 22 Juli 2024 | 8:03  | 23 Juli 2024 | 1x24 jam  | INSTAGRAM | Saya mau buat akta kelahiran anak, udah setahun, persyaratan apa aja?   | Selamat Pagi kak, terimakasih sudah berkenan menunggu respon dari kami.<br>untuk pembuatan akta kelahiran syaratnya sebagai berikut ya kak : 1. Surat Keterangan Kelahira (Asli) dari bidan atau Rumah Sakit, 2 Fotocopy Buku Nikah orang tua, 3. FC KK, 4. FC KTP Orang tua | mu_hammad79  | Konsultasi |

|    |       |              |       |              |          |           |   |   |               |            |
|----|-------|--------------|-------|--------------|----------|-----------|---|---|---------------|------------|
| 82 | 14:09 | 22 Juli 2024 | 14:09 | 22 Juli 2024 | 1x24 jam | GOOGLE    | Pelayanan luar biasa cepat, pegawai ramah ramah. Locket nya banyak sampai 10 locket. Rata rata waktu pengurusan cuma 15 menit. Jaya trus disdukcapil magetan.   | -   | Erwin         | Apresiasi  |
| 83 | 14:06 | 23 Juli 2024 | 14:06 | 23 Juli 2024 | 1x24 jam | GOOGLE    | tempat nya nyaman dan pelayanannya cepat, pekerja nya juga ramah  | -   | Dark Kninght  | Apresiasi  |
| 84 | 10:06 | 23 Juli 2024 | 10:06 | 23 Juli 2024 | 1x24 jam | GOOGLE    | 7th lebih ga ke sini, 2024 ini perubahannya sangat banyak. Pelayanan sudah setara bank, ga ada petugas yg cemberut ala2 ASN jadul, semua petugas ramah. Ke sini ngurus legalisir akta, lancar jaya cepat, TTD cepat, stempel juga sat set... Gratissss. Iseng2 sekalian ganti KTP karena foto udah buram, cepet bgt pelayanan nda pake ribet, gratis juga. Kantor nya bersih, lengkap toilet, ruang laktasi dll. Parkir juga gratis, tim security jg ramah. Model pelayanan di kantor dispenduk ini layak dapat grade A+ dan perlu dicontoh pada kantor pelayanan pemkab lainnya. | -   | Luhur Sekhuti | Apresiasi  |
| 85 | 10,53 | 24 Juli 2024 | 12,46 | 24 Juli 2024 | 1x24 jam | INSTAGRAM | Halo Disdukcapil.. Kalau untuk jam buka Disdukcapil mulai dari jam berapa sampai jam berapa ya? Terima kasih. Kalau untuk pembaruan KTP dan KK  | untuk senin s.d kamis jam pelayanan kami 08.00 s.d jam 15.00<br>untuk jumat jam 08.00 s.d jam 14.00 (istirahat jam 12.00 s.d jam 13.00) Selama berkas persyaratannya lengkap dan benar bisa lgsg jadi | nurina_s      | Konsultasi |

|    |       |              |       |              |          |           |   |   |                   |            |
|----|-------|--------------|-------|--------------|----------|-----------|---|---|-------------------|------------|
|    |       |              |       |              |          |           | prosesnya berapa lama ya jadinya? Terima kasih  | kak   |                   |            |
| 86 | 16:27 | 22 Juli 2024 | 8:03  | 23 Jul 2024  | 1x24 jam | INSTAGRAM | Saya mau buat akta kelahiran anak, udah setahun, persyaratan apa aja?                                 | Selamat Pagi kak, terimakasih sudah berkenan menunggu respon dari kami. untuk pembuatan akta kelahiran syaratnya sebagai berikut ya kak : 1. Surat Keterangan Kelahira (Asli) dari bidan atau Rumah Sakit, 2 Fotocopy Buku Nikah orang tua, 3. FC KK, 4. FC KTP Orang tua | mu_hammad79       | Konsultasi |
| 87 | 19:30 | 26 Juli 2024 | 08:36 | 29 Juli 2024 | 2x24 jam | INSTAGRAM | Min mau nanya kalo ganti status ktp bisa sekalian ganti foto ktp gak?                                 | Halo kak Lia, bisa ganti foto KTP unk beberapa kasus ya kak, seperti misalnya dari belum berhijab menjadi berhijab atau sebaliknya, atau ada perubahan signifikan di wajah kak  | liaazakia2904     | Konsultasi |
| 88 | 11:09 | 29 Juli 2024 | 14:23 | 30 Juli 2024 | 1x24 jam | INSTAGRAM | Permisi kak, prosedur cabut kk bagaimana ya ?   | untuk pindah keluar, silakan menyiapkan berkas persyaratan berikut kak : KK Asli, KTP, Asli, Melampirkan surat nikah bagi yang berubah status, dan mengisi form pindah tempat yang kami sediakan...bisa langsung ke dinas, MPP, atau kantor kecamatan kak                 | pangestu.jumiagra | Konsultasi |
| 89 | 13:33 | 29 Juli 2024 | 14:21 | 30 Juli 2024 | 1x24 jam | INSTAGRAM | Saya sudah daftar atas nama moch Masruri dengan email ruratutu@gmail.com kok tidak bisa login ya min? | Sebelumnya apakah kak yuania sudah melakukan aktivasi Qkun melalui link yang kami kirimkan ke email tsb kak???  | djipta_01         | Konsultasi |
|    |       |              |       |              |          |           | tidak ada aktivasi di email masuk kak... apakah bisa di bantu untuk pembuatan akunya kak?☐☐           | Oh tentu kak, kami minta waktu unk cek terlebih dahulu ya kak<br>Halo kak, baru saja kami cek di database kami, email atas nama ruratutu@gmail.com belum masuk di database kami...<br>Boleh kami tau NIK dan Nama nya kak ?   |                   |            |

|    |       |                |       |                |           |           |   |  |                |            |
|----|-------|----------------|-------|----------------|-----------|-----------|---|--|----------------|------------|
|    |       |                |       |                |           |           | seperti ini kak?  | Halo kak yuanita, terimakasih sudah berkenan menunggu, begini kak NIK tersebut sudah berhasil membuat akun dan berhasil aktivasi dengan email berikut : Sentur185@gmail.com<br><br>Jadi silakan kakak bisa melanjutkan login dengan akun email tsb kak☐                              |                |            |
|    |       |                |       |                |           |           | baik nanti saya tanyakan ke om saya dulu kak , kayaknya yg buat akun itu mantan istrinya... tapi saya tanyakan dulu kak Yuanita A.C apakah tidak bisa diperbarui kak? | bisa kami bantu kak, kami membutuhkan informasi NIK dan Nama mantan istri ybs Kak, selanjutnya akan kami bantu untuk menyesuaikan data akun di database kami, sehingga ybs bisa mendaftar kembali.<br><br>karena diaturan sistem, hanya 1 NIK, EMAIL, dan NO HP yg dpt didaftarkan ☐ |                |            |
| 90 | 13:47 | 1 Agustus 2024 | 13:47 | 1 Agustus 2024 | 1x24 jam  | INSTAGRAM | Selamat siang untuk mengurus pindah kependudukan apakah bisa secara online  | Bisa kak, untuk pelayanan daring silakan mengambil nomer atrian terlebih dahulu di link berikut : <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a>  | agam170117     | Konsultasi |
| 91 | 13:19 | 30 Juli 2024   | 14:30 | 1 Agustus 2024 | >2x24 jam | INSTAGRAM | Siang kak, kalau mau minta sofffile KK dan Akta anak apakah di kecamatan bisa? Kmrn di uruskan desa terus sudah diprint tp keselip                                    | halo kak, bisa di cek kembali di inbox email nya kak<br>Dilihat oleh ☐ pada  | gresisaputri22 | Konsultasi |
| 92 | 20:57 | 4 Agustus 2024 |       |                | >2x24 jam | INSTAGRAM | Kak saya kehilangan kartu KTP, bagaimana agar kartu KTP saya tidak disalahgunakan orang lain?   |  | yuli_vibri     | Konsultasi |
| 93 | 12:36 | 3 Agustus 2024 | 07:56 | 5 Agustus 2024 | >2x24 jam | INSTAGRAM | Halo Admin<br><br>Apakah memungkinkan mengurus SKPWNI tanpa harus datang ke   | halo kak, terimakasih sudah berkenan menunggu respon dari Minduk, bisa mengurus SKPWNI secara daring melalui PAKTUWA kak, silakan ambil nomer antrian terlebih dahulu di   | afiframdana    | Konsultasi |

|    |       |                  |       |                   |          |           |  |  |                      |            |
|----|-------|------------------|-------|-------------------|----------|-----------|--|--|----------------------|------------|
|    |       |                  |       |                   |          |           | kantor? karena posisi sekarang ada di Jakarta dan ingin pindah alamat ke Jakarta<br><br>Terima Kasih   | link berikut : <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a> |                      |            |
| 94 | 13,24 | 6 September 2024 | 8,18  | 6 September 2024  | 1x24 jam | INSTAGRAM | pagi kak izin bertanya, sekarang saya domisili magetan tapi ktp jakarta kalau mau minta surat domisili di magetan atau di jakarta ya kak?  | Halo kak, unk surat keterangan domisili bukan merupakan produk layanan dari Dukcapil kak melainkan Desa. | anisaisnifitriyyah._ | Konsultasi |
| 95 | 11,06 | 6 September 2024 | 13,11 | 6 September 2024  | 1x24 jam | INSTAGRAM | Kak, kalau mau rekam IKD gimana ya kak?  | Bisa mendatangi kecamatan, Mpp, atau kantor dinas kak, cukup membawa HP dan KTP saja                     | fitrianasri_h        | Konsultasi |
| 96 | 11.14 | 6 September 2024 | 13.09 | 6 September 2024  | 1x24 jam | INSTAGRAM | Selamat siang kak.<br>Mau bertanya kak.<br>Perihal nama di akte lucas.diganti ke Rucas apakah tetap ke pengadilan ya kak.mengganti satu huruf saja kak.                                | Sebelumnya apakah ada dokumen pendukung lain kak, yg menuliskan Rucas ? Seperti ijazah atau lainnya      | sabtiana12210100     | Konsultasi |
|    |       |                  |       |                   |          |           | Belum sekolah kak.masih 4 tahun.soalnya nama Lucas identik dengan umat kristen kak.sedangkan keluarga beragama Islam.  | Kak Septy bisa langsung datang ke Kantor Disdukcapil menemui Pak Amir unk konsultasi lebih lanjut        |                      |            |
| 97 | 19.25 | 9 September 2024 | 07.55 | 10 September 2024 | 1x24 jam | FACEBOOK  | Assalamualaikum maaf apakah anda bisa membantu saya, untuk mencari keluarga saya di daerah Magetan Takeran, soalnya saya semenjak lahir hanya satu kali pernah bertemu dgn mereka, dan | mohon maaf Ibu, kami khawatir tidak bisa membantu  | Miftakhul Jannah     | Konsultasi |

|     |       |                   |       |                   |           |           |  |   |               |            |
|-----|-------|-------------------|-------|-------------------|-----------|-----------|--|---|---------------|------------|
|     |       |                   |       |                   |           |           | kami lost kontak selama 12 THN, smpai saat ini tdk menemukan mereka  |   |               |            |
| 98  | 07.36 | 11 September 2024 | 05.39 | 13 September 2024 | 2x24 jam  | INSTAGRAM | Min mau nnya, kalau mau ganti poto KTP EI bisa tidak ya? Kalau bisa syaratnya apa saja? Terimakasih ☐☐   | Halo kak Anis Wahyu, terimakasih sudah berkenan menunggu, unk penggantian foto di KTP bisa dilakukan dengan beberapa alasan kak, seperti misalnya dari belum berhijab menjadi berhijab, atau sebaliknya, bisa langsung datang ke MPP, Kantor Kecamatan, Atau Kantor Dinas dengan membawa KTP lama dan KK ya kak | aniswahyu19   | Konsultasi |
| 99  | 07.54 | 13 September 2024 | 10.41 | 13 September 2024 | 1x24 jam  | INSTAGRAM | Selamat pagi,mencabut berkas di aplikasi IKD untuk mengurus kk ktp dan lainnya,,untuk nomor kode di isi brapa ya?  | Maaf kak, kode apa yg di maksud kak?  | sin990131     | Konsultasi |
| 100 | 15.01 | 9 September 2024  | 10.44 | 13 September 2024 | >2x24 jam | INSTAGRAM | Min mau tanya Kenapa NIK tidak terdaftar di dukcapil ya  | Halo kak, silakan menghubungi WA Permasalahan kami ya, berikut nomer whatsapp nya : 0813-3485-2502  | fr_hanin      | Konsultasi |
| 101 | 12.53 | 4 September 2024  | 10.49 | 13 September 2024 | >2x24 jam | INSTAGRAM | Assalamu'alaikum pak/ibu selamat siang maaf mengganggu waktu<br>Saya izin bertanya pak/ibu Bagaimana persyaratan mengurus ulang akte kelahiran yang habis di makan rayap atau rusak ?<br>Persyaratan apa yang harus di bawa kesana ? | Halo kak, untuk cetak ulang Akta kelahiran yg rusak bisa menyiapkan berkas persyaratan berikut :<br><br>1. Akta asli yg masih tersisa<br>2. Fc Akta kelahiran (jika ada)<br>3. Kk<br>4. Fc KTP orang tua<br>5. Fc buku nikah orang tua<br>Bisa mendatangi MPP, Kantor Kecamatan, atau Kantor Dinas ☐            | coke3cake4134 | Konsultasi |

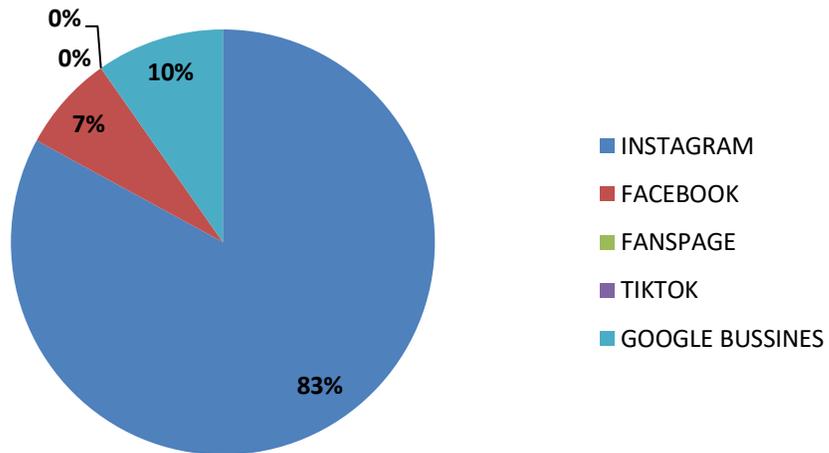
|     |       |                         |       |                         |             |           |   |   |                |            |
|-----|-------|-------------------------|-------|-------------------------|-------------|-----------|---|---|----------------|------------|
| 102 | 00.06 | 15<br>September<br>2024 | 08.50 | 17<br>September<br>2024 | 2x24<br>jam | INSTAGRAM | Min mau tanya apa bisa ganti status pekerjaan di ktp?   | bisa kak, silakan menyiapkan berkas persyaratan berupa : KK, KTP Asli, dan surat keterangan (SK) atau dokumen lain sebagai bukti dukung penggantian pekerjaan jika ada  | putrisilvi324  | Konsultasi |
| 103 | 10.58 | 16<br>September<br>2024 | 08.48 | 17<br>September<br>2024 | 1x24<br>jam | INSTAGRAM | Selamat pagi admin,<br>maaf mengganggu waktu kerjanya<br><br>Ijin bertanya apabila e-ktp hilang, selain surat kehilangan dari polsek dan fc KK, apakah perlu surat rekomendasi/keterangan dari rt/rw dan kelurahan. Atau bisa langsung ke disdukcapil?<br><br>Terima kasih perhatiannya | pagi kak, tidak perlu surt dari RT/RW dan desa ya kak, langsung ke Kecamatan/MPP/Kantor dinas dengan membawa FC KK, dan surat kehilangannya   | asyayashinta   | Konsultasi |
| 104 | 20.49 | 15<br>September<br>2024 | 09.19 | 17<br>September<br>2024 | 2x24<br>jam | INSTAGRAM | berkas permohonan untuk membuat akta kelahiran apa saja ya  | berikut kak berkas persyaratan penerbitan akta kelahiran :<br>1. Surat keterangan kelahiran (asli) dari bidan atau rs atau desa kelurahan<br>2. FC buku nikah Orang tua<br>3. Kartu keluarga<br>4. KTP orang tua  | mamaainun4     | Konsultasi |
| 105 | 11.19 | 20<br>September<br>2024 | 14.14 | 20<br>September<br>2024 | 1x24<br>jam | INSTAGRAM | Selamat siang, mau nanya kalo mau ganti akte kelahiran yang lama jadi akte kelahiran Qr code bisa kak? Terimakasih  | Selamat siang kak, untuk pembaruan akta kelahiran lama menjadi akta kelahiran ber barcode berikut berkas persyaratannya :<br>1. akta lama (Asli)<br>2. FC buku nikah orang tua<br>3. FC KK<br>4. Mengisi form permohonan bermaterai (untuk formnya kami sediakan) | kurniatryandii | Konsultasi |

|     |       |                   |       |                   |           |           |  |  |                       |            |
|-----|-------|-------------------|-------|-------------------|-----------|-----------|--|--|-----------------------|------------|
| 106 | 08.46 | 17 September 2024 | 14.45 | 20 September 2024 | >2x24 jam | FACEBOOK  | Slmt pagi kak, kmrn wkt di sman 2 mgt anak saya blm bs ikut perekaman ktp, kr blm membawa fc kk dan akta kelahiran. Apakah ada jadwal ke sman 2 mgt lg atau kami mengajukan perkeaman ektp lwt kec. ?                                      | Bisa perekaman secara mandiri ke Kecamatan ya Bapak/Ibu, tidak apa2  | Anggun Poetri Hastuti | Konsultasi |
|     | 18.26 | 21/9/24           | 14.10 | 23 September 2024 | 2x24 jam  | INSTAGRAM | kartu izin tinggal tetap itu apa ya min?<br>mohon maaf admin mau tanya jika ktp hilang di semarang apakah tetap membuat ktp baru di magetan?   | Bisa mengajukan etak ulang di dukcapil terdekat kok kak, jangan lupa melampirkan surat kehilangan dari kepolisian ya kak   | wahidhaaa_            | Konsultasi |
| 107 | 17.34 | 22/9/24           | 14.20 | 23 September 2024 | 1x24 jam  | INSTAGRAM | Selamat sore<br>Maaf mau tanya saya ingin mengurus akte kelahiran tante saya atas nama marsi lahir di 29 juli 1974<br>Buku nikah orang tua hilang<br>Bapaknya sudah meninggal<br>Syaratnya apa aja ya pak/bu dokumen yang harus disiapkan? | halo kak, silakan melengkapi dokumen persyaratan berikut :<br>- Surat Kelahiran dari Desa<br>- mengisi form SPTJM pasangan suami istri bermaterai (kami sediakan, atau bisa download di link berikut :<br><a href="https://dispenduk.magetan.go.id/formulir-permohonan/">https://dispenduk.magetan.go.id/formulir-permohonan/</a> )<br>- FC KK<br>- Dan FC KTP ybs | yunilestari530        | Konsultasi |
| 108 | 14.30 | 23/9/24           | 14.30 | 23/9/24           | 1x24 jam  | INSTAGRAM | Selamat sore<br>Kami dr kelurahan warugunung kota Surabaya<br><br>Apa bs diinfokan no wa untuk konsultasi terkait data kependudukan warga magetan yg telah tinggal di sby tetapi masih   | selamat sore Bapak/Ibu, Berikut kami kirimkan nomor wa nya +62 813-3485-2502   | kelurahanwarugunung   | Konsultasi |

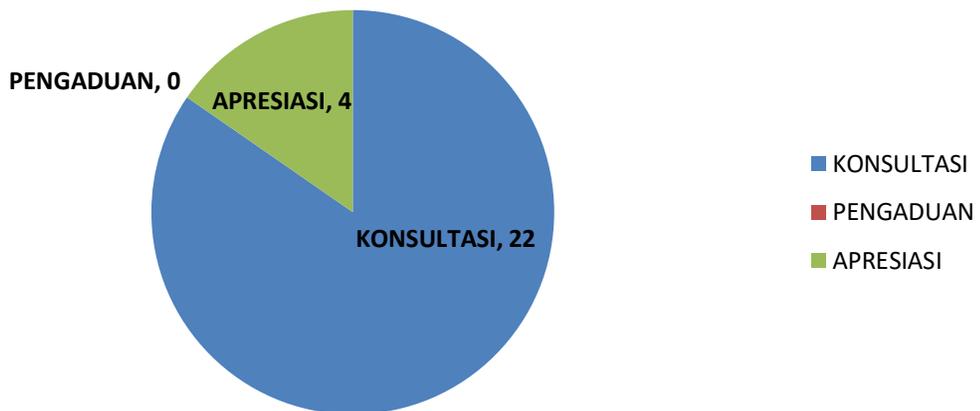
|     |       |         |       |         |          |           |   |   |                |            |
|-----|-------|---------|-------|---------|----------|-----------|---|---|----------------|------------|
|     |       |         |       |         |          |           | nik lama, apa kami bs dibantu   |   |                |            |
| 109 | 10.05 | 24/9/24 | 10.05 | 24/9/24 | 1x24 jam | INSTAGRAM | <p>Assalamualaikum<br/>Selamat pagi<br/>Maaf sebelumnya<br/>Saya ingin bertanya</p> <p>Kalau NIK saat digunakan untuk daftar npwp online tidak ditemukan di dukcapil bagaimana nggeh?</p> <p>Mohon bantuannya<br/>Terimakasih nggeh</p> | <p>waalaikumsalam kak, kami kirimkan nomer Whatsapp permasalahan Disdukcapil untuk berkonsultasi lebih lanjut ya kak, berikut +62 813-3485-2502</p>   | ekowahyudi0820 | Konsultasi |
| 110 | 10,39 | 24/9/24 | 10.39 | 24/9/24 | 1x24 jam | INSTAGRAM | <p>Selamat pagi. Kak mau tanya bagaimana pengurusan akta lahir baru untuk pemohon usia diatas 60 tahun? Dokumen persyaratannya apa dan bagaimana prosedurnya?</p>   | <p>halo kak, silakan melengkapi dokumen persyaratan berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Kelahiran dari Desa</li> <li>- mengisi form SPTJM pasangan suami istri bermaterai (kami sediakan, atau bisa download di link berikut : <a href="https://dispenduk.magetan.go.id/formulir-permohonan/">https://dispenduk.magetan.go.id/formulir-permohonan/</a> )</li> <li>- FC KK</li> <li>- Dan FC KTP ybs</li> </ul> | asyanacahya    | Konsultasi |

**DIAGRAM 1 REKAPITULASI PENGADUAN DAN KONSULTASI**

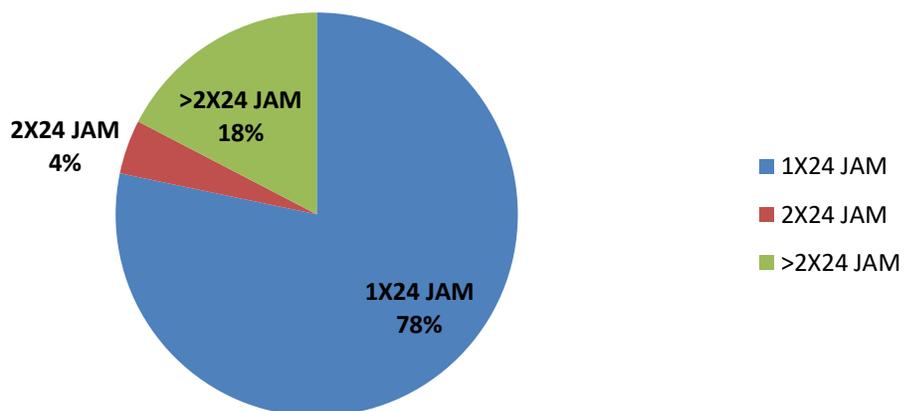
**MEDIA YANG DIGUNAKAN**



**KATEGORI PERMOHONAN**

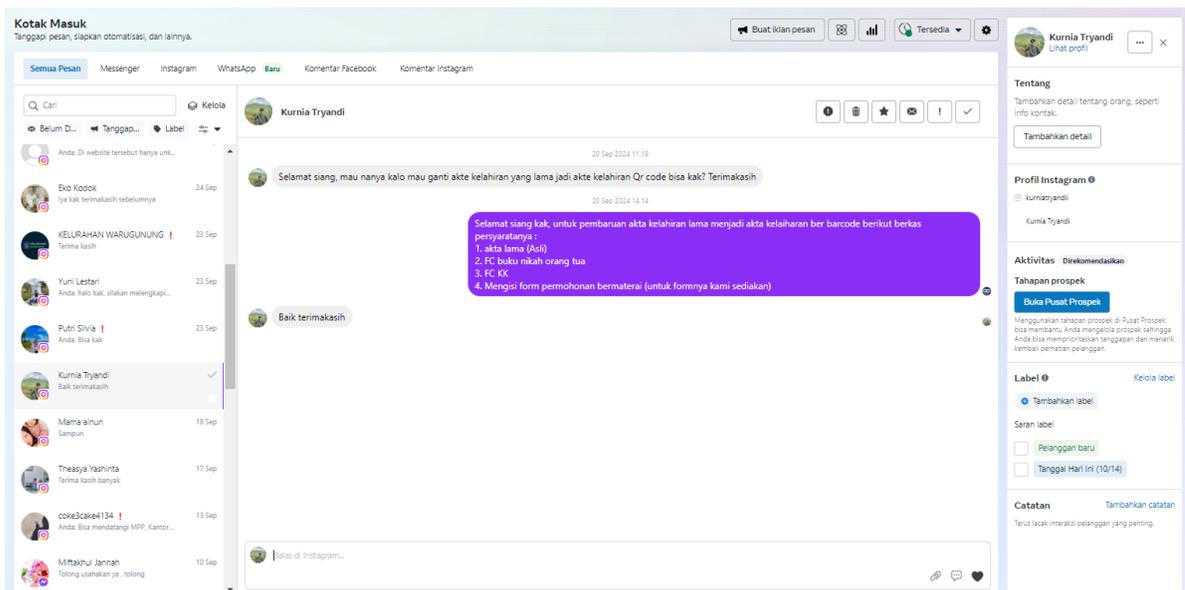
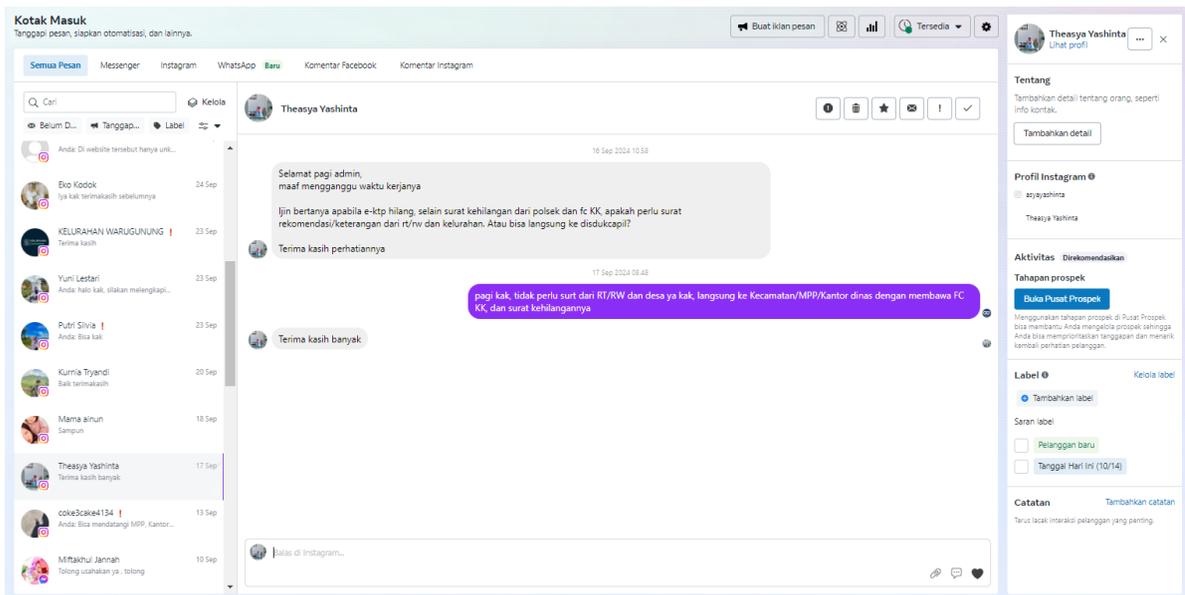
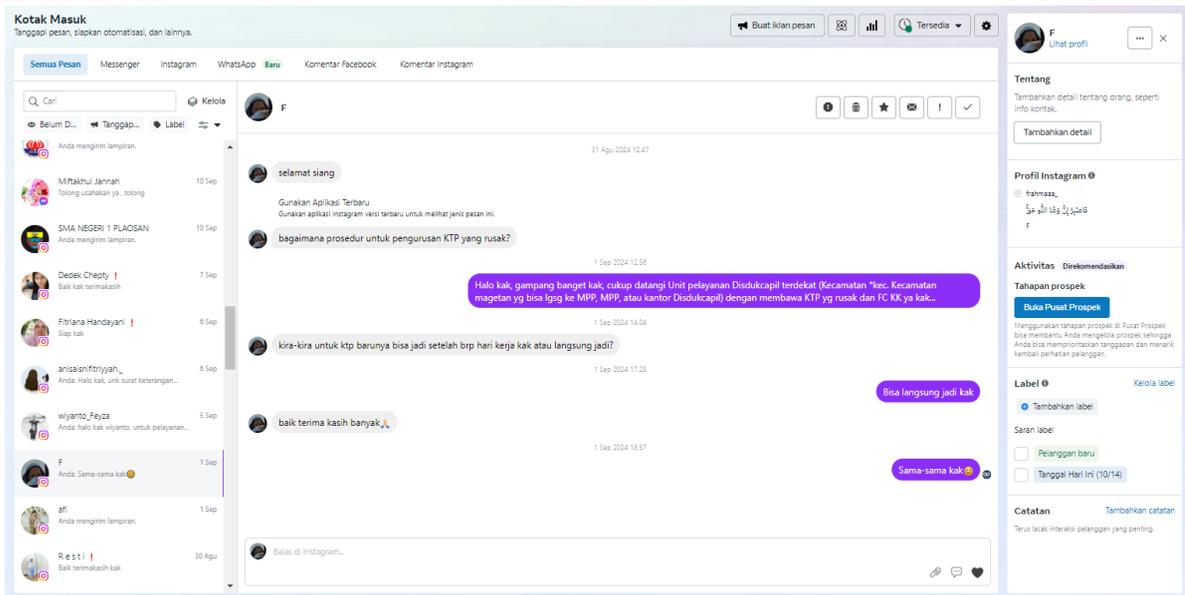


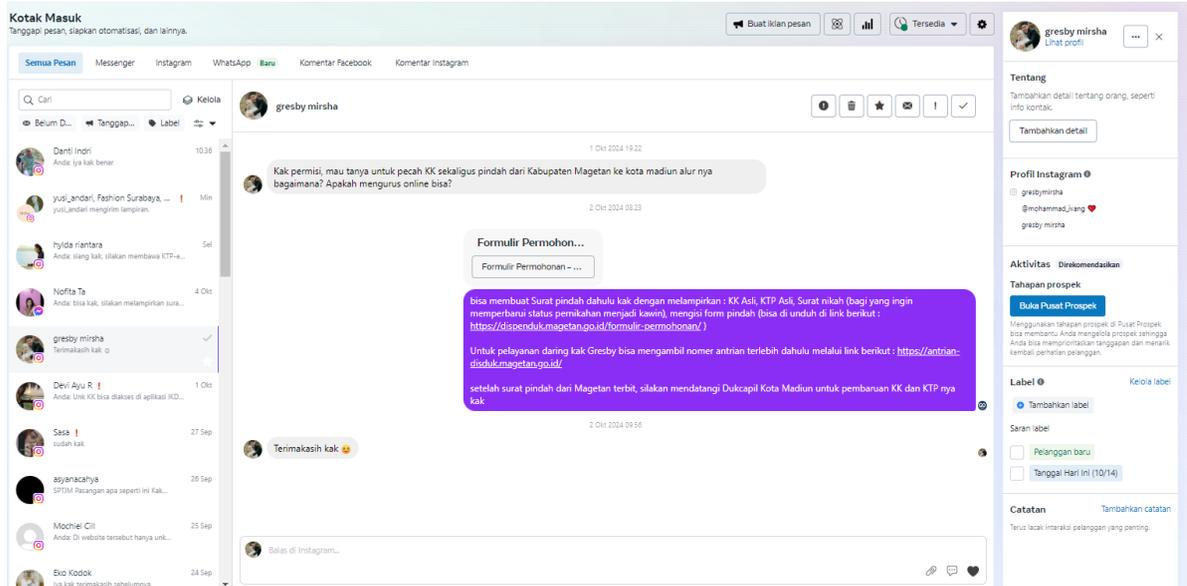
**RENTAN WAKTU PENYELESAIAN**



# GAMBAR 1 DOKUMENTASI PENYELESAIAN PENGADUAN DAN KONSULTASI

## 1.1 Konsultasi





## 1.2 Apresiasi

**trio android**  
Local Guide · 325 ulasan · 2621 foto

★★★★☆ 3 bulan lalu

Pelayanan bagus, cepat dan akurat. Untuk urusan pencatatan sipil terdapat gedung tersendiri di bagian belakang. Semua urusan gratis tanpa dipungut biaya apapun. Staff cukup ramah dan sangat membantu. Gedung nya sendiri cukup besar dan nyaman. Bersih dan rapi.



👍 1

**Luhur Sekhuti**  
Local Guide · 135 ulasan · 267 foto

★★★★★ 2 bulan lalu

7th lebih ga ke sini, 2024 ini perubahannya sangat banyak. Pelayanan sudah setara bank, ga ada petugas yg cemberut ala2 ASN jadul, semua petugas ramah. Ke sini ngurus legalisir akta, lancar jaya cepat, TTD cepat, stempel juga sat set...  
Gratissss. Iseng2 sekalian ganti KTP karena foto udah buram, cepet bgt pelayanan nda pake ribet, gratis juga. Kantor nya bersih, lengkap toilet, ruang laktasi dll. Parkir juga gratis, tim security jg ramah. Model pelayanan di kantor dispenduk ini layak dapat grade A+ dan perlu dicontoh pada kantor pelayanan pemkab lainnya.



👍 1

## 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 3 nihil keluhan atau pengaduan atas pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Dengan tidak adanya pengaduan masyarakat dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kualitas pelayanan public Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan

#### 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, Oktober 2024  
KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL  
MAGETAN

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