



# LAPORAN

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

TANGGAL

: 02 Juli 2025

KEGIATAN

: Laporan Evaluasi Atas Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Tahun 2025Triwulan 2



Disdukcapil Magetan



@disdukmagetan



dispenduk.magetan.go.id

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga kami bisamenyelesaikanLaporanPengaduan Masyarakat Triwulan II (April - Juni 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 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 pertanggung-jawaban atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Dukcapil.

Laporan Pengaduan Masyarakat Triwulan II (April-Juni 2025) ini tersusun atas kerja sama tim yang telah banyak mencurahkan 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, Juli 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 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. SUMBERDAYA, ANGGARAN 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.	Sekretaris		1 Orang
4.	Anggota Pelaksana	Tim Penelaah/Penjawab Aduan	4 Orang
		Pengelola Pengaduan pengaduan Melalui 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 / Whatsapp;
- 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 1 April – 30 Juni 2025 tidak menerima pengaduan permasalahan

**2. Penanganan Pengaduan Layanan Masyarakat**

Berdasarkan pengaduan yang masuk ke Disdukcapil per saluran dari 1 April – 30 Juni 2025 dapat dilihat pada tabel dan gambar diagram dibawah ini :

**Tabel 2 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;	-	-	-
8	Instruksi Pimpinan;	-	-	-
9	Media Sosial (Facebook, Fanspage, Instagram, dan Tiktok, Google Bussines);	-	-	-
10	Headphone Pengaduan;	-	-	-
JUMLAH		NIHIL	NIHIL	NIHIL

### **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, Juli 2025  
KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
  
**Uts. HERMAWAN, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19660320 198602 1 003

# **LAMPIRAN**

DAFTAR PERMOHONAN PENGADUAN, KONSULTASI, DAN APRESIASI MASYARAKAT  
TRIWULAN 2 TAHUN 2025

NO	WAKTU PERMOHONAN	TANGGAL PERMOHONAN	WAKTU JAWAB	TANGGAL PENYELESAIAN	DURASI PENYELESAIAN	PLATFORM	KUTIPAN PERTANYAAN	JAWABAN		AKUN	KATEGORI
								NARASI JAWABAN DAN PENYELESAIAN	ACC		
TW 2											
1	10.30	06/04/2025	09.49	08/04/2025	2x24 jam	FACEBOOK	kak mau tanya kalok mau bikin akta itu harus memperbarui kk dulu apa gimana  kalok ngurus lewat online apa bisa	pembuatan akta kelahiran dan kematian secara otomatis akan kami proseskan KK Baru juga kak .... bisa diurus secara daring, silakan terlebih dahulu mengambil nomer antrian melalui link berikut : <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a>		Gil Gilang	Konsultasi
2	16.29	08/04/2025	05.28	10/04/2025	2x24 jam	INSTAGRAM	Sore kak, izin tanya untuk legalisir ktp apa bisa secara online ? dinarsasthia Dan apakah harus dilegalisir di capil sesuai alamat ktp ? Atau bisa diluar alamat ktp ya kak ?	Untuk KTP-EL tidak memerlukan legalisir kak☐		dinarsasthia	Konsultasi
	10.52	10/04/2025	14.56	10/04/2025			Tp untuk persyaratan pengajuan nikah kantor diminta disertakan fotokopi dilegalisir kak ☐ bagaimana ya ?	Silakan datang ke kantor Disdukcapil kak, dengan membawa dokumen yg asli			
	14.56	10/04/2025	14.56	10/04/2025			Online bisa ga ya kak ? Krna posisi skrg di jateng	Kalo legalisir tidak bisa online kak ☐			

3.	14.36	28/03/2025	18.40	06/04/2025	>2x24 jam	INSTAGRAM	Hallo min, boleh di info cara buat KK baru secara online?	Halo kak, untuk penerbitan KK baru kakak bisa menyiapkan dokumen persyaratan sebagai berikut: 1. KK lama asli 2. KTP anggota KK yg telah ber KTP 3. Surat Pindah (jika ada anggota KK yg pindah dari luar kabupaten) 4. Ijazah terakhir anggota KK (jika ada perubahan elemen pendidikan) 5. Buku nikah asli atau akta perkawinan atau akta perceraian		elviraadlukmana	
											Konsultasi
	18.40	06/04/2025	18.40	06/04/2025			Secara online bisabngga kak?  Kalo pindah kecamatan pake surat pindah ga kak?	Bisa kak, untuk pelayanan daring akan kami proses pada selasa Tidak perlu kak, cukup mengisi form pindah yg akan kami sediakan			
	18.40	06/04/2025	18.40	06/04/2025			Dimana linknya?  Surat nikah sama buku nikah beda kah?	Izin kak maksud kami akta perkawinan Disdukcapil membalas Elvira Dimana linknya? Antrian-disduk.magetan.go.id  Bisa mengambil nomer antrian pelayanan daring melalui link di atas kak			
	18.40	06/04/2025	18.40	06/04/2025			Oke uda kak, makasih	-			

4.	18.05	10/04/2025	05.28	11/04/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	Kak, kalo mau update status di KTP juga lewat antrian online?	Bisa Kak, silakan		elviraadlukmana	Konsultasi
	05.28	11/04/2025	05.28	11/04/2025			Syaratnya apa aja kak?	KTP Lama, KK Asli, dan dokumen pendukung perubahan elemen Kak (Misal status perkawinan lampirkan foto buku nikah)			
5	08.33	10/04/2025	10.30	10/04/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	Assalamualaikum Mau ngurus perubahan nama di akta kelahiran persyaratan apa saja yg dibutuhkan?	Waalaikumsalam kak, Perubahan seperti apa ya kak ???		ayusarirahayu00	Konsultasi
							Di KTP dan KK , Siti Marfuatul Latifah  di akte Siti Marfuah  Nama orang tua yg perempuan salah kak	Berarti mau dibennarkan akta kelahirannya ya kak, sesuai KTP dan KK ? Izin kak, untuk kasus seperti itu membutuhkan konsultasi dan karifikasi langsung ke kantor Disdukcapil, silakan membawa semua dokumen terkait untuk (KTP, KK, Buku Nikah, Akta Kelahiran, Ijazah, akta kelahiran anak2 beliau, dan dokumen lain yg berkaitan kak)			
							Iya kak betul  Boleh minta alamat lengkapnya kak Deket baratnya masjid solan ya kak	Benar kak			

							Masjid bani solan			
							<p>Kak ini pke surat pengantar dari desa kah</p> <p>Kak ini pke surat pengantar dari desa kah</p> <p>Atau kecamatan</p>	tidak kak		
6	06.35	11/04/2025	13.03	11/04/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	Hallo permisi kak, mau tanya apa bisa membuat akte kelahiran via online	bisa kak silakan terlebih dahulu mengambil nomer antrian melalui link berikut : <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a>	y.cahyaaa	Konsultasi
7	10.41	11/04/2025	13.07	11/04/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	<p>admin izin bertanya. apakah bisa mengurus pecah KK dengan orang tua dan isi KK nya hanya 1 orang saja? untuk umur sudah 24 thn, belum menikah, tp sudah atas persetujuan ortu</p> <p>dan untuk syarat2 nya apa saja nggih mohon bantu diinfokan. terimakasih sebelumnya☐</p>	halo kak, izin kakak mungkin bisa secara langsung konsultasi dengan ibu Yuliana bidang dafduk ya kak, berikut : +62 821-3101-3334	dimsumwhispers	Konsultasi
8	18.11	25/05/2025	08.55	26/05/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	<p>Maaf admin... Izin tanya...</p> <p>Jika KK hilang, untuk mendapatkan atau cetak ulang langkah yang harus dilaksanakan apa saja ya?</p>	<p>Untuk KK yg belum ber barcode silakan mengajukan cetak di kantor desa/kelurahan, MPP, atau kantor Disdukcapil kak, dokumen persyaratan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- surat kehilangan dari kepolisian</li> <li>- KTP anggota keluarga bagi yg</li> </ul>	jp_hartono	Konsultasi

								<p>sudah ber KTP-EL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Nikah atau akta perkawinan</li> <li>- akta kelahiran bagi anggota KK yg memiliki</li> <li>- ijazah terakhir apabila ada perubahan elemen pendidikan terakhir</li> </ul>			
	09.32	26/05/2025	07.26	27/05/2025			Sudah berbarcode kak...	<p>Untuk KK dengan barcode bisa dicetak mandiri kak, akses untuk mencetak bisa dicek di email yg digunakan untuk mengajukan dahulu</p>			
	08.10	27/05/2025	09.10	27/05/2025			<p>Sdh saya cek di email kak.. Tapi ada notifikasi berkas tidak tersedia</p>	<p>Oh, dokumen KK dengan barcode tidak aktif artinya KK nya pernah mengalami perubahan elemen kak. Mungkin bisa di cek email terbarunya jika ada.</p> <p>Jika tidak ada silakan mengajukan cetak ulang ke Kantor Desa/Kelurahan, Mall Pelayanan publik, atau Kantor Dinas Dukcapil kak...siapkan berkas persyaratan berupa :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Surat kehilangan dari kepolisian</li> <li>- FC KTP-EL anggota KK (atau KTP asli jika ada perubahan elemen data pada ktp)</li> <li>-Ijazah terakhir (jika ada perubahan pada data pendidikan terakhir)</li> <li>-akta kelahiran (bagi anggota KK yg memiliki)</li> <li>-buku nikah/akta perkawinan</li> </ul>			



								(menunjukkan yang asli)			
9	06.19	28/05/2025	07.40	28/05/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	hallo kak kak boleh spil langkah membuat KTP yang hilang	halo ka, selamat pagi... boleh dong kak, untuk cetak hulang KTP-EI yang hilang silakan menyiapkan berkas persyaratan berupa : surat kehilangan dari kepolisian, dan FC KK. untuk pengajuannya bisa dilakukan secara tatap muka ke kantor disdukcapil dan MPP atau bisa juga secara daring melalui PAKTUWA dengan mengambil antrian di link berikut : <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian- disduk.magetan.go.id/</a>		aniksetyarini_19	Konsultasi
10	09.26	18/05/2025	12.13	19/05/2025	2x24 jam	INSTAGRAM	Pagi min, Mau nanya, kmi sudah mengurus kk th 2024, alhamdulillah kk nya sudah jadi, tapi belum ada pemberitaan via email Kalau minta filenya dkrim ulang via email bisa min? Kk yg th 2022 dlu ada pemberitahuan via emailnya min Yg baru malah g ada Terima kasih	Halo kak, pastikan alamat email yg dilaporkan saat pengajuan sudah benar ya kak, kami kirimkan no wa permasalahan, silakan menghubungi no tsb ya kak...  Berikut nomer wa permasalahan kami : +62 813-3485-2502		lulusdr	Konsultasi
							Terimakasih kak Oh ya maaf kak mau tnya lagi. Kalau mau buat paspor apakah bisa di mall	-			

							pelayanan publik magetan?			
	09.25	28/05/2025	09.25	28/05/2025			Pagi kak Mau tanya, untuk pembuatan akta kelahiran bisa di mpp magetan?	bisa kak		
11	19.26	30/05/2025	05.40	02/06/2025	>2x24 jam	INSTAGRAM	Assalamualaikum kak. Selamat malam. Ijin bertanya. Email dari disdukcapil yang berisi barcode kk, akte kelahiran hilang ,apa tidak apa apa kak?	Bisa konsultasi lebih lanjut di wa permasalahan kami berikut ini ya kak : +62 813-3485-2502	icuss1993	Konsultasi
12	08.10	31/05/2025	05.38	02/06/2025	2x24 jam	INSTAGRAM	Selamat pagi min Saya mau tanya, untuk persyaratan mengurus ktp hilang apa saja ya? Terima kasih ☐	Untuk mengajukan cetak ulang KTP karena hilang silakan bisa datang ke kantor Disdukcapil atau MPP dengan membawa berkas persyaratan berupa Surat kehilangan dari kepolisian, dan FC KK kak	akhzrialraffi	Konsultasi
	05.39	02/06/2025	05.40	02/06/2025			Jadi untuk persyaratan hanya surat kehilangan dan FC KK saja ya min? Kira” untuk prosesnya berapa lama min?	Benar kak hanya itu...jika dokumen sudah lengkap dan benar bisa langsung jadi kak		
	05.42	02/06/2025	09.46	02/06/2025			Untuk jam pelayanan mulai jam berapa ya min?			
13	11.43	03/06/2025	13.09	03/06/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	Min untuk mengurus akta kematian apa bisa online?	Bisa kak, silakan pelayanan daring kami bisa diakses di link berikut : <a href="https://antrian-">https://antrian-</a>	aa.adtya	Konsultasi

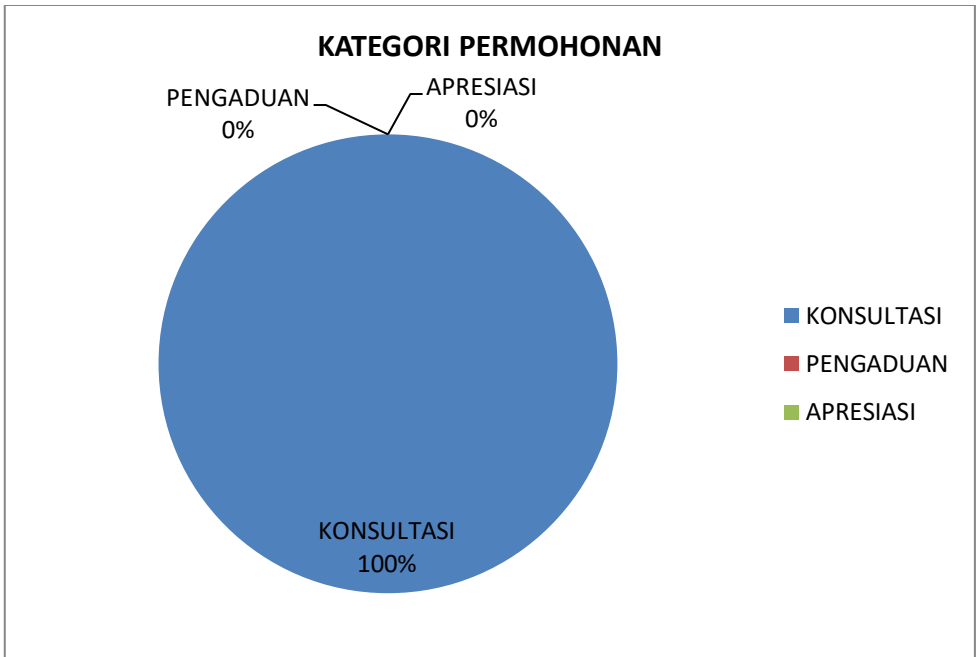
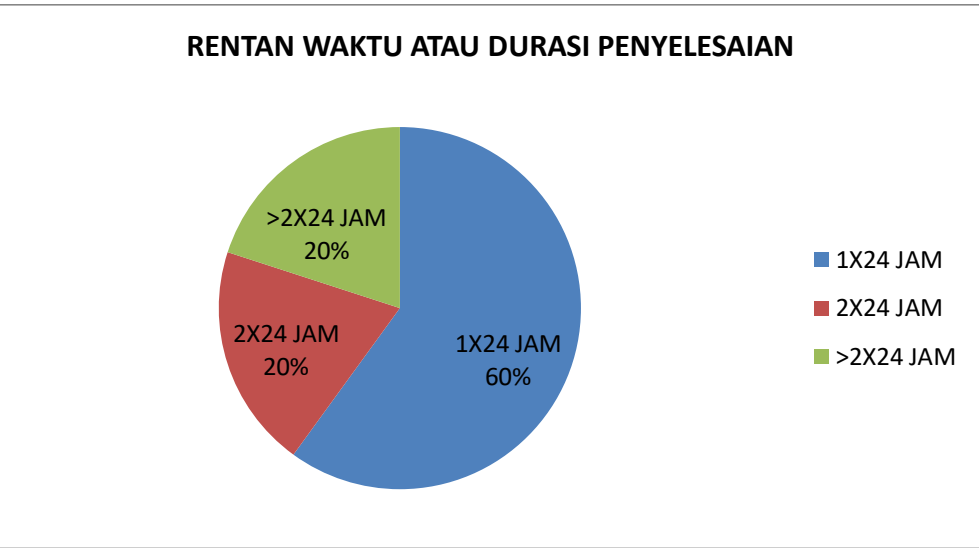
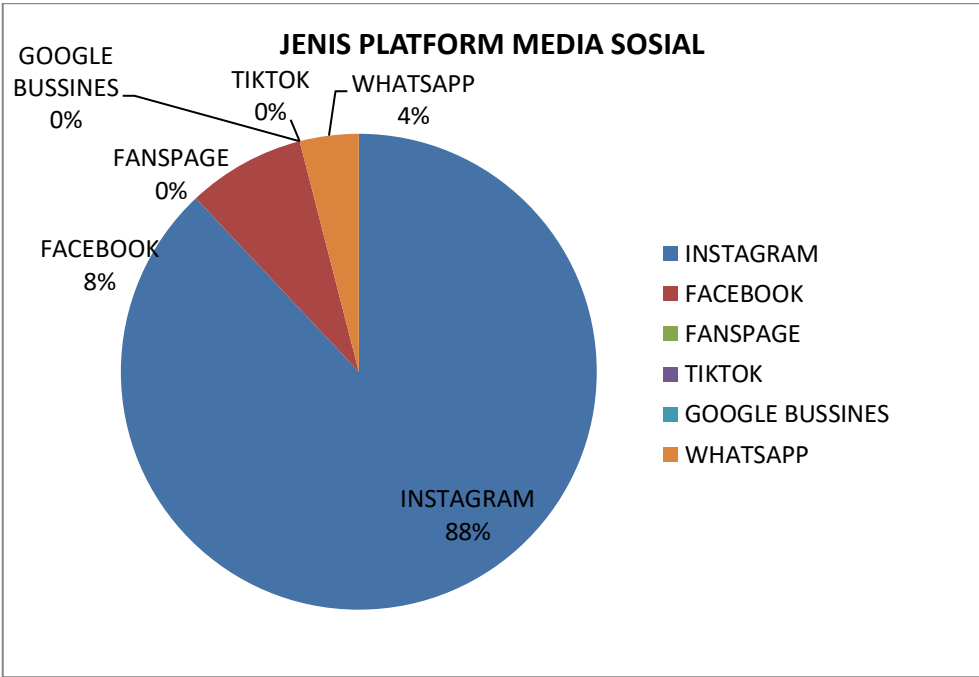
								disduk.magetan.go.id/			
14	12.10	23/05/2025	13.10	23/05/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	bagaimana cara memperpanjang KIA anak?? terimakasih	halo kak, silakan membawa KIA yang lama, Foto 4x6 (backgroun biru untuk tahun kelahiran genap dan backgroun merah untuk tahun kelahiran ganjil) KK		lilispratiwi_94	Konsultasi
	04.31	29/05/2025	07.28	29/05/2029			ada daftar online gk	Bisa kak, silakan klik link tautan berikut : antrian-disduk.magetan.go.id			
	16.44	03/06/2025	16.45	03/06/2025			iya terimakasih persyaratannya apa saja ya...berkas" yg harus di setorkan	Untuk pelayanan daring Siapkan Foto/scan KIA lama, KK, dan pas Foto anak (bg biru untuk th kelahiran genap, bg merah unk tahun kelahiran ganjil) kak			
15	19.04	03/06/2025	07.20	04/06/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	Permisi min mau tanya kenapa saat daftar esimil nik selalu tidak terdaftar ya	Halo kak, silakan konsultasi lebih lanjut melalui whatsapp permasalahan berikut: +62 813-3485-2502		a.kurniasantuy	Konsultasi
16	12.45	30/05/2025	05.37	02/06/2025	>2x24 jam	INSTAGRAM	Selamat siang, min Izin bertanya, di website Dispenduk menuliskan bahwa berkas persyaratan membuat KTP adalah fotokopi KK dan akte. Lalu, apakah sekarang sudah tidak perlukan lagi menggunakan surat pengantar?	Halo kak, benar untuk pembuatan atau perekaman KTP-EL bagi pemula saat ini sudah tidak perlu surat pengantar lagi, bisa langsung datang ke MPP dan Disdukcapil Magetan dengan membawa FC KK dan akta lahir		phrasa_senja deficha_pratiwi	Konsultasi
	10.56	04/06/2025	11.59	04/06/2025			Min, kalau sudah rekam KTP dan tinggal cetak,	Untuk perekaman siang kemungkinan memang tidak bisa			Konsultasi

17	16.23	04/06/2025	19.38	04/06/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	apakah harus menunggu beberapa hari dulu? Katanya tidak bisa langsung cetak setelah rekam di hari yang sama □□	jadi di hari yg sama kak, bisa diambil keesokan harinya			
							maaf kak tanya..kalau pengajuan lewat online yg dikirim filenya berformat foto atau scan?	Kami sarankan foto ya kak, dengan kualitas baik semua tulisan terbaca □			
18	10.25	05/06/2025	15.02	05/06/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	bagai mana caranya merubah setatus kk?	Halo kak, untuk pe,baruan KK Silakan Menyiapkan dokumen persyaratan sebagai berikut : KK Lama (asli), Buku Nikah/Akta perkawinan, Surat Pindah jika ada anggota KK yang berasal dari luar magetan, KTP Anggota KK (lampirkan KTP Asli jika ada perubahan data pada KTP), Ijazah terakhir anggota KK,		hanif11	Konsultasi
								Bisa diurus secara daring melalui link berikut : <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a> atau secara tatap muka di MPP Magetan, Kantor Desa/Kelurahan/Kantor Disdukcapil Magetan			
19	11.03	31/05/2025	07.13	05/06/2025	>2x24 jam	FACEBOOK	selamat siang.ijin tanya.nama saya di akte dan kk gak sama.kalau mau menyamakan syarat yang harus di bawa apa	halo kak, mohon maaf membuat lama menunggu apakah saat ini proses pembetulan nanmanya sudah selesai kak ? jika belum boleh kami tau		Andi Prasetyo	Konsultasi

							saja.mohon jawabannya	perbedaan nya bagaimana kak ?			
							sudah selesai kakak	-			
20	16.10	07/06/2025	09.47	09/06/2025	2x24 jam	INSTAGRAM	Hallo Mimin kalo mau ganti KTP karena rusak harus menyerahkan KTP asli kah ? Saya ada di Magetan tapi KTP asli ada di sbya	Harus menyerahkan yang asli atau yang rusak ya kak		laeqanesya	Konsultasi
21	05.16	07/06/2025	09.48	09/06/2025	>2x24 jam	INSTAGRAM	Dukcapil magetan ya	Betul kak, ada yang bisa Minduk bantu?		fariz.rabbani.31	Konsultasi
22	07.50	10/06/2025	08.05	10/06/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	Selamat Pagi Pak/Bu, Mohon maaf mengganggu. Saya Zainal Arifin dari Program Studi Teknik informatika Universitas PGRI Madiun. Mohon izin mau menanyakan apakah Disdukcapil Kabupaten Magetan membuka lowongan untuk magang di bidang IT untuk bulan Juli - September? Terimakasih	Selamat Pagi Kak, silakan bisa mengajukan surat permohonan kepada kepala Dinas Dukcapil Magetan, atau menghubungi Kasubag Umpeg Kami +62 815-5618-417 (Ibu Dewy) untuk informasi lebih lanjut		arifinn.znl	Konsultasi
23	11.22	09/06/2025	18.14	09/06/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	stok blangko ektp masi ada gak kak?	Masih kak, amannn		angga.0db	Konsultasi
	18.14	09/06/2025	07.52	10/06/2025			syarat nyetak kartu ktp bawa apa aja kak? angga.0db apa bawa surat keterangan ktp saja?	cetak KTP-EI karena apa ya kak ? apakah sebelumnya sudah pernah mengajukan cetak KTP dan terpaksa belum mendapatkan KTP-el karena stock blangko habis			

								kak ?			
							iya betull kak blangko habiss dan dari pihak kecamatan diberi surat keterangan ktp				
24	21.08	08/06/2025	09.49	09/06/2025	1x24 jam	INSTAGRAM	Halo min, klo KIA hilang syarat cetak ulangnnya gimana	Halo kak, untuk cetak ulang KIA yg hilang silakan menyiapkan dokumen persyaratan berupa surat kehilangan dari kepolisian, FC KK Dan Fc akta kelahiran anak		febyolawln	Konsultasi

DIAGRAM REKAPITULASI PENGADUAN DAN KONSULTASI

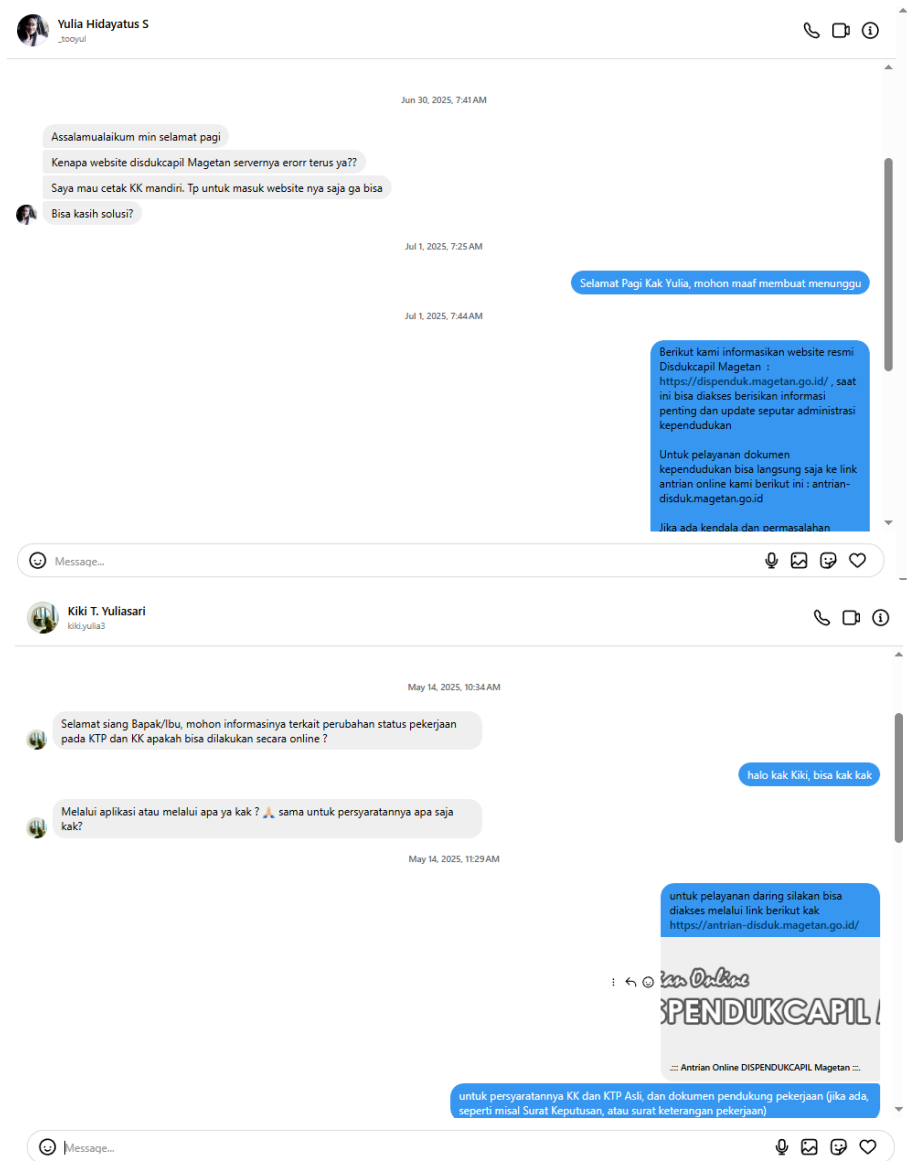


# GAMBAR DOKUMENTASI PENYELESAIAN PENGADUAN DAN KONSULTASI

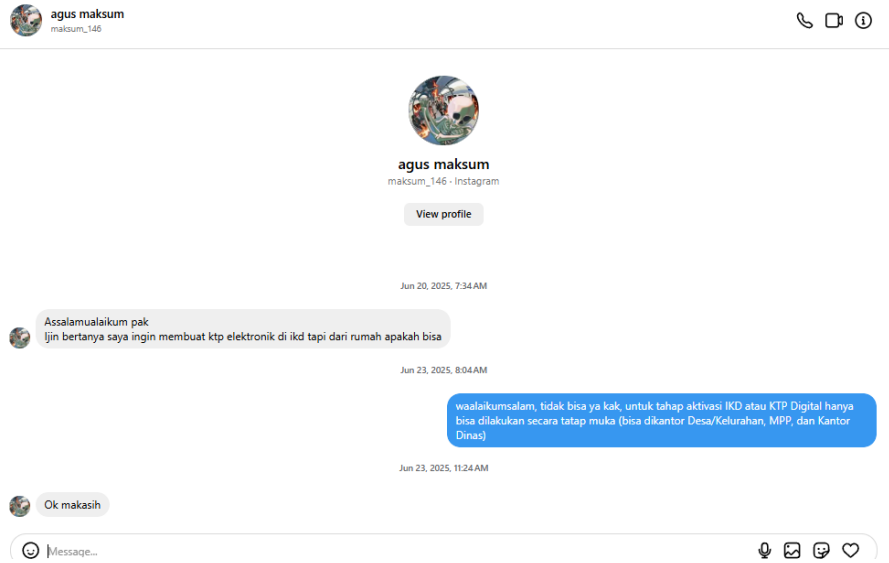
## 1.1 Pengaduan

NIHIL

## 1.2 Konsultasi







1.3 Apresiasi

NIHIL