



LAPORAN

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

TANGGAL

: 31 Desember 2024

KEGIATAN

: Laporan Evaluasi Atas Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Tahun 2024 Triwulan 4



Disdukcapil Magetan



@disdukmagetan



dispenduk.magetan.go.id

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap 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 4 (Empat).

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 perubahan atas 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 Disdukcapil dan Aplikasi Lapor. Laporan ini di susun 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 4 (Empat) Tahun 2024 ini kami sampaikan, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Magetan, 31 Desember 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.....	26
B. SARAN.....	26

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 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 Laporan	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 Oktober s.d 27 Desember 2024 menerima pengaduan permasalahan sebagai berikut :

Tabel 2 Status Pengaduan

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

2. Penanganan Pengaduan Layanan Masyarakat

Berdasarkan pengaduan yang masuk ke Disdukcapil per saluran dari Oktober s/d Desember 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 dan Tiktok)	2	0	2
7	Telepon Kantor	-	-	-
8	Handphone Pengaduan	-	-	-
9	SMS / WA	-	-	-
10	Situs Media Online	-	-	-
JUMLAH		2	0	2

3. Daftar Pengaduan, Konsultansi dan Apresiasi Masyarakat

Berdasarkan pengaduan yang masuk ke Disdukcapil yang kami pilah berdasarkan jenis pengaduan, Konsultansi dan apresiasi dari masyarakat periode Oktober s/d Desember 2024 dapat dilihat pada tabel dan gambar diagram dibawah ini :

Tabel 4 Daftar Pengaduan, Konsultasi dan Apresiasi Masyarakat

NO	WAKTU	TANGGAL LAPOR	WAKTU	TANGGAL RESPON	MEDIA PELAPORAN	NARASI LAPORAN MASYARAKAT	NARASI PENYELESAIAN	PELAPOR/AKUN PELAPOR	JENIS PELAPORAN
1	19.22	1/10/2024	08.23	2 Oktober 2024	INSTAGRAM	Kak permisi, mau tanya untuk pecah KK sekaligus pindah dari Kabupaten Magetan ke kota madiun alur nya bagaimana? Apakah mengurus online bisa?	<p>bisa membuat Surat pindah dahulu kak dengan melampirkan : KK Asli, KTP Asli, Surat nikah (bagi yang ingin memperbarui status pernikahan menjadi kawin), mengisi form pindah (bisa di unduh di link berikut : https://dispenduk.magetan.go.id/formulir-permohonan/)</p> <p>Untuk pelayanan daring kak Gresby bisa mengambil nomer antrian terlebih dahulu melalui link berikut : https://antrian-disduk.magetan.go.id/</p> <p>setelah surat pindah dari Magetan terbit, silakan mendatangi Dukcapil Kota Madiun untuk pembaruan KK dan KTP nya kak</p>	gresby mirsha	Konsultasi
2	11.29	3/10/2024	14.19	4 Oktober 2024	INSTAGRAM	Selamat malam pak/bu, izin bertanya untuk mengurus akta kelahiran yang hilang dengan data kelahiran magetan yang sekarang berdomisili purwodadi bisa diurus di domisili sekarang atau harus di kota kelahiran magetan ya pak bu?	bisa diajukan cetak ulang di Disdukcapil Purwodadi (Sesuai domisili KK dan KTP ya kak)	Nofita Ta	Konsultasi
3	12.09	8/10/2024	13.15	8 Oktober 2024	INSTAGRAM	Selamat siang bpk/ibu Mau bertanya syarat untuk pembaruan E-KTP apa saja ya?	siang kak, silakan membawa KTP-el asli, KK asli, dan dokumen pendukung perubahan elemen (Surat nikah/akta	hylda riantara	Konsultasi

							perkawinan/akta perceraian untuk perubahan status perkawinan), SK atau surat keterangan lain untuk perubahan elemen pekerjaan		
4	09.51	7/10/2024	09.51	7 Oktober 2024	INSTAGRAM	Assalamualaikum pak/ibu Saya mau tanya kalo mau ganti foto KTP apa harus ada data yang harus diubah juga	Walaikumsalam kak, jika memang perlu dan harus ada yg diubah, bisa sekaligus diajukan perubahan kak	Danti Indri	Konsultasi
5	08.30	17/10/2024	08.30	17 Oktober 2024	INSTAGRAM	kak ijin bertanya,kalau ingin mengaktifkan ikd untuk keperluan tes cpns apa bisa langsung ke kantor dukcapil?	Halo kak Elsha, selain kantor Dinas Dukcapil bisa aktivasi di MPP, Kantor Kecamatan masing-masing (kecuali kecamatan Magetan bisa langsung ke MPP saja kak), atau kantor Desa kak	Elsha kartika	Konsultasi
6	18.26	24/10/2024	7.56	28 Oktober 2024	INSTAGRAM	Hallo admin,, saya ingin mengganti foto ktp karena skarang sudah berhijab. Lebih baik ke disduk apa di MPP ya ? Dan persyaratannya apa aja ya ?	halo kak, bisa langsung ke dinas bisa juga di MPP kak, syaratnya cukup membawa KTP yang lama dan FC KK...	megalifia	Konsultasi
7	17.53	30/10/2024	05.47	31 Oktober 2024	INSTAGRAM	Assalamu'alaikum Admin ijin bertanya, apakah bisa ganti foto KTP yang baru min karena yang lama belum berhijab ☐	Bisa kak, silakan membawa KTP-EL yang lama dan FC KK nya ke kecamatan/MPP/kantor dinas Dukcapil langsung	wiwittwijayanti	Konsultasi
8	08.00	31/10/2024	08.00	31 Oktober 2024	INSTAGRAM	Halo selamat pagi. Saya ingin bertanya, apakah pembuatan akte yang terlambat dikenakan denda ? Umur anak yg akan membuat akte sudah 1 tahun setengah/18bulan. Mohon dibantu informasinya, terima kasih☐☐	selamat pagi kak, terimakasih sudah menghubungi kami, saat ini sudah tidak ada pengenaan denda pembuatan akta terlambat ya kak, semua pelayanan adminduk 100% Gratis... silakan langsung mengajukan dengan menyiapkan berkas permohonan	_kaireenn	Konsultasi

							9sebagai berikut : Surat keterangan kelahiran (asli) dari bidan atau rumah sakit atau desa atau kelurahan, FC buku nikah / akta perkawinan/akta perceraian (menunjukkan yang asli), FC Kartu keluarga orang tua, dan FC KTP-EI Orang tua		
9	11.58	31/10/2024	11.58	31 Oktober 2024	INSTAGRAM	Selamat siang kak, kak mau tanya KTP ibu saya itu waktu pengeluaran KTP tahun 2012 lalu masa berlakunya 2017.apakah KTP tersebut sudah E-KTP kak?	sudah KTP-EI kak itu☐	yuli_vibri	Konsultasi
10	15.56	31/10/2024	13.21	1 November 2024	INSTAGRAM	selamat sore admin disdukcapil magetan, saya mau mengurus cetak ulang ktp saya yang hilang, untuk persyaratan cetak ulang ktp hilang apa saja min? terimakasih..	Selamat siang kak, mohon maaf sudah membuat menunggu...untuk pengajuan cetak ulang KTP yang hilang cukup membawa surat kehilangan dari kepolisian dan FC KK ya kak, bisa diajukan cetak di MPP, Kantor Kecamatan masing2, atau langsung ke kantor Disdukcapil	nourissyf	Konsultasi
11	07.49	1/11/2024	1.46	1 November 2024	TIKTOK	assalamualaikum . izin tanya ..apa saja syarat utk memperbarui KK . bisa kah di lakukan di kecamatan jd kronologinya bgni.. saya cerai dgn suami .sejak kecil anak2 ikut masuk dlm KK saya.skrng setelah anak besar salah satu dr anak saya ikut ayah nya dan dimasuk Kan ke KK ayah nya . dan ini SDH selesai	halo kak, kami kirimkan nomer Bu Yuliana selaku bidang yg menangani, untuk detail informasinya bisa langsung konsultasi melalui wa ya kaka, berikut nomernya : +62 821-3101-3334	1997/2020	Konsultasi

						<p>saat ini saya sdh punya suami baru ingin memperbarui KK dan anggota klg ,suami ,istri dan anak saya perempuan 1 yg sudah lulus Mts . dr pihak desa di mintai bnyk surat pendukung di antara nya adalah akta kelahiran suami saya yg sekarang .di dlm akta kelahiran tsb nama almarhum BPK beda huruf dgn dokumen2 suami yg lainnya . jd langkah saya yg pertama apa ya pak utk memperbaiki nama almarhum BPK.</p> <p>*Ket: di akta kelahiran suami nama almarhum BPK JUWARI ..sedangkan nama almarhum di dokumen lainnya SPT KTP,buku nikah dan akta kematian namanya JUMARI</p>			
12	03.09	1/11/2024	4.34	1 November 2024	TIKTOK	<p>mau tanya begini, kalau menikah itu kan pasti ganti kk dan ktp kan pak, kalo nanti kk dan ktp dirubah mengikuti pasport bisa gak ya pak</p>	<p>kak Na, mohon maaf, kami hanya bisa menyesuaikan data berdasarkan Ijazah, Akta, dan surat nikah</p>	@wongtulus_sa kdunyo	Konsultasi
13	11.38	2/11/2024	08.28	4 November 2024	INSTAGRAM	<p>Ka kalo mau bikin akte kelahiran apa bisa online?</p>	<p>Halo kak Frida, bisa kak, silakan bisa ambil nomer antrian terlebih dahulu di link : https://antrian-disduk.magetan.go.id/</p>	fridalst	Konsultasi

14	11.00	3/11/2024	13.00	3/11/24	TIKTOK	<p>pak kenapa pelayanan pindah KK lama sekali ya sudah 3 bulan kami menunggu tp tidak ada kabarnya katanya sruh menunggu di hubungi tp sampai sekarang belum saja di hubungi jadi begini saya pengurus di Panti Asuhan Al Hayat Magetan jd anak asuh kami yang memiliki KK dua yaitu tangerang dan Banjar panjang ngariboyo Magetan nah saya pengurus untuk membenahi masalah tersebut agar bisa jadi 1 kk saja di Magetan tp sampai skrang belum di hubungi oleh pihak dukcapil Magetan</p>	<p>izin Kak Roby, bisa konsultasi lebih lanjut dengan Ibu Yuliana, selaku Kasie yg menangani, berikut nomer whatsapp Ibu Yuliana kak +62 821-3101-3334</p>	<p>@ROBY MAULANA AL-HAKI</p>	<p>Pengaduan</p>
----	-------	-----------	-------	---------	--------	--	--	------------------------------	------------------

15	9,43	4/11/2024	10,58	4/11/24	INSTAGRAM	Selamat pagi Admin, saya Gita. Mohon ijin bertanya, rencananya suami saya bulan depan akan melakukan perjalanan ke luar negeri tapi terkendala KTPnya rusak jadi perlu di perbarui. Apakah perbaruan KTP dapat di wakikan? Berhubung suami saya saat ini sedang pendidikan di Makasar. Mohon arahannya, terimakasih☐	Selamat pagi kak, bisa dicoba untuk mengajukan cetak ulang KTP-EL di Disdukcapil terdekat (Disdukcapil Makasar) Kak	gita.fathony	Konsultasi
16	14.00	4/11/2024	14.00	4/11/2024	INSTAGRAM	Selamat siang kak, maaf mau bertanya apabila ingin memperbarui akta kelahiran lama diubah menjadi akta yang berbarcode bagaimana ya kak alur dan apa saja persyaratannya?	selamat siang kak, silakan mendatangi kantor Dukcapil dengan membawa berkas persyaratan berupa : kutipan akta kelahiran asli, buku nikah orang tua, FC KK, dan FC KTP Orang tua kak	rinta.rr_	Konsultasi
17	09.37	5/11/2024	10,32	5/11/2024	INSTAGRAM	Maaf mau tanya saya lupa sandi ikd apakah bisa dibantu, lupa password	halo kak Ari Kurniawan, silakan mengajukan reset kata sandi IKD kepada petugas operator kami yg berada di kecamatan, MPP, atau kantor dinas	arikurniawan416	Konsultasi
18	10,16	5/11/2024	10,18	5/11/2024	INSTAGRAM	Selamat pagi pak/bu, untuk membuat ktp baru karena ktp lama hilang apa harus menyertakan surat kehilangan dari kepolisian?	Selamat Pagi kak, benar sekali kak bisa di urus ke MPP, Kantor Kecamatan, atau kantor dinas langusng, tanpa registrasi online kak	one_wayyy	Konsultasi
						Setelah itu bisa langsung mengurus di disdukcapil?			
						Apakah perlu registrasi online terlebih dahulu?			

						Jadi untuk cetak barunya tidak perlu ke disdukcapil?	bisa langsung dicetak di Kecamatan ataupun MPP kak		
19	19,17	5/11/2024	14,01	6/11/2024	INSTAGRAM	Assalamualaikum. Selamat malam. Saya izin bertanya, cara mengurus ktp yang hilang bagaimana ya? Terimakasih	waalaikumsalam kak, silakan mengajukan cetak ulang ke Kecamatan domisili, MPP, atau langsung ke kantor Dinas Dukcapil ya kak dengan membawa surat kehilangan dari kepolisian dan FC KK	flyawayway.cbo	Konsultasi
20	14,41	6/11/2024	15,13	6/11/2024	INSTAGRAM	Salam sehat admin, sy mo tanya, ini putri sy sudah menikah dan tinggal di kota Surabaya, utk masuk KK keluarga suaminya pihak disdukcapil kota sby minta surat dari disdukcapil Magetan, kira" syaratnya apa trus apakah itu surat pindah?	salam ibu, untuk penerbitan surat pindah persyaratannya sebagai berikut ya Ibu : KK Asli, KTP Asli, Surat nikah putri ibu, dan mengisi form pindah yang kami sediakan nnti	hanamurni05	Konsultasi
						Baik, terima kasih infonya ya admin□□□	Bisa kak		
						Oh ya, utk surat nikahnya apakah bisa scanan? Bisa kak Dilihat			
21	19,55	7/11/2024	6,31	8/11/2024	INSTAGRAM	Kak kalau mau pembetulan tanggal lahir di buku nikah kira kira berapa hari?	halo kak yuli, mohon maaf kak apakah yang dimaksud itu merubah buku nikah ? jika iya, mohon maaf buku nikah bukanlah produk pelayanan kami kak, mungkin kakak bisa menghubungi KUA langsung kak	yuli_vibri	Konsultasi
						tu kak keliru tanggal lahir ibu saya, di KTP sama di KK tgl lahirnya	Cukup bawa dokumen yg sudah betul..bisa ijasah..akte kelahiran..ktp		

						<p>sama tapi di buku nikahnya tanggal lahir nya ke balik</p> <p>alau ke KUA, apa harus bawa surat pengantar dari dispendukcapil dulu,?</p> <p>O.. Begitu ya kak. Terima kasih kak</p>	<p>kk..ke kua ..tanpa ada surat pengantar dr dukcapil ya kak□□</p> <p>sama-sama kak □</p>		
22	8,09	9/11/2024	9,22	11/11/2024	INSTAGRAM	<p>Kak saya online buat surat pindah dan pembaruan kk ,harus nunggu berapa hari nggeh ?</p>	<p>halo kak Rolla, selama semua dokumen persyaratan sudah benar dan lengkap bisa langsung diproses dan langsung jadi kak, untuk pelayanan daring dokumen soffile langsung dikirimkan ke email kakak untuk dokumen hardfile diambil dikecamatan sesuai jadwal yg diinformasikan admin PakTuwa kak.... oh iya kak, untuk pengajuan pindah datang, kami harus berkoordinasi dahulu dengan dukcapil asal, sehingga bisa memroses KK nya.kakak apakah sudah mengajukan ?mungkin bisa kami bantu tracking pengajuannya</p>	_yollaa14	Konsultasi
23	12,18	11/11/2024	13,17	11/11/2024	INSTAGRAM	<p>Kak mau tnya perihal akun siap kerja tidak dapat login terkait Nik. Bisa mint bantuannya</p>	<p>Halo kak Arda, kakak bisa langsung melaporkan ke Whatsapp pengaduan kita ya kak, berikut link whatsappnya: https://wa.me/6281334852502</p>	daa_dyin	Konsultasi
24	18,11	18/11/2024	9,58	20/11/2024	INSTAGRAM	<p>Selamat sore kak. Kak untuk mengurus ktp yg hilang syarat nya apa yaa?</p>	<p>Halo kak, terimakasih sudah berkenan menunggu kak, untuk mengurus cetak KTP yang hilang, silakan menyiapkan persyaratan berupa Surat Kehilangan</p>	rbty77_	Konsultasi

							dari Kepolisian dan FC KK ya kak		
25	8,29	19/11/2024	9,59	20/11/2024	INSTAGRAM	Selamat pagi kak Kak kalau mau pindah dari kota madiun ke magetan apa saja ya persyaratan yg di bawa ? Terimakasih ☐	halo kak, untuk mengurus dokumen setelah pindah, silakan membawa persyaratan sebagai berikut ka : 1. surat pindah dari Dukcapil Asal (dukcapil kota Madiun) 2. KTP Asli 3. FC Surat Nikah/Buku nikah/akta cerai (serta menunjukkan yang asli) bagi yang merubah status perkawinan 4. KK Asli	marlinadewi615	Konsultasi
26	8,54	21/11/2024	10,18	21/11/0224	INSTAGRAM	halo kak, ijin bertanya, saya bukan warga magetan (warga kutim) kebetulan KTP saya hilang di magetan apakah saya bisa cetak KTP di disdukcapil Magetan?	Halo kak, mohon maaf kak karena keterbatasan stock blangko KTP-EI kami, menjelang Pilkada ini kami prioritaskan cetak KTP untuk warga kami terlebih dahulu.... barangkali jika kakak belum memiliki IKD bisa mengajukan aktivasi IKD di Kantor Disdukcapil Magetan kak	gek_ndang_wisuda2	Konsultasi
27	12,45	21/11/2024	14,43	21/11/2024	INSTAGRAM	Haii min, untuk kepengurusan akta lahir untuk ibu saya apa bisa di lakukan online ya?	bisa dicoba kak, silakan mengambil nomer antrian di link berikut untuk mengakses pelayanan online kami : https://antrian-disduk.magetan.go.id/	arumpratt	Konsultasi
28	7,50	23/11/2024	13,52	25/11/2024	INSTAGRAM	pagi kak , maaf sebelumnya saya mau nanya kak kalo data nama orang tua di KK berbeda dengan di akte,ijazah saya apakah bisa dirubah ya nama dari orang tua dan kalo bisa apa saja syaratnya sedangkan (ayah sudah meninggal), terima kasih	halo kak, silakan membawa semua dokumen seperti : KK Asli, KTP Asli, Akta kelahiran,buku nikah orang tua (menunjukkan yang aseli) dan ijazah terakhir, ditambah akta kematian ayah atau surat keterangan kematian ayah dari desa/kelurahan/Rumah sakit (jika belum memiliki akta kematian kak	setyooadyy	Konsultasi

29	17,00	22/11/2024	13,47	25/11/2024	INSTAGRAM	Assalamu'alaikum kak Mau tanya. Untuk membuat KTP baru (karna hilang), syaratnya butuh apa saja nggih?	waalaikumsalam kak, untuk mengurus KTP yang hilang, silakan menyiapkan berkas persyaratan berupa : Surat Kehilangan dari kepolisian, dan FC KK	ranitarn	Konsultasi
						Okee Tgl 27 besok, pelayanan di disdukcapil sukomo ada atau nda nggih?	halo kak, benar sekali tanggl 27 november 2024 kami membuka pelayanan cetak dan rekam KTP-EI di kantor dinas		
						Untuk ngurus cetak KTP yg hilang berarti bisa nggih?	Bisa kak		
						Bukanya dari jam berapa kak?	Kami buka jam 07.00 s.d 12.00 WIB kak		
						Okee terima kasih infonya kak	Sama sama kak		
						Surat kehilangannya itu harus asli ya kak? Ini posisi hilangnya di jakarta, kalau misal surat kehilangannya discan trus diprint berwarna boleh nda ya?	Harus asli kak		
						Okee terima kasih infonya kak			
30	04.58	28/11/2024	08.36	29/11/2024	INSTAGRAM	Apa bisa mengurus kia untuk usia 5thn online min??	bisa kak, silakan terlebih dahulu ambil nomer antrian di link berikut njih : https://antrian-disduk.magetan.go.id/	abcdefghijkl_l	Konsultasi
31	15.26	26/11/2024	21,28	26/11/2024	INSTAGRAM	sore min ktp seperti ini apakah bisa dicetak ulang	Halo kak sepertinya kondisi fisik KTP masih baik, untuk tulisannya apakah ada	nabilaekaw_	Konsultasi

							yg memudar ?		
						tidak min cuma ada warna kuning" itu saja	Bisa kak, silakan mengajukan cetak ulang		
						langsung Duspenduk kak?	untuk saat ini kami sarankan langsung ke dinas ya kak		
						untuk persyaratan apa saja ya kak?	ilakan membawa KTP yang rusak dan FC KK ya kak		
32	8,54	3/12/2024	10,39	3/12/2024	INSTAGRAM	Assalamualaikum pak Maaf izin tanya, mau ngurus ktp yg kemarin hilang. Sebelum ke dukcapil magetan, berkas apa saja yang perlu disiapkan pak? Apa harus foto lagi? Terimakasih ☐☐	Walaikumsalam kak, silakan melampirkan surat kehilangan dari kepolisian dan KK ya kak...tidak harus foto lagi kak☐	rizki.khoirull	Konsultasi
						Siaap pak, terimakasih infonya ☐☐☐☐			
33	8,54	3/12/2024	10,39	3/12/2024	INSTAGRAM	Hallo, kak aku mau ngurus ktp aku yg hilang secara online, caranya gimana ya?	Halo kak, untuk pengajuan cetak KTP hilang silakan menyiapkan dokumen persyaratan berupa Surat Kehilangan dari Kepolisian dan Kk ya kak ☐ Untuk pelayanan daring, silakan ambil nomer antrian melalui link berikut: antrian-disduk.magetan.go.id	aysadaily.id	Konsultasi
						Siaap pak, terimakasih infonya ☐☐☐☐			

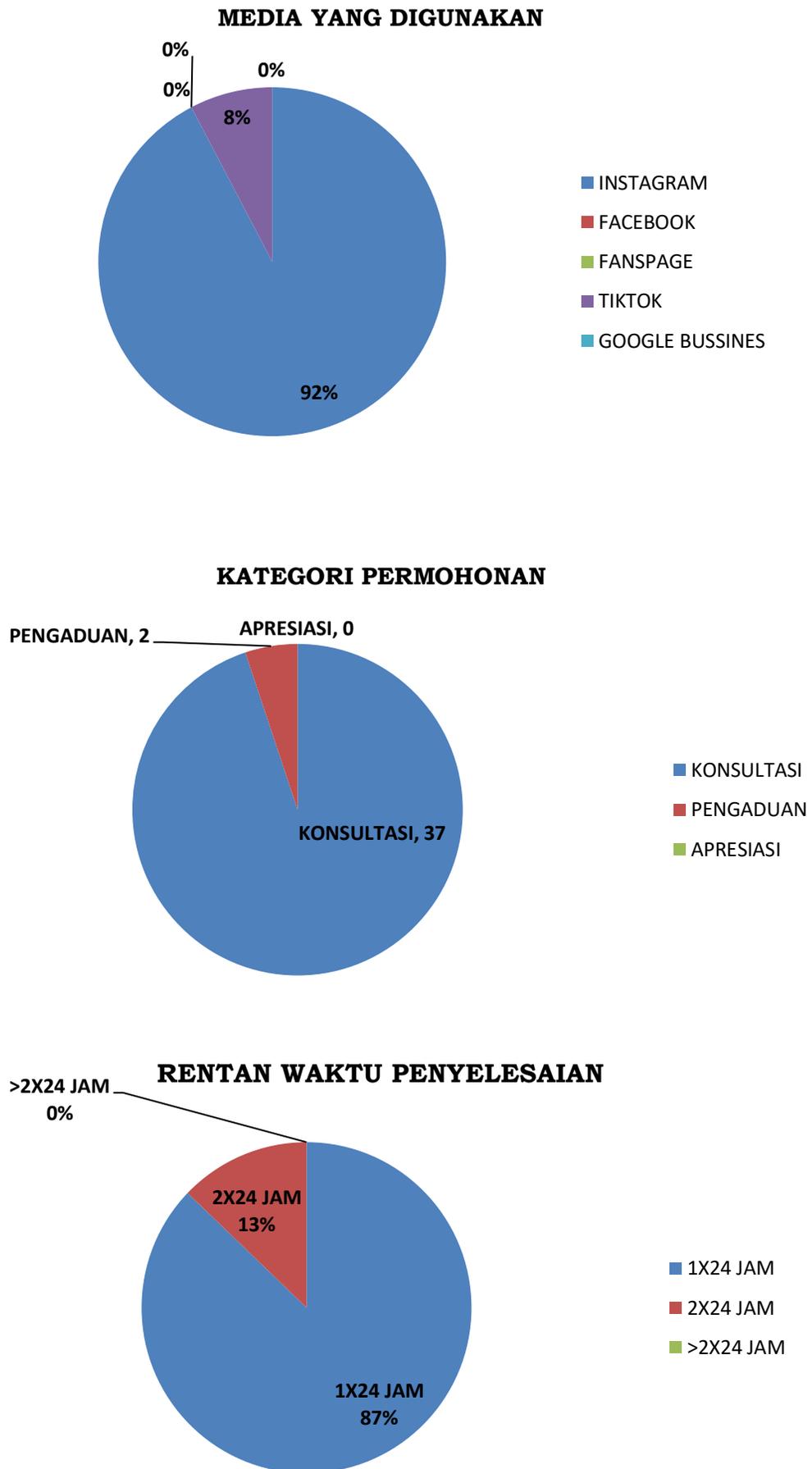
34	8,36	2/12/2024	8,36	2/12/2024	INSTAGRAM	Selamat pagi pak	Selamat Pagi kak, ada yang bisa Minduk bantu ?	rndriag	Konsultasi
						Maaf pak. Kalo saya mau ganti data agama di KTP bagaimana prosesnya ya? Apakah bisa via online atau harus datang ke kantor dukcapil? Karena saya sedang merantau	Bisa kak, silakan ambil nomer antrian pelayanan online kami melalui link : https://antrian-disduk.mageetan.go.id/ , silakan membuat akun terlebih dahulu jika sebelumnya belum memiliki akun siapkan scan dokumen persyaratan berupa : KK, KTP-EI, dan Bukti pendukung resmi seperti keterangan dari KUA, atau Gereja		
						Bukti pendukung resmi seperti surat baptis ya??	Benar kak		
						Untuk ktp fisik gimana? Diambil di kantor mageetan atau bisa dikirimkan ke saya?	KTP Fisiknya di ambil di kecamatan domisili kak		
						Proses dari upload sampe jadi bisa sehari ga ya?	Halo kak, mohon maaf telah menunggu lama, untuk prosesnya bisa lgsg jadi kal, namun untuk pengiriman ke kecamatan sesuai jadwal yaitu hari Selasa dan Jumat kak....		
						Oke kak, makasih infonya ya kak	Sekali lagi mohon maaf telah membuat menunggu ya kak ☐		
						Gpp kak			
35	9,35	6/12/2024	13,49	9/12/2024	INSTAGRAM	Pagi, kak. Saya mau membetulkan alamat KK dan KTP semua anggota	bisa langsung ke Dukcapil ya kak, silakan membawa KK dan KTP Asli, dan	lutfimida	Konsultasi

						keluarhan dan menambahkan golongan darah di KTP saya, sama mau sekalian ganti foto KTP bisa langsung ke Dispenduk Magetan? Terimakasih	bukti dukung (golongan darah)		
36	11,31	17/12/2024	13,41	17/12/2024	INSTAGRAM	Halo kak selamat siang permisi, adakah informasi mengenai magang di Disdukcapil Magetan periode Januari ya? Terimakasih □□□	halo kak diana, kakak bisa mengajukan surat permohonan magang dari kampus ke Kadis Dukcapil Magetan langsung ya kak	aviqdr_	Konsultasi
37	11,45	11/12/2024	13,49	17/12/2024	INSTAGRAM	Kak mau tnya untuk minta surat pernyataan untuk kk sm akte yg sudh barcode untuk pendaftaran perangkat desa persyaratannya apa nggeh	mohon maaf kak, berarti surat pernyataan dokumen barcode yg tidak perlu dilegalisir itu ya kak ?	azreenfida	Konsultasi
						iyaa kak	apakah ini kak yg dimaksud ? (admin sudah mengirimkan gambar)		
						iya kak	Minduk tidak bisa mengirim berkas kak, jadi tidak apa2 ya bentuknya JPG seperti itu		
						Baik kak tidak papa . Terimakasih kak	Sama-sama Kak		
38	10,39	16/12/2024	14	17/12/2024	INSTAGRAM	Selamat siang, ibu/bapak, Mohon ijin bertanya ; Membuat AKTA KELAHIRAN online bisa atau tidak, KTP/KK saya Bogor Jabar. Terimakasih	siang ibu, bisa langsung menanyakan kepada Dukcapil Bogor ya bu, karena untuk pembuatan akta kelahiran sesuai dengan domisili KTP dan KK	linadipamungkas	Konsultasi

						Baik, ibu/bapak Terimakasih			
						Maaf ibu / bapak, Ada yang ingin saya tanyakan lagi, Kalau untuk _PINDAH DOMISILI KTP dan KK_ *apakah bisa online..?* *syaratnya apa saja..?* *apakah harus cabut berkas dulu..?* *KTP dan KK saya Bogor, apakah saya bisa langsung mengurusnya di kantor disdukcapil Magetan..?* Terimakasih	Silakan ambil nomer antrian di link berikut: antrian-disduk.magetan.go.id		

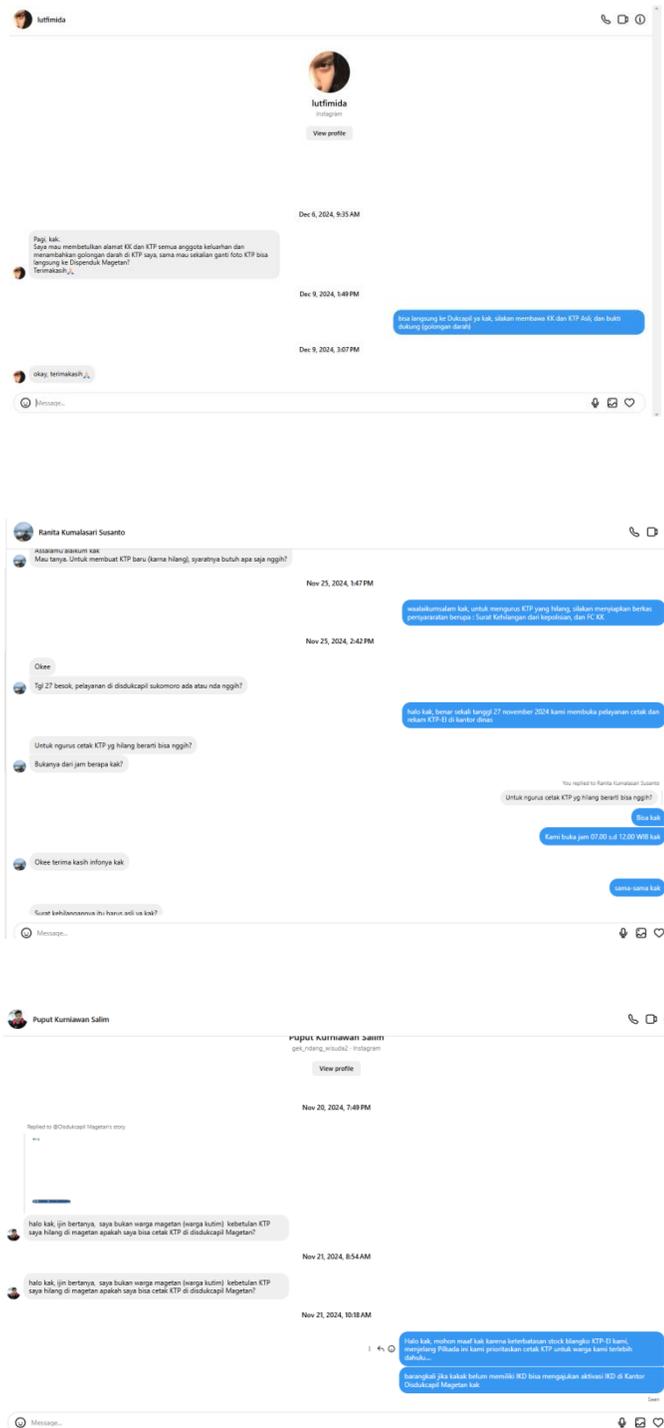
	8,42	18/12/2024	11,04	18/12/2024	INSTAGRAM	<p>Selamat pagi. Mohon apabila ada plafon yg bocor untuk segera diperbaiki atau setidaknya diberi peringatan lantai licin agar tidak ada korban yg kepeleset lagi. Kasihan korban sampai digips kakinya tulang lututnya geser, dijahit, opname sampai 2x. Dan kemarin senin suaminya meninggal dunia karena kelelahan merawat istrinya yg jatuh d disdukcapil magetan.</p>	<p>Iya mbak kami selaku keluarga besar Dispendukcapil Magetan, mengucapkan belasungkawa atas kematian suami dari ibu yg jatuh di kantor kami... dan isyaallah kita mau kesana.. Sekalian mohon klu bisa kita dibanru data yang meninggal, sbb sekalian kita kesana sambil memyerahkan dok. Akta Kematian yg sudah meninggal. Sehabis kejadian tersebut dinas sudah mengantisipasi, kaitan diruangan pelayanan. Sekali lagi kami atas nama Dinas Kependudukan mohon maaf atas kejadian kemarin, juga terima kasih atas pemberitahuannya..☐☐</p>	dew_kie	Pengaduan
--	------	------------	-------	------------	-----------	--	--	---------	-----------

Diagram 1 Rekapitulasi Pengaduan Dan Konsultasi



1.1 Konsultasi

Gambar 1 Dokumentasi Penyelesaian Konsultasi



1.2 Pengaduan

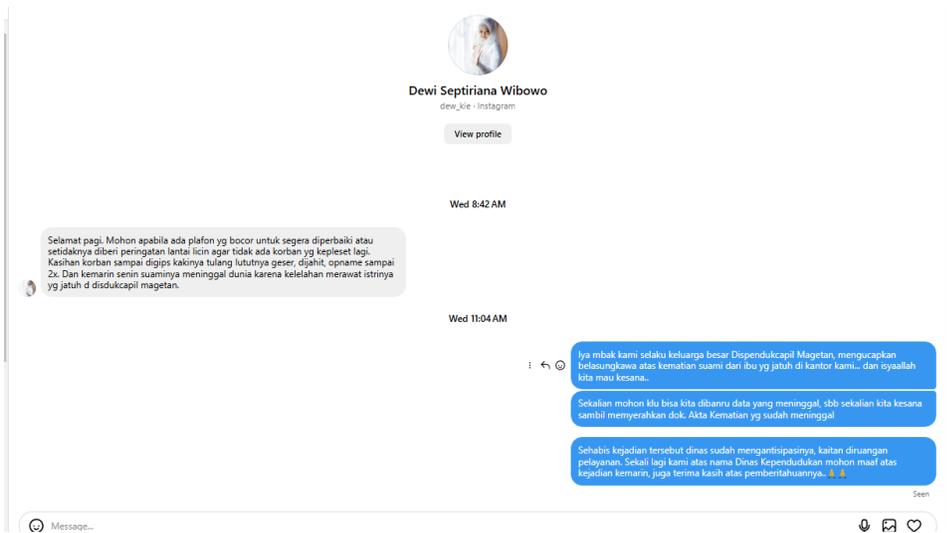
Gambar 2 Pengaduan keterlambatan pelayanan pindah



Gambar 3 Penyelesaian Pengaduan keterlambatan pelayanan pindah



Gambar 4 Pengaduan Fasilitas Kantor saat musim hujan



Gambar 5 Penyelesaian Pengaduan fasilitas kantor saat musim hujan dengan mengunjungi rumah pemohon



Gambar 6 Penyelesaian Pengaduan terkait pelayanan PAKTUWA

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 4 terdapat 3 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 3 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 Trwiulan 4 tahun 2024 sudah berjalan dengan baik karena petugas penanganan pengaduan dapat merespon dengan cepat dalam rentan 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, Desember 2024

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



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

