



# **LAPORAN**

## **EVALUASI ATAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

### **DI LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

### **KABUPATEN MAGETAN**

**TANGGAL** : 8 April 2025

**KEGIATAN** : Laporan Evaluasi Atas Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Tahun 2025 Triwulan 1

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga kami bisa menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat Triwulan I (Januari – Maret 2025) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.

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 di susun sebagai bentuk penilaian pertanggung-jawaban atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Dukcapil.

Laporan Pengaduan Masyarakat Triwulan I Januari – Maret 2025) ini tersusun atas kerja sama tim yang telah banyak muncurahkan waktu, tenaga dan pikiran baik di seluruh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dalam rangka mengimplementasikan pengelolaan pengaduan masyarakat dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Magetan, April 2025

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. LATARBELAKANG.....	2
B. TUJUAN .....	2
C. DASAR HUKUM.....	3
D. SUMBER DAYA, ANGGARAN DAN PRASARANA .....	3
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN .....	6
A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN .....	6
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN .....	8
A. KESIMPULAN .....	8
B. SARAN .....	9

## **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 tampakdari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap berbagai jenis pelayananpublik.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. SUMBERDAYA, ANGGAHARAN DAN PRASARANA**

Dalam menjalankan tugas dan fungsi Penanganan Pengaduan Pelayanan, sumber daya yang dialokasi pada bagian Pengaduan masih terbatas, baik sumber daya manusia, anggaran maupun sarana dan prasarana. Adapun komposisi sumber daya tersebut pada tahun 2025 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.	Ketua Tim Pengaduan		1 Orang
3.	Sekrataris		1 Orang
4.	Anggota Pelaksana	Tim Penelaah/Penjawab Aduan	4 Orang
		Pengelola Pengaduan pengaduan Melaui Telfon/Fax	2 Orang
		Pengelola Pengaduan pengaduan Melalui kotak saran	1 Orang
		Pengelola Pengaduan Langsung atau tatap muka	2 Orang
		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 2025.

3. SaranadanPrasarana

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 : <https://dispenduk.magetan.go.id>;
- d) E-mail Kantor : [dispenduk@magetan.go.id](mailto:dispenduk@magetan.go.id);
- e) SP4N Lapor

- f) Saluran langsung pada telepon kantor;
- g) SMS Gateway Pengaduan / Whatssapp;
- h) Instruksi Pimpinan;
- i) Media Sosial (Facebook, Fanspage, Instagram, dan Tiktok, Google Bussines);
- j) Headphone Pengaduan;
- k) 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 Januari s.d 31 Maret 2025 telah menerima pengaduan sebanyak **2** permasalahan dengan status penanganan pengaduan sebagai berikut :

**Tabel 2 Status Pengaduan**

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

##### **2. Penanganan Pengaduan Layanan Masyarakat**

Berdasarkan pengaduan yang masuk ke Disdukcapil per saluran dari Januari s.d Maret 2025 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	Penyampaian secara lisan atau tatap muka langsung yang disampaikan kepada petugas pengelola pengaduan pada jam pelayanan;	-	-	-
2	Melalui korespondensi atau surat menyurat yang dapat dimasukkan ke dalam kotak saran / pengaduan;	-	-	-
3	Website : <a href="https://dispenduk.magetan.go.id/">https://dispenduk.magetan.go.id/</a>	-	-	-
4	E-mail Kantor : <a href="mailto:dispenduk@magetan.go.id">dispenduk@magetan.go.id</a>	-	-	-

5	SP4N Lapor	-	-	-
6	Saluran langsung pada telepon kantor;	-	-	-
7	SMS Gateway Pengaduan / Whatssapp;	1	-	1
8	Instruksi Pimpinan;	-	-	-
9	Media Sosial (Facebook, Fanspage, Instagram, dan Tiktok, Google Bussines);	1	0	1
10	Headphone Pengaduan;	-	-	-
<b>JUMLAH</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

### **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, Fanspage, Instagram, dan Tiktok, Google Bussines*), SP4N Lapor, telepon dan tatap muka/langsung.

Berdasarkan pengaduan masyarakat pada tahun 2025 Triwulan 1 terdapat 2 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 2 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 semester 1 tahun 2025 sudah berjalan dengan baik karena petugas penangan 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. Selain itu diperlukan edukasi lebih lanjut kepada masyarakat terkait SOP Pelayanan Adminduk.

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, April 2025

KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



# **LAMPIRAN**

**DAFTAR PERMOHONAN PENGADUAN, KONSULTASI, DAN APRESIASI MASYARAKAT**

**TRIWULAN 1 TAHUN 2025**

NO	WAKTU PERMOHONAN	TANGGAL PERMOHONAN	WAKTU JAWAB	TANGGAL PENYELESAIAN	DURASI PENYELESAIAN	PLATFORM	KUTIPAN PERTANYAAN	JAWABAN		AKUN	KATEGORI
								NARASI JAWABAN DAN PENYELESAIAN	ACC		
<b>TW 1</b>											
1	18.47	15/01/2025	07.55	16/01/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	Assalamualaikum... Admin Apakah pembuatan KTP-nya sudah jadi Ya, pembuatan pada tanggal 30 Desember 2024 dan katanya dari pihak bagian pemotretan disuruh Check di Akun Instagram Disdukcapil Magetan, untuk pengambilan KTP-nya, terima kasih ☺	Waalaikumsalam kak, untuk saat ini stock blangko KTP-EL belum tersedia ya kak, mohon bersabar dan terus pantau informasi di medsos kami		k4md4n1mb4he	Konsultasi
2	12.45	16/01/2025	11.27	17/01/2025	1x24 jam	FACEBOOK	Mohon maaf..saya mau cek KK secara online tapi kenapa gak bisa.....KK mau dipake buat daftar mobile jkn tidak bisa .... Kirim email tidak bisa masuk..kotak masuk penuh...no wa tidak bisa digunakan	Minduk berikan nomer wa permasalahan disdukcapil magetan ya kak, bisa disampaikan lebih lanjut disana, bberikut nomerya : +62 813-3485-2502		Ollshop Rudi	Konsultasi
3	09.01	22/01/2025	08.11	23/01/2025	1x24 jam	FACEBOOK	Minta info unk mengurus akte kematian bapak saya...prosesnya bgmn pak	baik kak, untuk pengurusan akta kematian silakan menyiapkan berkas persyaratan berikut : 1. surat keterangan kematian dari dokter/puskesmas/RS/ desa/kelurahan (asli) 2. KTP Asli alm		Chris Chiki	Konsultasi

							3. KK yang ada nama alm			
4	10.42	26/01/2025	08.43	03/02/2025	>2x24 jam	FACEBOOK	Buat surat pindah online bisa kah  Kartu keluarga dan ktp digital	bisa kak, untuk pelayanan daring silakan terlebih dahulu ambil antrian di link berikut ya kak : <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a>	Ari Pentit	Konsultasi
5	08.13	28/01/2025	08.42	28/01/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	Selamat pagi kak, blanko untuk e-ktp nya sedang tersedia atau tidak ya?	belum tersedia kak, mohon maaf		
6	08.17	10/02/2025	08.17	10/02/2025	1x24 jam	FACEBOOK	selamat siang, saya ingin mengurus KK secara online.. bisa dibantu cara pengurusan online nya.. □	selamat pagi kak, untuk pelayanan daring kami melalui PAKTUWA, silakan terlebih dahulu mengambil nomor antrian online melalui link berikut ya kak : <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a>	nannojoa	Konsultasi
7	15.04	12/02/2025	7,45	18/02/2025	>2x24 jam	INSTAGRAM	Permisi kak selamat sore, mohon maaf apabila mengganggu waktunya □□  Apabila ingin melakukan pembaruan data atau pengkinian data untuk keperluan daftar rekening Mandiri secara online, kira-kira melalui apa ya kak? Apakah terdapat nomor whatsapp yang tersedia? □□  Terimakasih □□	halo kak, Minduk kirimkan nomor whatsapp permasalahan Disdukcapil Magetan ya : +62 813-3485-2502	yusag abdillah	Konsultasi
8	09.11	14/02/2025	07.41	18/02/2025	>2x24 jam	INSTAGRAM	Assalamualaikum, Admin mohon maaf, bertanya jika akte kematian ayah	waalaikumsalam kak Ummu Faqih, untuk dokumen akta kematian yang hilang silakan menyiapkan berkas persyaratan berupa :	alizashopofficial	Konsultasi

							hilang prosedurnya di bawah ini,  KK ibu hanya ada nama ibuku yg terbaru itu? Yg dimaksud  Formulir pelaporan kematian ny di disduk atau di Kelurahan?  Jika ada perubahan persyaratan Tolong dikirim kesini Min Terimakasih	Surat kehilangan dari kepolisian, Kartu Keluarga, KTP Pelapor, dan FC Akta kematian ya kak		
9	09.14	17/02/2025	07.46	18/02/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	Apa bisa mengurus kk secara online kebetulan saya di luar daerah	bisa kak, silakan kakak ambil nomor antrian online terlebih dahulu melalui link berikut : <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/logins">https://antrian-disduk.magetan.go.id/logins</a>	Sandhi	Konsultasi
10	12.09	17/02/2025	10.18	20/02/2025	2x24 jam	FACEBOOK	Selamat siang dukcapil magetan,, maaf sy mau tanya.. Saya untuk KTP dan KK dari Ende Nusa Tenggara Timur.. Apakah bisa seandainya sy mengurus KIA anak sy di disdukcapil magetan..	mohon maaf kak, untuk pengurusan KIA harus sesuai domisili di KK ya kak	Rossy Rame Inang	Konsultasi
11	06.47	18/02/2025	8,29	18/02/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	Selamat pagi kak, mau tanya adakah cara jika ingin mengetahui nik dan status ayah kandung yang sudah 25 tahun lebih tidak tahu kabarnya? soalnya saya hanya mengetahui namanya saja karena tercantum di akta lahir	Mohon maaf ibu berdasarkan Uu 27 thn 2022 tentang perlindungan data pribadi kami tidak bisa membagikan data seseorang krn bersifat rahasia.	nannojoa	Konsultasi

							saya. Terima kasih ☺ Oiya kak ini perihal pengisian drh pemberkasan cpns yang harus memasukkan data orang tua kandung, mohon informasinya kalau memang memungkinkan saya bisa mencari data ayah kandung saya, terima kasih ☺			
12	14,43	18/02/2025	08.46	19/2/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	ini blangko KTPnya sudah ada ya kak	Blangko Sudah ada ya kak ☺	yuztinuz1118	Konsultasi
13	13.14	19/02/2025	10.19	20/02/25	1x24 jam	INSTAGRAM	Halo kak , mau tanya . Kalo KTP saya hilang harus mengurus surat kehilangan di kantor polisi ? Dan apakah saya bisa proses bikin KTP baru di kecamatan ?  2023 saya mau bikin baru , sama kecamatan di suruh wa secara berkala karena blangko habis ☺	saat ini blangko sudah tersedia ya kak	tipiskering	Konsultasi
14	12.30	20/02/2025	12.30	20/02/25	1x24 jam	INSTAGRAM	Assalamualaikum... Admin Apakah pembuatan KTP-nya sudah jadi Ya, pembuatan pada tanggal 30 Desember 2024 dan katanya dari pihak bagian pemotretan disuruh Check di Akun	Mengajukan kemana bapak kemarin ? Bisa langsung mengajukan cetak ke kecamatan ya kak saat ini ata Bisa langsungvke Disdukcapil ya Pak Blangko sudah tersedia	k4md4n1mb4he	Konsultasi

							Instagram Disdukcapil Magetan, untuk pengambilan KTP-nya, terima kasih ☺ Kemarin tanggal 30-12-2024 sudah foto di disdukcapil Magetan situ bapak, dan disuruh Check di IG disdukcapil magetan				
15	20.10	20/02/2025	05.33	21/2/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	Berarti ini untuk pencetakan ulang ktp baru harus membawa surat kehilangan dari polsek ya min? sama kk	Iya Betul	nanda_dega	Konsultasi	
16	08.52	21/02/2025	10.00	21/02/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	Kalo semisal ktpnya itu ngga hilang tapi ingin dicetak ulang lalu nyetaknya diwakilkan itu juga tetap bisa kak min?	Diatas sudah Minduk jelaskan ya kak	nanda_dega	Konsultasi	
17	09.26	20/02/2025	07.46	24/02/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	permisi min.. mengurus akta kematian online bisa?	Halo kak, unk pelayanan daring silakan terlebih dahulu ambil nomer antrian di link berikut:antrian-disduk.magetan.go.id	anak indonesia	Konsultasi	
18	16.27	23/02/2025	08.51	25/02/2025	>2x24 jam	INSTAGRAM	Bisa dikirim form untuk permohonan pembuatan akta kelahiran? Website nya down tdk bisa dibuka	halo kak, mohon bersabar ya kak, kami membalas chat dari bawah. website saat ini bisa diakses dengan baik kak. silakan di coba sekali lagi mohon maaf kak	Thoha Aziz	Konsultasi	
19	14.51	24/02/2025	08.51	25/02/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	Halo jam kerja belum dibalas juga ya. Pelayanan model apa ini	halo kak, mohon bersabar ya kak, kami membalas chat dari bawah. website saat ini bisa diakses dengan baik kak. silakan di coba sekali lagi mohon maaf kak	Thoha Aziz	Konsultasi	
20	09.51	25/02/2025	10.05	25/02/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	Di flowchart itu tahap pertama harus mengisi	<a href="https://dispenduk.magetan.go.id/wp-content/uploads/2021/04/PELAPORAN-">https://dispenduk.magetan.go.id/wp-content/uploads/2021/04/PELAPORAN-</a>	Thoha Aziz	Konsultasi	

						form/formulir Itu bisa dikirim formulir nya? Soalnya yg di madiun bisa di download, karena membutuhkan ttd saksi Halo	CAPIL.pdf bisa di cek kak Formulir Permohonan – Disdukcapil Kab. Magetan <a href="https://dispenduk.magetan.go.id/formulir-permohonan/">https://dispenduk.magetan.go.id/formulir-permohonan/</a> nama formulirnya adalah "Pelaporan Pencatatan Sipil"			
21	17.51	25/02/2025	05.36	27/02/2025	>2x24 jam	INSTAGRAM	Selamat siang kak, mohon informasi tentang persyaratan pembuatan akte kelahiran (kelahiran tahun 1971) saat ini usia 53tahun tp belum memiliki akte kelahiran... Kelahiran padang, ktp dan kk domisili kelurahan panekan kecamatan panekan. Matur suwun	Selamat pagi #SahabatDukcapil , untuk pembuatan akta kelahiran dokumen persyaratannya adalah berikut ya kak : surat keterangan lahir dari kelurahan/RS/bidan, Fc Nikah Orang Tua, Kartu Keluarga, dan FC KTP orang Tua	Aristhuza, S. Cobhitta	Konsultasi
22	13.41	02/03/2025	06.55	03/03/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	asalamualaikum kak. mau tanya minta keabsahan NIK syaratnya apa aja ya kak□	waalaikum salam Sahabat Dukcapil  selamat pagi, untuk berkonsultasi lebih lanjut terkait NIK, Minduk kirimkan no wa permasalahan Disdukcapil Magetan ya kak, berikut : +62 813-3485-2502	Deny Rizki	Konsultasi
23	16.20	01/02/2025	06.40	05/03/2025	>2x24 jam	INSTAGRAM	Sore min, Perkenalkan saya Mario dari Kec. Ngariboyo Izin bertanya, mohon petunjuk utk pembuatan KK keluarga baru ya	baik kak unk penerbitan KK Baru karena pernikahan, silakan menyiapkan berkas berikut : KK Asli KTP Asli FC Akta kelahiran (jika sudah memiliki) FC atau foto Buku Nikah dan menunjukkan yang aseli Surat pindah bagi pendatang dari luar kabupaten magetan FC Ijazah terakhir	MARIO	Konsultasi

24	16.18	03/02/2025	11.11	04/02/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	Kak untuk pembuatan kk baru setelah menikah denga akta juga tidak ?	halo kak Rara, mohon mmaf membuat kakak menunggu... baik kak unk penerbitan KK Baru karena pernikahan, silakan menyiapkan berkas berikut : KK Asli KTP Asli FC Akta kelahirn (jika sudah memiliki) FC atau foto Buku Nikah dan menunjukkan yang aseli Surat pindah bagi pendatang dari luar kabupaten magetan FC Ijazah terakhir	Rara Indah	Konsultasi
25		25/02/2025				GOOGLE	Gk banyak drama , sat set ♥ U magetan pelayanan sangat sangat memuaskan □□□	-	hafizh aja	Apresiasi
26	13.45	05/03/2025	08.51	06/03/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	Kak ,ktp saya hilang sudah buat surat kehilangan pakah bisa buat ktp baru di sini tapi ktp saya ktp luar alamat tempat tinggl sekarang di bendo magetan	Mohon Maaf kak saat ini kami belum bisa melayani cetak ulang KTP-EL untuk domisili luar Magetan □ Mohon pengertiannya kak	Aly Saputra	Konsultasi
27		06/03/2025		06/03/2025	1x24 jam	GOOGLE	Mau tanya kalau bulan Ramadhan tutupnya jam berapa ya ?	Jam pelayanan selama bulan Ramadhan : Senin s.d Kamis : 07.30 s.d 13.30 Jum'at : 07.30 s.d 11.00	Fenty Rocyiana	Konsultasi
28	11.20	06/03/2025	06.45	07/03/2025		INSTAGRAM	Selamat siang mau tanya ini saya sudah melakukan permohonan cetak ulang kartu keluarga di aplikasi IKD tapi kok proses nya lama ya kak mohon dibantu informasinya□□	Selamat pagi kak, mohon maaf membuat menunggu, untuk detail pengajuan yg akan membantu kami untuk tracking kami sarankan kakak menghubungi whatsapp permasalah kami ya kak, berikut nomernya : +62 813-3485-2502	Dwiky Praditya	Konsultasi

29	11.00	10/03/2025	10.00	11/03/2025	1x24 jam	GOOGLE	sump ngrusak mood bgt, parahhh udh antri dri awal yg baru baru dteng udah dipanggil aja	Halo Kak Rani, Terima kasih sudah menyampaikan informasi ini. Kami informasikan juga Kak Rani bahwa sistem antrian kami memiliki 4 kategori antrian terdiri dari A (Pelayanan KTP, KK, Akta, dan Pindah), B (Pengaduan permasalahan pendaftaran penduduk), C (Pengaduan permasalahan Capil, meliputi Kelahiran, Kematian, dan Perkawinan), dan D (oerekaman KTP-el Pemula dan cetak KTP-EL hilang atau rusak), antrian dipanggil berdasarkan kategori pelayanan yang dikehendaki kak. Selama ini kami sangat berusaha menerapkan sistem antrian yang berlaku. Kami mohon maaf atas pengalaman yang kurang menyenangkan ini. Atas masukan anda, kami akan berusaha untuk memperbaiki sistem agar kejadian seperti ini tidak terulang lagi.	Rani Heriyanti	Pengaduan
30	09.36	10/03/2025	11.36	10/03/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	Pagi min. Mau tanya kalaupun mau urus pindah KTP dan KK ke luar magetan masih dalam 1 provinsi gmn ya? Sekarang domisili di kab. Kediri	Halo kak bisa dengan mengurus Surat Pindah keluar terlebih dahulu ke Disdukcapil Magetan secara daring melalui PAKTUWA dengan mengambil nomer antrian di link : <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a> Kak, setelah Surat Pindah dari Magetan terbit, langsung melaporkan ke Dukcapil Kediri. Atau opsi ke dua yakni bisa datang Ke Kantor Disdukcapil Kab. Kediri supaya bisa diuruskan pindah online secara langsung oleh Dukcapil Kab. Kediri kak.	Hamed Prayantama	Konsultasi
31	13.49	10/03/2025			>2x24 jam	INSTAGRAM	Halo kak, izin bertanya.. untuk pembuatan e ktp dengan alamat luar Magetan taoi berdomisili di Magetan..bisa ? Persyaratan nya apa?	-		Konsultasi

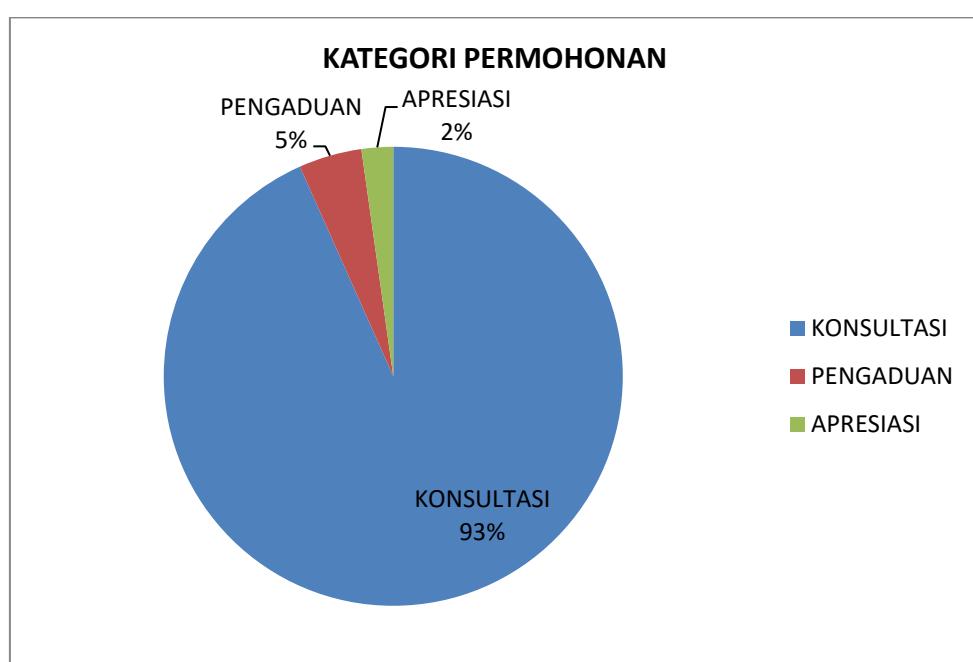
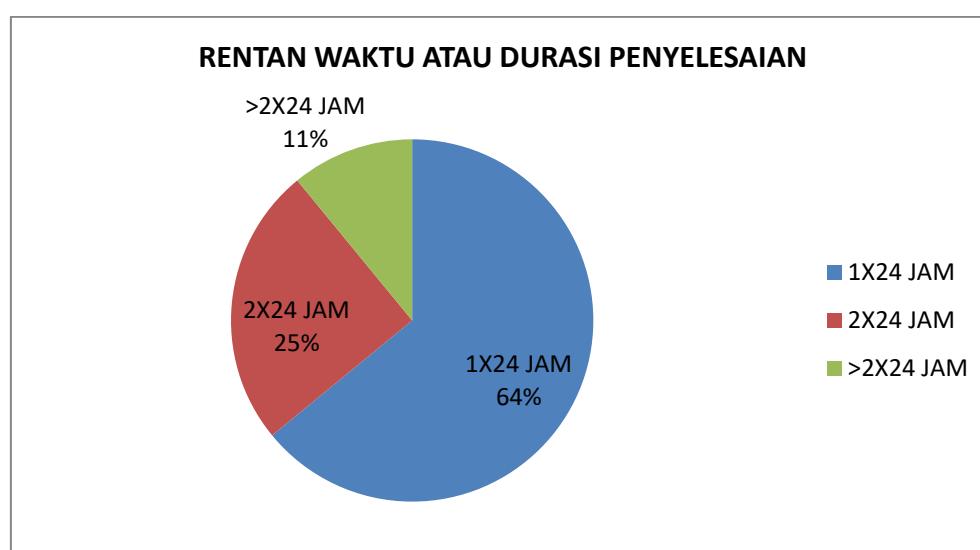
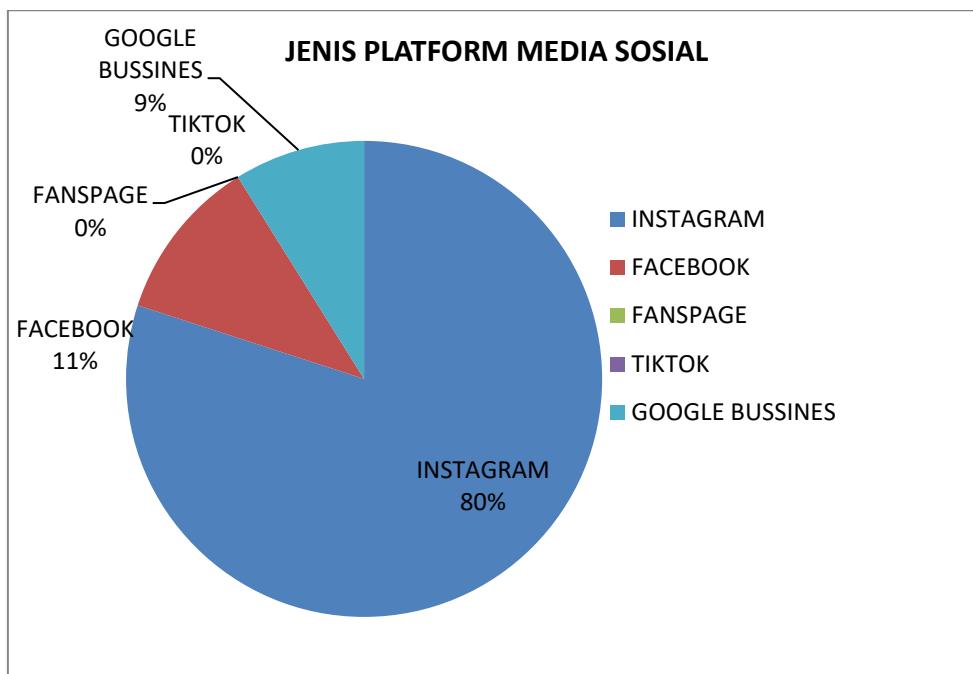
32		10/03/2025		10/03/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	Pagi min. Mau tanya kalau mau urus pindah KTP dan KK ke luar magetan masih dalam 1 provinsi gmn ya? Sekarang domisili di kab. Kediri	Halo kak @hprayantama bisa dengan mengurus Surat Pindah keluar terlebih dahulu ke Disdukcapil Magetan secara daring melalui PAKTUWA dengan mengambil nomer antrian di link : <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a> Kak, setelah Surat Pindah dari Magetan terbit, langsung melaporkan ke Dukcapil Kediri. Atau opsi ke dua yakni bisa datang Ke Kantor Disdukcapil Kab. Kediri supaya bisa diuruskan pindah online secara langsung oleh Dukcapil Kab. Kediri kak.	hprayantama	Konsultasi
33	07.14	11/03/2025	07.14	11/03/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	min berarti kalau mau pindah KK dari jakarta ke magetan harus ke dukcapil atau mpp kah?	halo kak lita, bisa di MPP bisa di Disdukcapil Kak	lita	Konsultasi
34	13.39	12/03/2025	14.00	12/03/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	siang min, kalau mau buat surat validasi perorangan di dukcapil bertanda tangan elektronik, persyaratan yang harus dibawa apa ya?	silakan membawa FC KK kak		
35	10,23	12/03/2025	11.37	12/03/2022	1x24 jam	INSTAGRAM	Selamat pagi Min, mau tanya yaaa.. jadi saya akan mengurus AKTA KEMATIAN KAKEK DAN NENEK saya yg meninggal tahun 2002 dan 2004, untuk keperluan pengurusan Ahli Waris, syarat yg diperlukan apa aja yaa? Sedangkan KTP dan KK Kakek Neneh saya sudah tidak ada/hilang.. lalu anak kandungnya yg masih hidup saat ini	sesuai regulasi bagi penduduk yang meninggal namun sudah tdk tercantum di data base,, bisa dibuatkan akte kematian..dgn syarat adanya kk atau ktp atau buku nikah ybs..ditambah fc ahli warisnya dan menigi form sptjm kebenaran data kematian..jikalau sama sekali tdk ada maka hrs lewat penetapan pengadilan	ketrina.sa	Konsultasi

							berdomisili d luar kota semua				
							adi kalau KTP dan KK kakek nenek saya hilang/tidak ada saya harus lewat penetapan pengadilan???	Untuk buku nikah nya juga tidak ada kak ? berarti harus melalui penetapan pengadilan kak, lebih detailnya saya kirimkan nomer Bapak Miranto bidang capil njih kak, berikut : +62 857-4579-2256			
36	10.27	13/03/2025	11.00	14/03/25	2x24 jam	INSTAGRAM	Apakah sudah ada blangkonya min	Blangko KTP-EI tersedia ya kak		camaratih	Konsultasi
37	05.30	13/03/2025	10.59	14/3/25	2x24 jam	INSTAGRAM	Pak mau tanya, untuk bikin akte anak dr pernikahan tidak tercatat apakah bisa buat akte kelahiran dan masuk kk? Persyaratan nya apa saja? shishilaexca Apa bisa online?	Bisa kak, nanti akan terbit akta kelahiran LSI (Lahir dari seorang ibu).  persyaratanya berikut ya kak : -surat kelahiran dari bidan atau RS -KK dan KTP Ibu dari anak  untuk mengurus dokumen secara daring silakan mengambil nomer antrian online melalui : <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a>		aanggiep_	Konsultasi
38	21.55	15/3/25	07.11	17/3/25	2x24 jam	INSTAGRAM	halo min, untuk pengurusan ktp hilang prosedur online nya bagaimana ya?	halo kak, untuk pengurusan daring cetak KTP yang hilang, silakan mengambil nomer antrian di link berikut : <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a>		shishilaexca	Konsultasi
39	10.16	14/3/25	10.17	14/3/25	1x24 jam	WHATTSAPP	Saya Mengajukan KTP Non-Permanen sejak tanggal 28 kemarin	Narasi Jawaban : "baik pak kami sampaikan kepada bagian pelayanan". Petugas pengaduan meneruskan kepada bidang pelayanan pendaftaran penduduk		Satrio wibowo	PENGADUAN
40	12.00	14/03/2025	11,26	17/03/2025	>2x24 jam	GOOGLE	Bapak/Ibu Admin, Sy mau tanya... Putra saya skrang lg mondok di Ponpes Al Fatah temboro, mau buat ktp baru tapi alamat di kk ikut	Kami bantu perekaman KTP-EI nya bapak/ibu, untuk pencetakan KTP nya saat ini bisa dilakukan di domisili masing-masing.		I Can	Konsultasi

							alamat orang tua di Belitung-Bangka Belitung, .. apa bisa buat KTPnya di dukcapil Magetan, syaratnya apa saja ?				
41	21.27	15/03/2025	07.34	17/03/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	Selamat malam , saya mau bertanya lagi untuk penerbitan akte kematian nenek saya yang sudah lama meninggal Namun ktp nenek saya hilang kk nenek saya masih yg lama , data nenek saya tidak ada di kantor kepala desa , mohon pencerhannya terimakasih !	Halo kak, mohon maaf membuat menunggu, apakah masih ada buku nikah alm nenek nya kak ?	-	Konsultasi	
42	08.48	17/03/2025	10.31	17/03/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	min dispenduk mulai tutup libur tgl berapa ya Adek saya mau urus ktp tapi mudiknya masih hari jumat min	Sesuai Surat Edaran Nomor : 000.8.3/967/403.032/2024 Tentang Hari Libur Nasional dan Cuti bersama Th 2025 di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan, untuk memperingati Hari Raya nyepi dan Idul fitri serta cuti bersama kami akan tutup pada 28 Maret s.d 7 April 2025 kak	zandriacin	Konsultasi	
43	09.14	17/03/2025	07.46	18/2/25	1x24 jam	INSTAGRAM	Apa bisa mengurus kk secara online kebetulan saya di luar daerah	bisa kak, silakan kakak ambil nomor antrian online terlebih dahulu melalui link berikut : <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/login">https://antrian-disduk.magetan.go.id/login</a>	djaka_edulas	Konsultasi	
44	14.31	18/03/2025	07.06	19/3/25	1x24 jam	INSTAGRAM	Syarat pembuatan kk baru apa ya kak?	Halo kak eka, baik minduk kirimkan berkas persyaratan penerbitan KK ya kak, sebagai berikut : KK Asli KTP Asli jika ada perubahan atau cukup FC KTP jika tidak ada perubahan Buku Nikah/kutipan akta perkawinan	ekanrss_	Konsultasi	

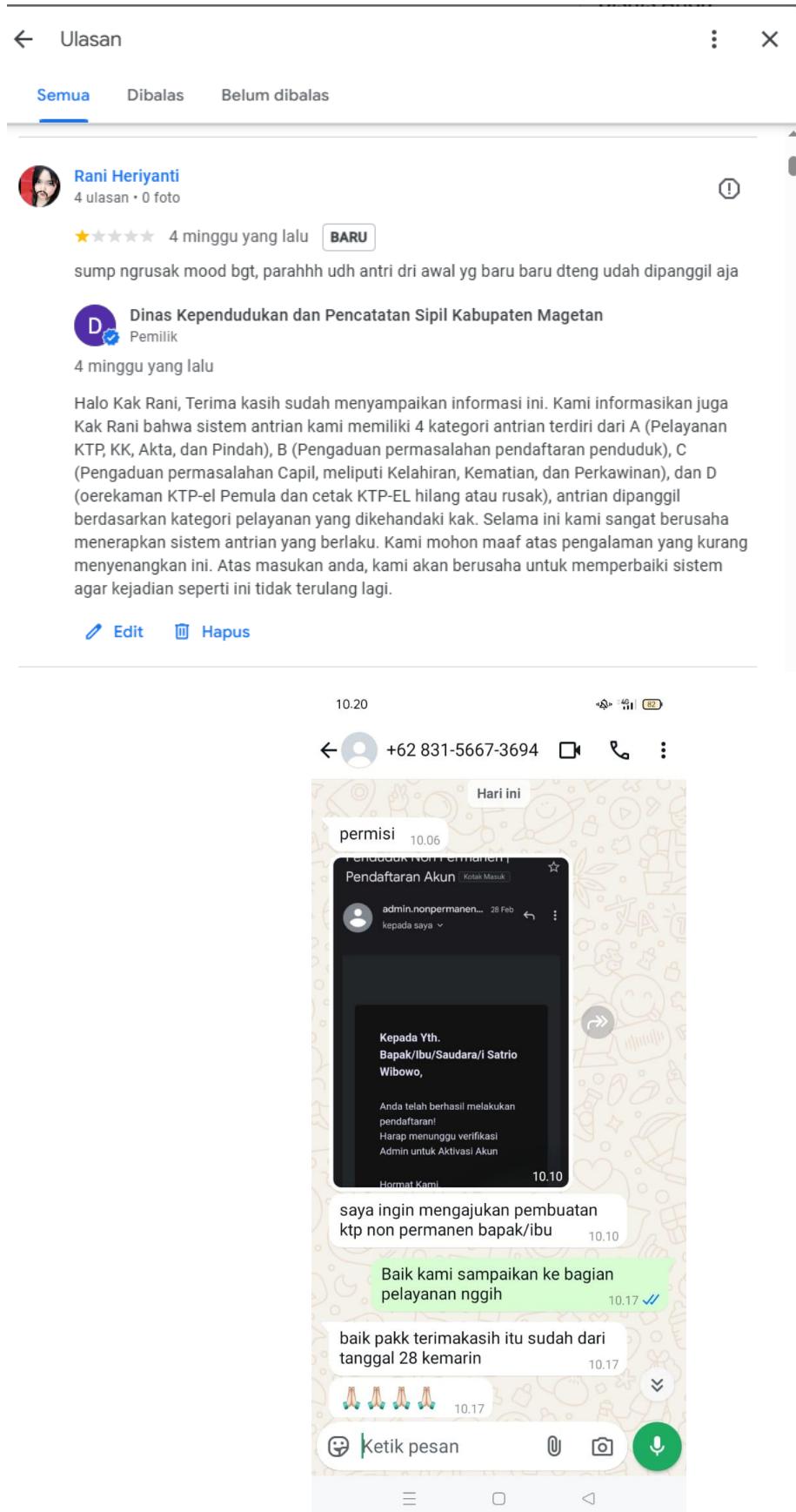
								FC Akta kelahiran (bagi yang sudah memiliki) Surat Keterangan Pindah bagi penduduk yang pindah dari luar kabupaten Magetan FC ijazah terakhir			
45	11.34	18/03/2025	11.34	18/03/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	Masih blm bisa kak cetak ktp luar?	Belum bisa kak ☺ karena keterbatasan stock blangko kami prioritaskan untuk masyarakat magetan dahulu	alysaputra363	Konsultasi	
46	07.18	21/03/2025	09.18	21/03/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	Selamat pagi min, Untuk pengurusan KIA Anak persyaratannya apa saja?	Halo kak Regia, untuk pembuatan KIA Baru silahkan membawa FC KK, akta kelahiran anak, dan FC KTP orang tua ya kak. bagi anak yang sudah berusia 5 tahun ke atas silakan melampirkan Foto 4x6 1 lembar (Bg Biru untuk tahun kelahiran genap, dan Bg Merah untuk tahun kelahiran ganjil)	regiaerkaresda	Konsultasi	

### DIAGRAM REKAPITULASI PENGADUAN DAN KONSULTASI



## GAMBAR DOKUMENTASI PENYELESAIAN PENGADUAN DAN KONSULTASI

### 1.1 Pengaduan



## 1.2 Konsultansi

Three screenshots of a messaging interface showing consultation with a service provider.

**Profile 1 (Top):**

- Profile Instagram:** yo\_ag1, ndugal kewarin, نعم او حسنتن
- Aktivitas:** Direkomendasikan: Buka Pusat Prospek
- Label:** Saran label: Pelanggan baru

**Profile 2 (Middle):**

- Profile Facebook:** Waktu setempat 10:54, Menyukai sejak 26 Jan 2025, Belajar di Bumi Alia, Belajar di SMK Negeri 1 Bendo - Magetan, Tinggal di Magetan, Jawa Tengah, Indonesia, Dari Magetan, Jawa Timur, Indonesia
- Aktivitas:** Direkomendasikan: Buka Pusat Prospek
- Status pesanan:** Pilih opsi: Menyukai Halaman Anda, 26 Januari 2025 10:42
- Label:** Saran label: Pelanggan baru

**Profile 3 (Bottom):**

- Profile Facebook:** Waktu setempat 10:55, Bekerja di Swasta, Belajar di universitas baba internasional, Tinggal di Ponorogo, Dari Magetan, Jawa Timur, Indonesia
- Aktivitas:** Direkomendasikan: Buka Pusat Prospek
- Status pesanan:** Pilih opsi: Terus lacak interaksi pelanggan yang penting.
- Label:** Saran label: Pelanggan baru

**Messages:**

- Profile 1:**
  - Asalamualaikum pesarata bikin ktp apa aja ya
  - Untuk perekaman KTP-El baru ya kak ? Bisa membawa FC KK dan akta kelahiran kak
  - Besok udah bukak
  - Besok kami buka pelayanan di Mall pelayanan publik kak
  - Besok bikin KTP udah bisa besok
  - Bisa kak
  - Kirim lokasi nya ya kak
  - Lantai 2 Pasar Baru Magetan ya kak
  - Iya kak terimakasih
- Profile 2:**
  - Buat surat pindah online bisa kah
  - Kartu keluarga dan ktp digital
  - ...: Antrian Online DISPENDUKCAPIL Magetan ...
  - https://antrian-disduk.magetan.go.id/
- Profile 3:**
  - Selamat siang
  - Saya mau tanya masalah akta
  - Saya sekarang tinggal di kota ponorogo, kelahiran kota magetan, mslh nya akta kelahiran saya belum barcode, kira2 memperbarui ada barcode nya apa hrs ke magetan ato bisa lgsg di ponorogo
  - untuk sekarang domisili KK dan KTP nya berarti ponorogo ya kak ?
  - kalau kk dan KTP nya domisili Ponorogo diurus di Ponorogo kak

### 1.3 Apresiasi

← Ulasan ⋮ X

Semua Dibalas Belum dibalas

← Balas

 **hafizh aja**  
Local Guide • 16 ulasan • 56 foto

★★★★★ 6 minggu yang lalu  
Gk banyak drama , sat set ❤️ U magetan pelayanan sangat sangat memuaskan 👍👍👍

