



# **LAPORAN**

## **EVALUASI ATAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

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

### **KABUPATEN MAGETAN**

**TANGGAL** : 01 Oktober 2025

**KEGIATAN** : Laporan Evaluasi Atas Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Tahun 2025 Triwulan 3



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 bias menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat Triwulan III (Juli-September 2025) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.

Bahwa Laporan Pengaduan Masyarakat ini merupakan dokumen implementasi dari Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam rangka memperoleh gambaran secara Komprehensif mengenai Jumlah Pengaduan yang masuk dan ditindak lanjuti di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Periode Juli s.d September yang masuk melalui Saluran Pengaduan yang ada saat ini sebagai bentuk penyaluran aspirasi masyarakat akan layanan yang diterima dan juga sebagai bahan Evaluasi Perbaikan atas layanan yang diberikan di Periode bulan Juli s.d September 2025.

Laporan Pengaduan Masyarakat Triwulan III (Juli - September 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, Oktober 2025

KEPALA DINAS

KERENDUDUKAN 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. | 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dari mulai tanggal 1 Juli 2025 – 30 September 2025 menerima 3 (Tiga) pengaduan.

**Tabel 2 Status Pengaduan**

| NO            | STATUS PENANGANAN PENGADUAN | JUMLAH   | PERSENTASE  |
|---------------|-----------------------------|----------|-------------|
| 1             | Selesai                     | 3        | 100%        |
| 2             | Proses                      | 0        | 0%          |
| <b>JUMLAH</b> |                             | <b>3</b> | <b>100%</b> |

##### 2. Penanganan Pengaduan Layanan Masyarakat

Berdasarkan pengaduan yang masuk ke Disdukcapil per saluran dari 1 Juli 2025 – 30 September 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;  | -                | -             | -       |
| 8  | Instruksi Pimpinan;   | -                | -             | -       |
| 9  | Media Sosial (Facebook,   | 3                | -             | 3       |

|    |   |          |          |          |
|----|---|----------|----------|----------|
|    | Fanspage, Instagram, dan<br>Tiktok, Google Bussines); |          |          |          |
| 10 | Headphone Pengaduan;                                  | -        | -        | -        |
|    | <b>JUMLAH</b>   | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>3</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 3 terdapat 3 (Tiga) 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 Triwulan 3 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.

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.

The image shows a circular purple official stamp. The outer ring of the stamp contains the text 'KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL' in a bold, sans-serif font. Inside the ring, at the top, is the text 'PENGESAHAN' in a larger font. The center of the stamp features a stylized emblem with a five-pointed star at the top, a central figure, and a base. Below the emblem, the text 'DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL' is written in a smaller font. A blue ink signature, 'Drs. HERMAWAN, M.Si', is overlaid on the stamp. Below the signature, the text 'Pembina Utama Muda' and 'NIP. 19660320 198602 1 003' are written in a smaller blue font.

# **LAMPIRAN**

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

**TRIWULAN 3 TAHUN 2025**

| NO          | WAKTU PERMOHONAN                | TANGGAL PERMOHONAN | WAKTU JAWAB | TANGGAL PENYELESAIAN | DURASI PENYELESAIAN | PLATFORM | KUTIPAN PERTANYAAN   | JAWABAN/PENYELESAIAN  | AKUN                | KATEGORI   |  |  |
|-------------|---------------------------------|--------------------|-------------|----------------------|---------------------|----------|--|---|---------------------|------------|--|--|
|             | NARASI JAWABAN DAN PENYELESAIAN |                    |             |                      |                     |          |  |   |                     |            |  |  |
| <b>TW 3</b> |                                 |                    |             |                      |                     |          |  |   |                     |            |  |  |
| 1           | 09.25                           | 01/07/2025         | 09.25       | 01/07/0225           | 1x24 jam            | FACEBOOK | Min, bisa kah mengurus ktp hilang via online?  | Bisa kak, silakan ambil nomer antrian dilink berikut: <a href="http://antrian-disduk.magetan.go.id">antrian-disduk.magetan.go.id</a>            | L***h M***i E*****y | Konsultasi |  |  |
| 2           |                                 | 03/07/2025         |             |                      | 1x24 jam            | GOOGLE   | Pelayanan kk online sangat baik dan cepat, jm 8 daftar dari rumah kirim berkas lewat wa, jm 9 tinggal ambil di admin pelayanan online ( Bpk Bayu ) Terimakasih   |   | P***u M*****h       | Apresiasi  |  |  |
| 3           |                                 | 11/07/2025         |             |                      | 1x24 jam            | GOOGLE   | Habis urus surat keabsahan akte kelahiran yang sekarang udah pindah domisili ke Jakarta. Pelayanan hanya by WA tapi sangat responsif dan cepat sekali, suratnya juga langsung keluar. Alhamdulillah, terima kasih Dukcapil Magetan ☺ |   | W**a K*****h        | Apresiasi  |  |  |
| 4           | 20.42                           | 14/07/2025         | 07.24       | 15/07/2025           | 1x24 jam            | FACEBOOK | Apa bisa mengubah alamat di kk   | bisa dengan mengisi form pindah alamat kak, silakan melampirkan juga dokumen berupa KK lama dan KTP-el serta KIA bagi seluruh anggota KK ya kak | Q***a Q***a         | Konsultasi |  |  |

|   |       |            |       |            |          |          |   |  |                 |            |
|---|-------|------------|-------|------------|----------|----------|---|--|-----------------|------------|
|   |       |            |       |            | 1x24 jam |          | Apa bisa online   | bisa kak, untuk pelayanan online disdukcapil Magetan, silakan bisa mengambil nomer antrian di link berikut : <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a> |                 |            |
| 5 |       | 18/07/2025 |       |            |          | GOOGLE   | Tempat bersih, pelayanan ramah, memuaskan. Thanks DISDUK...□  |  | A****d F***h    | Apresiasi  |
| 6 | 10.31 | 23/07/2025 | 09.41 | 24/07/2025 | 1x24 jam | FACEBOOK | Pagi<br>Mau tanya<br>Klo mau ganti no NIK KK dn<br>KTP...gmn ya<br>Mohon infonya<br>□   | NIK berlaku seumur hidup ya kak, tidak bisa diubah   | I***am P*****h  | Konsultasi |
|   |       |            |       |            |          |          | Kok di fb ada ya kak  | silakan menghubungi whatsap permasalahan kami kak untuk konsultasi lebih detail, berikut wa permasalahan kami +62 813-3485-2502  |                 |            |
| 7 | 14.30 | 02/08/2025 | 07.00 | 04/08/2025 | 1x24 jam | FACEBOOK | Assalamualaikum kak mau tanya ngrubah Nama ada di kk dan akte syarat nya apa kak ??   | waalikumsalam kak, bisa konsultasi langsung kepada bidang pelayanan berikut kak : capil (+62 857-3552-6922 a.n Pak Amir) dan Dafduk (+62 821-3101-3334 a.n Bu Nana)                                    | M*****a R*****y | Konsultasi |
|   |       |            |       |            |          |          | terimakasih kak   |  |                 |            |
| 8 | 15.00 | 13/08/2025 | 15.00 | 13/08/2025 | 1x24 jam | GOOGLE   | Dalam jam pelayanan ada 10 loket yang ada pegawainya cuma 1 loket, minta legalisir suruh tunggu pejabatnya di rumah padahal masih jam pelayanan kantor, benar benar | mohon maaf kak Ilham atas ketidaknyamananya sekaligus terima kasih atas masukannya kedepan akan menjadi bahan evaluasi kami kak.   | I***m R*****i   | Pengaduan  |

|   |       |            |       |            |          |           |   |  |          |            |
|---|-------|------------|-------|------------|----------|-----------|---|--|----------|------------|
|   |       |            |       |            |          |           | 0 pelayanan   |  |          |            |
| 9 | 22.24 | 19/08/2025 | 10.57 | 20/08/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | <p>Selamat malam. Untuk pembuatan akta kelahiran online jadi berapa hari ya?</p> <p>Untuk persyaratannya apa saja ya?</p> <p>Baik terimakasih informasinya. Kalau buat KIA online itu cetaknya gimana ya?</p> <p>Baik. Terimakasih atas informasinya.</p> | <p>bisa langsung jadi di hari yang sama, selama berkas persyaratan lengkap dan benar ya kak</p> <p>untuk pembuatan akta kelahiran berikut dokumen persyaratan umum yg harus disiapkan kak :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. surat keterangan kelahiran dari RS/Bidan/Desa atau Kelurahan</li> <li>2. FC KTP-el Orang tua</li> <li>3. Buku Nikah Orang tua</li> <li>4. Kartu keluarga</li> </ol> <p>melalui PAKTUWA juga kaka bisa memilih layanan antar dokumen kak, bisa menggunakan jasa ekspedisi POS/JNE</p> | F*****a  | Konsultasi |
| 9 | 08.57 | 23/08/2025 | 08.16 | 25/08/2025 | 2x24 jam | INSTAGRAM | <p>Halo min syarat ngambil KIA apa aja ?</p> <p>Di RSIA Al hasanah madiun Kemarin dibuatkan sudah dapet file nya</p> <p>Kurang fisiknya ka</p>  | <p>halo kak sherly, terimakasih sudah berkenan menunggu Minduk menjawab pesanmu.</p> <p>kak sherly boleh Minduk tau mengajukan KIA di mana ya ?</p> <p>oh baik kak, untuk pengambilan KIA dari al-hasanah Madiun bisa langsung ke bagian front office kantor Disdukcapil. sebelumnya boleh minduk tau nama buah hatinya kak ?supaya kami crossche</p>  | S*****a_ | Konsultasi |

|    |       |            |       |            |          |        |  |   |             |           |
|----|-------|------------|-------|------------|----------|--------|--|---|-------------|-----------|
|    |       |            |       |            |          |        | kembali  |   |             |           |
|    |       |            |       |            |          |        | Namanya sheren devanka<br>excel<br><br>Lngsung ambil ya brtti min ?  | Benar kak, langsung bisa diambil di front office disdukcapil magetan  |             |           |
|    |       |            |       |            |          |        | Pengambilan tdk ada batas<br>waktunya kan min ? Soalnya<br>masih di luar kota  | Bisa kak  |             |           |
|    |       |            |       |            |          |        | Min mau tanya lagi. Ini kan<br>suami saya baru pindah kk ke<br>magetan. Kalau mau ganti ktp<br>syaratnya apa aja ya?   | untuk KK nya sudah magetan kak berarti ?<br>jika iya, silakan membawa KTP lama dan<br>FC KK nya untuk mengajukan cetak KTP-el<br>baru<br><br>juka belum, silakan mengajukan<br>pembaruan KK kakak dengan<br>menambahkan nama suami, siapkan<br>dokumen persyaratan berupa :<br><br>KK lama<br>Buku Nikah<br>KTP Asli<br><br>Surat pindah dari dukcapil asal |             |           |
|    |       |            |       |            |          |        | Okay ka thanks infonya   |   |             |           |
| 10 | 09.00 | 24/08/2025 | 09.00 | 24/08/2025 | 1x24 jam | GOOGLE | Pelayanannya sangat<br>profesional, mudah, dan cepat.<br>Stafnya ramah. Bapak<br>Hermawan selaku Kepala<br>Dinas merespons kendala yg<br>saya hadapi dgn sgt baik dan<br>profesional, Bapak Miranto juga<br>sangat membantu, demikian<br>juga staf lainnya di bagian | -   | I***e T***i | Apresiasi |

|    |       |            |       |            |          |           |   |   |            |            |
|----|-------|------------|-------|------------|----------|-----------|---|---|------------|------------|
|    |       |            |       |            |          |           | pelayanan.<br><br>Saya bukan warga Magetan dan harus mengurus hal terkait adminduk keluarga di Disdukcapil Magetan. Penerbitan dokumen bisa ditunggu hanya dlm hitungan jam, tdk perlu menunggu berhari2. |   |            |            |
| 11 | 09.00 | 24/08/2025 | 09.00 | 24/08/2025 | 1x24 jam | GOOGLE    | Terimakasih atas pelayanannya senyum salam sapa dengan hati, alhamdulillah cepat kilat, terimakasih pak bu, lemah teles, matursuwun njeh□□□□□   | -   | S****i A*i | Apresiasi  |
| 12 | 13.24 | 24/08/2025 | 08.17 | 25/08/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | Min. Kalau penggantian KTP dan KK yg awalnya belum nikah jadi nikah ini harus ke dukcapil apa bisa online? Bisa diurus secara daring juga kak,  | silakan bisa melalui PAKTUWA dengan mengambil nomer antrian di link berikut : <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a>   | H*****i    | Konsultasi |
|    |       |            |       |            |          |           | Kalau dari belum nikah ke nikah itu update KK dulu atau KTP dulu min?   | untuk urutannya kami akan update KK nya terlebih dahulu kak, silakan diajukan dalam satu permohonan, secara otomatis kami akan menerbitkan KK dan KTP el dalam satu paket |            |            |
|    |       |            |       |            |          |           | Berati jika mengurus KK dan KTP online bisa lamgsung ambil di kecamatan tanpa harus ke dukcapil ya min?   | untuk pengambilan dokumen dilakukan di kantor Disdukcapil dan Melalui COD Pos atau JNE ya kak   |            |            |

|    |       |            |       |            |          |           |  |   |         |            |
|----|-------|------------|-------|------------|----------|-----------|--|---|---------|------------|
|    |       |            |       |            |          |           | Oh oke min   |   |         |            |
| 13 | 19.11 | 24/08/2025 | 06.02 | 25/08/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | <p>Saya asli Magetan tapi lahiran di Samarinda bisa kan ya buat akta kelahiran online?<br/>24 Agu 2025 21.41</p> <p>Batas maximal usia berapa bulan /tahun untuk membuat akta kelahiran dari hari kelahiran min? Mohon untuk dibalas □</p> <p>Untuk domisili KK saya Magetan min</p> | <p>Pembuatan akta sesuai dengan domisili di KK ya kak</p> <p>baik kak, untuk aktanya bisa diurus secara daring melalui PAKTUWA, silakan terlebih dahulu mengambil nomer antrian melalui link berikut kak <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a></p> <p>kami informasikan juga terkait batas waktu melaporkan kelahiran bayi kak, mengacu Undang-undang (UU) Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, akta kelahiran dibuat selambat-lambatnya adalah 60 hari kerja sejak kelahiran anak, namun apabila terkendala beberapa hal untuk mengurus sebelum 60 hari akta kelahiran tetap bisa diterbitkan selama persyaratan lengkap dan benar</p> | F*****a | Konsultasi |
| 14 | 09.33 | 26/08/2025 | 9,33  | 26/08/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | min<br>mau tanya, kalau mau ngurus akta kematian persyaratannya apa saja   | halo kak dokumen persyaratan untuk mengurus akta kematian berikut ya kak :<br>surat keterangan kematian dari dokter/RS/Puskesmas/Desa Kelurahan<br>KTP asli alm<br>FC KK (yg ada nama almarhum)   | B*****e | Konsultasi |

|    |       |            |       |            |          |           |  |  |         |            |
|----|-------|------------|-------|------------|----------|-----------|--|--|---------|------------|
|    |       |            |       |            |          |           |  | Akta kelahiran (Alm) jika ada  |         |            |
|    |       |            |       |            |          |           | kalo buat yang online kak persyaratannya sama?                                     | persyaratan sama kak   |         |            |
|    |       |            |       |            |          |           | jadi via foto kak ya   | Benar kak, siapkan scan atau foto untuk dikirimkan sekaligus hardcopi atau dokumen fisik untuk pengambilan   |         |            |
| 15 | 10.15 | 26/08/2025 | 10.16 | 26/08/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | Assalamualaikum min, mau tanya kalo mau urus Kartu Keluarga yang hilang gimana ya? | halo kak, untuk mengurus KK yang hilang bisa menyiapkan dokumen persyaratan sbb : Surat Kehilangan dari Kepolisian, FC buku Nikah (menunjukkan yang aseli), FC KTP el bagi anggota KK yg sudah ber KTP .::: Antrian Online DISPENDUKCAPIL Magetan :::. Bisa diurus secara tatap muka di kantor desa/kelurahan, MPP, atau kantor disdukcapil. bisa juga secara daring melalui antrian berikut <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a> | A*****a | Konsultasi |
|    |       |            |       |            |          |           | Ke Mall Pelayanan Publik bisa min?   | Bisa kak   |         |            |
|    |       |            |       |            |          |           | Buat ngurus nya  |  |         |            |
|    |       |            |       |            |          |           | Kalo yang ngurus anaknya boleh gak min, soalnya orang tua sakit                    | Bisa kak   |         |            |
| 16 | 11.24 | 26/08/2025 | 11.26 | 26/08/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | Bolehkan ...seseorang pecah KK..dari orang tua nya.Tapi                            | Boleh kak, yg penting sudah berusia 17   | J*****7 | Konsultasi |

|    |       |            |       |            |          |           |  |   |             |            |
|----|-------|------------|-------|------------|----------|-----------|--|---|-------------|------------|
|    |       |            |       |            |          |           | Belum menikah  | Tahun atau ber-KTP  |             |            |
|    |       |            |       |            |          |           | Persyaratan apa saja   | dibawa saja KK lama, buku nikah orang tua, dan FC KTP semua anggota KK kak  |             |            |
|    |       |            |       |            |          |           | Terimakasih banyak atas informasinya Kak Min. Allah AZZA WA Jalla □□□ yang membalaas Kebaikan Kak Min<br><br>Tidak membawa surat keterangan dari Kelurahan atau Desa .. Ya □□□   | Dengan senang hati kak tidak perlu kak  |             |            |
|    |       |            |       |            |          |           | Satu lagi Kak Min.... Nanti pecah KK... alamatnya nya Sama boleh Ya...   | boleh kak,  |             |            |
| 17 | 12.20 | 28/08/2025 | 14.32 | 28/08/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | siang kak mau tanya Kalau bikin ekt skrg gratis atau ada adminnya ya kak   | Semua pelayanan adminduk 100% Gratiss ya kak  | E*****2     | Konsultasi |
| 18 | 12.25 | 31/08/2025 | 07.22 | 01/09/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | Selamat siang maaf mau tanya pelayanan dukcapil yg diadakan di desa yg tiap hari sabtu bisa tau infonya dmn Sabtu rencana mau buat ktp krn anaknya bisanya hari sabtu<br><br>Td baca katanya sabtu ada buka di desa sesuai jadwal Utk tau jadwalnya di desa mn utk tgl 6 september dmn ya bu | Selamat pagi kak, terimakasih sudah bersedia menunggu tanggapan dari Minduk..<br><br>Benar kak, memang sebelumnya kami memiliki inovasi pelayanan Sabtu tuntas, namun untuk tahun ini inovasi sabtu tuntas terpaksa kami tiadakan. Untuk perekaman KTP-EL bisa dilaksanakan pada hari kerja (senin-jumat) di MPP dan Kantor Disdukcapil kak □ | P***i_o***k | Konsultasi |

|    |       |            |       |            |          |           |   |   |            |            |
|----|-------|------------|-------|------------|----------|-----------|---|---|------------|------------|
|    |       |            |       |            |          |           | Ooogitu baik pak/bu<br>terimakasih infonya□   |   |            |            |
| 19 | 14.06 | 02/09/2025 | 14,54 | 02/09/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | <p>Siang kak admin<br/>Ijin tanya ya<br/>Saya mau mengurus surat<br/>keterangan pindah dari<br/>magetan<br/>Prosesnya gimana ya min?<br/>Dokumen apa yg perlu saya<br/>siapkan?</p> <p>Baik kak admin</p>   | <p>siang kak wahyu, ckup membawa KK dan<br/>KTP el saja kak, bisa diurus secara tatap<br/>muka di Kantor Disdukcapil, MPP, ata<br/>kantor Desa/kelurahan (khusus bagi desa<br/>yg menjalin kerjasama dengan dukcapil<br/>Magetan). atau bisa juga diurus secara<br/>daring melalui PAKTUWA , untuk<br/>pelayanan daring silakan mengambil<br/>nomer antrian di link berikut kak<br/><a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a></p> | W*****s    | Konsultasi |
| 20 | 10.50 | 02/09/2025 | 13.18 | 02/09/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | <p>Selamat siang, Mohon<br/>bertanya.<br/>Apa benar, ini ada pendataan<br/>untuk KTP Digital? . Kan nenek<br/>saya sudah meninggal, dan<br/>sudah lapor ke desa, ke<br/>dispenduk juga. Kok masih aktif<br/>ya kak. Soalnya tadi dapat<br/>telfon yang mengatasnamakan<br/>Dispenduk Magetan.<br/>Terimakasih</p> | <p>halo kak, kami pastikan petugas kami tidak<br/>melakukan konfirmasi data penduduk<br/>melalui telefon, sehingga dapat<br/>disimpulkan itu merupakan percobaan<br/>penipuan kak. boleh kami diberikan<br/>informasi nomer hp yg menghubungi kakak<br/>tadi ?<br/>kami ucapan banyak terimakasih juga kak<br/>atas kepeduliannya kak<br/>kami mengimbau juga untuk<br/>mengabaikan dan memblokir nomer<br/>tersebut ya kak</p>   | L*****a_   | Konsultasi |
| 21 | 02.19 | 02/09/2025 | 07.38 | 02/09/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | <p>Hallo kak .<br/>Mau tanya mau membuat KK<br/>dan ktp minta surat dr desa dlu<br/>ap lingsung ke disduk?</p>  | <p>halooo kak Ana, langsung gass Dukcapil<br/>atau MPP kak, tidak perlu surat pengantar</p>   | T*a.a****9 | Konsultasi |

|    |       |            |       |            |          |           |   |  |             |            |
|----|-------|------------|-------|------------|----------|-----------|---|--|-------------|------------|
|    |       |            |       |            |          |           | Dr dukcapil Madiun Ingusung ke Magetan ya kak?<br>Persyaratan apa aja kak?<br>Buka smpai jam brp?   | Jika hendak pindah tempat dari madiun ke magetan, kakak bisa mengajukan surat pindah terlebih dahulu ke dukcapil Madiun kak, silakan membawa KK asli, KTP-EL Asli ke dukcapil Madiun                             |             |            |
|    |       |            |       |            |          |           | Sudah ada kak<br>Th 2022 kk<br>Masih bisa kk?   | tidak bisa kak, Sesuai Pasal 30 ayat (2) Permendagri 96 Tahun 2019, masa berlaku SKPWNI adalah 100 hari ya kak   |             |            |
|    |       |            |       |            |          |           | Iya kak. Terimakasih infonya..□<br>Saya ajukan Igi kak..  | dengan senang hati kak   |             |            |
| 22 | 08.14 | 04/09/2025 | 09.49 | 04/09/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | Selamat pagi min<br>Mau tnya kak, pelayanan buka sampekk jm brp   | (mengirimkan gambar jam pelayanan)   | T*a.a***9   | Konsultasi |
| 23 | 23.40 | 07/09/2025 | 07.58 | 08/09/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | Selamat malam<br>Mau tanya, apa bisa memperbarui KK dan membuat akta kelahiran secara online ???  | bisa kak, mellaui PAKTUWA, silakan mengambil nomer antrian melaui link berikut ini : <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a>                                   | F***i_s***7 | Konsultasi |
| 24 | 12.33 | 07/09/2025 | 08.00 | 08/09/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | Selamat siang<br>Cara aktifkan PBI JAMINAN KESEHATAN yang telah nonaktif karena nama salah gimana?<br>Bisa online atau langsung datang ke kantor disdukcapil? | halo kak Purna, terimakasih sudah bersedia menunggu Kami, silakan menghubungu Whatsap permasalahan Dukcapil Magetan untuk konsultasi lebih lanjut kak, berikut no whatsapp permasalahan kami : +62 813-3485-2502 | F*****a     | Konsultasi |
| 25 | 11.39 | 08/09/2025 | 13.11 | 08/09/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | Min, untuk pembuatan akta kematian dengan hanya memiliki berkas kk lama dan buku nikah, apakah bisa   | untuk surat keterangan kematian dari RS atau Desa/Kelurahannya kak ? apakah bisa ditunjukkan   | Y*****r     | Konsultasi |

|    |       |            |       |            |          |  |   |   |          |            |
|----|-------|------------|-------|------------|----------|--|---|---|----------|------------|
|    |       |            |       |            |          | melalui antrian online? Apa harus ke kantor? |   |   |          |            |
| 26 | 18.59 | 09/09/2025 | 07.56 | 10/09/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM                                    | <p>selamat malam admin, min untuk ngurus surat pindah online apa saja persyaratan nya?? tpi saya pindahnya udh dari tahun lalu bulan july dari jkt ke mgtn,kalau bisa nanti saya kesana tpi yg saya cek di google persyaratan nya bwa ktp asli tpi ktp asli nya masih dijkt min gmn adanya FC nya aja sama KK nya jd FC domisili belum bikin dikantor desa tolong min saya mau pindah ke mgtn lgi setelah dri jkt dan saya ingin buat KK sendiri tanpa harus ada orang lain tpi saya masih punya bapa tpi udh nikah lgi tpi saya mau pindah ke mgtn aj bkn dijkt jdi bisa ga min pindah KK sendiri aj sama ktp juga aku ingin perbaikan buat ngilangin gol.darah karna itu ga sesuai karna saya ga pernah cek darah tpi tiba' dicantumkan ada di ktp nya sama foto ktpnya min aku mau ulang bisa kan?? soalnya kalau foto yg kmrin di buat foto copy item semua kurang jelas jdi keliatan tebel bgt itemnya</p> | <p>halo kak, silakan konsultasi lebih lanjut dengan ibu Nana bidang pendaftaran penduduk dukcapil magetan ya kak, berikut : +62 821-3101-3334</p> | A*****a_ | Konsultasi |

|    |       |            |       |            |           |           |  |   |              |            |  |
|----|-------|------------|-------|------------|-----------|-----------|--|---|--------------|------------|--|
|    |       |            |       |            |           |           |  |   |              |            |  |
| 27 | 15.08 | 12/05/2025 | 07.43 | 15/09/2025 | >2x24 jam | INSTAGRAM | Hallo, selamat siang.<br>Maaf ingin bertanya, jika ingin merubah alamat ktp dan merubah status pada KTP alurnya bagaimana ya?<br><br>Saat ini domisili KTP di Magetan, namun akan pindah ke Semarang.<br>Terima kasih sebelumnya | halo kak, terimakasih sudah berkenan menunggu Minduk, baik kak jika seperti itu, silakan mengajukan surat keterangan pindah ke disdukcapil Magetan dengan membawa dokumen persyaratan berupa KTP Asli dan KK Asli   | N*****y      | Konsultasi |  |
|    |       |            |       |            |           |           | Kalau sudah dapat surat keterangan pindah dr magetan baru ke semarang ya untuk pengurusannya disana?<br>nalsdhy<br>Jika ubah status sekalian apakah bisa?  | Benar kak Surat Pindah nya menjadi syarat penerbitan dokumen kependudukan baru di Disdukcapil Tujuan yakni semarang Bisa kak, silakan melampirkan Buku Nikah atau akta perkawinannya  |              |            |  |
|    |       |            |       |            |           |           | Baik, terima kasih kak infonyaa<br>nalsdhy<br>Very helpful <input type="checkbox"/>  | Dengan senang hati kak  |              |            |  |
| 28 | 21.46 | 09/09/2025 | 07.57 | 10/09/2025 | 1x24 jam  | INSTAGRAM | malam min<br>untuk pengurusan buat KK bisa online ya?  | bisa kak, silakan mengambil nomer antrian di link berikut : <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a> untuk pelayanan daring kami   | T***b_       | Konsultasi |  |
| 29 | 09.00 | 10/09/2025 | 09.00 | 10/09/2025 | 1x24 jam  | GOOGLE    | Pelayanan tergolong cepat dengan no antrian A dan B, akan tetapi masih bisa diserobot orang lain entah karena sudah kenal atau hal lain.   | untuk proses pemanggilan pemohon kami pastikan sudah sesuai nomer antrian kak, namun jika ada pemohon yang masih harus melengkapi kekurangan dokumen persyaratan memang bisa melanjutkan proses pengajuan tanpa antrian baru kak<br><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | S****w*****o | Pengaduan  |  |

|    |       |            |       |            |          |           |  |   |               |            |
|----|-------|------------|-------|------------|----------|-----------|--|---|---------------|------------|
| 30 | 15.32 | 12/09/2025 | 07.44 | 15/09/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | Maaf pak apakah bisa mengajukan pindah tempat onlin  | Halo kak Ria terimakaasih sudah bersedia menunggu respon Minduk, bisa kak, silakan untuk pelayanan daring PAKTUWA bisa ambil nomer antrian di link berikut ini : <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a>  | R*****9       | Konsultasi |
| 31 | 07.45 | 15/09/2025 | 07.45 | 15/09/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | Maaf pak... ini bisa diurus online apa harus datang ke dispenduk ?   | bisa secara daring melalui PAKTUWA kak, silakan mengambil nomer antrian di link berikut : <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a>   | I*****1       | Konsultasi |
| 32 | 13,27 | 15/09/2025 | 13,55 | 15/09/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | <p>Selamat siang min..Kalau ngurus ktp hilang syarinya apa aja?</p> <p>Sehari bs jd gak min??Ato biasanya brp hr?</p> <p>Harus sama yg bersangkutan gk kak? Soalnya ibuk udah sepuh.<br/>Klo bisa biar saya sendiri yg urus...Ini ktp ibuk yg hilang</p> <p>Minta ke siapa surat kuasanya kak??</p> <p>Ditempelin ke yg diberi kuasa ap yang memberi kuasa kak??</p> | <p>selamat siang kak, silakan mengajukan cetak ulang dengan membawa dokumen persyaratan berupa surat kehilangan dari kepolisian dan FC KK ya kak</p> <p>bisa diajukan di MPP (Lt. 2 Pasar baru magetan) atau kantor Disducapil Magetan, bisa langsung jadi kak</p> <p>bisa kak, silakan menambahkan surat kuasa</p> <p><a href="https://dispenduk.magetan.go.id/wp-content/uploads/2021/04/SURAT-KUASA.pdf">https://dispenduk.magetan.go.id/wp-content/uploads/2021/04/SURAT-KUASA.pdf</a><br/>bisa di download di website kami kak, link kami lampirkan</p> <p>posisikan materai tepat ditengah ttd pemberi dan penerima kuasa ya kak, ttd pemberi dan penerima kuasa mengenai materai</p> | P*****i.e**a_ | Konsultasi |

|    |       |            |          |            |          |           |  |  |              |            |
|----|-------|------------|----------|------------|----------|-----------|--|--|--------------|------------|
| 33 | 12.11 | 16/09/2025 | 12.11    | 16/09/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | Halo min mau minta surat pindah domisili   | <p>silakan kak datang langsung ke Kantor Dukcapil atau MPP magetan atau kantor desa (bagi desa yg sudah menjalin kerjasama dengan dukcapil)</p> <p>bisa juga secara daring melalui paktuwa dengan mengambil nomer antrian di link berikut :<a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a></p> | A*****5      | Konsultasi |
| 34 | 13.20 | 16/09/2025 | 18/09/25 | 08.20      | 2x24 jam | INSTAGRAM | Min kalo mau ganti foto ktp bisa ngga? Difoto saya sudah berhijab sampai sekarang, tapi saya mau ganti foto karena foto yang lama terlihat kurang bagus, saya mohon jawabannya | halo kak Annisa, bisa banget kak, silakan mengajukan ganti Foto KTP dengan membawa KTP Asli. sembari di cek juga kak, apakah ada data lain yang perlu diperbarui ? jika iya tambahkan dokumen persyaratan lain, seperti buku nikah, ijazah Terakhir, atau Surat Keterangan (jika perubahan elemen pekerjaan)                             | A*****i_     | Konsultasi |
|    |       |            |          |            |          |           | Oh baik terima kasih informasinya  | dengan senang hati kak   |              |            |
| 35 | 19.49 | 16/09/2025 | 12.53    | 17/0/25    | 1x24 jam | INSTAGRAM | Selamat malam min Persyaratan mengurus surat pindah antar kabupaten apa saja ya  | Sekarang posisinya di mana kak? Apakah sudah di Kabupaten tujuan?  | W**n_a*****i | Konsultasi |
|    |       |            |          |            |          |           | Iya min,,  | Silakan siapkan dokumen sbb kak :<br>1. Kk asli<br>2. Ktp asli<br>3. Melampirkan surat nikah asli (bagi yg berubah status dari belum kawin mwnjadi kawin)<br>4. Mengisi form pindah tempat (disediakan petugas) Bisa langsung ke MPP atau  |              |            |

|    |       |            |       |            |          |           |  |   |                 |            |
|----|-------|------------|-------|------------|----------|-----------|--|---|-----------------|------------|
|    |       |            |       |            |          |           |  | Kantor Disdukcapil kak, bisa juga secara daring melalui paktuwa dengan mengambil nomer antrian di link berikut : <a href="http://antrian-disduk.magetan.go.id">antrian-disduk.magetan.go.id</a>   |                 |            |
|    |       |            |       |            |          |           | Berarti bisa langsung urus di kabupaten yg dituju y min urusnya,,gk perlu dr kota/kab asal<br>Untuk proses online biasa brp hari min,,   | Benar ka  |                 |            |
| 36 | 09.00 | 16/09/2025 | 10.00 | 16/09/2025 | 1x24 jam | GOOGLE    | Cetak ulang KTP yg hilang, laaaaaaaa bngt, padahal nggk ada yg perlu di rubah, tinggal cetak doang, □□□□   | halo kak Wijanarko_ Arief, kami memohon maaf atas ketidaknyamananya, kami berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan mutu pelayanan kami. (dokumen telah selesai, dan ditemukan jika KTP yg telah tercetak ternyata terselip dan terlewat untuk diberikan)   | W*****o_ A***f, | Pengaduan  |
| 37 | 07.02 | 18/09/2025 | 08.02 | 08/02/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | Assalamualaikum min mau tanya, untuk ktp el semua anggota keluarga yang tercantum di KK lama, apa cuma yang pengajuan suami istri min?<br><br>Terima kasih min, semisal istri saya kecamatan takeran, terus saya Nguntoronadi, tidak perlu ngurus berkas ke desa kan min, langsung ke dispenduk aja, mohon arahannya □ | semua anggota KK yang sudah memiliki KTP kak<br><br>benar sekali kak, langsung ke dinas, nanti akan melengkapi form perpindahan penduduk yang disediakan oleh petugas kami, atau bisa juga mendownloadnya di link brikut kak<br><a href="https://dispenduk.magetan.go.id/formulir-permohonan/">https://dispenduk.magetan.go.id/formulir-permohonan/</a> | D*****a         | Konsultasi |

|    |       |            |       |            |          |           |   |   |                 |            |
|----|-------|------------|-------|------------|----------|-----------|---|---|-----------------|------------|
|    |       |            |       |            |          |           | Terima kasih min infonya ☺  | dengan senang hati kak  |                 |            |
| 38 | 07.00 | 18/09/2025 | 07.30 | 18/09/2025 | 1x24 jam | GOOGLE    | Pelayanan sat set dan cepat, apalagi kalau berkas lengkap ☺   | -   | A**i F*****a    | Apresiasi  |
| 39 | 07.00 | 18/09/2025 | 07.30 | 18/09/2025 | 1x24 jam | GOOGLE    | mantab, pelayanan makin memuaskan, skrg ada drive tru juga! maju terus disduk magetan   | -   | R**i M          | Apresiasi  |
| 40 | 07.00 | 18/09/2025 | 07.30 | 18/09/2025 | 1x24 jam | GOOGLE    | Pelayanan cepat dan ramah, selagi persyaratan yang dibawa sudah lengkap, setengah jam sudah langsung jadi. Suasana lingkungannya sejuk, gedung pelayanan luas, parkir juga mudah. | -   | Y*****i D*****h | Apresiasi  |
| 41 | 12.48 | 19/09/2025 | 14.45 | 19/09/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | <p>Selamat siang admin Email untuk cetak kk dan akte kelahiran sudah terhapus di email</p> <p>Kalau seumpama mau cetak kk dan akte kelahiran lagi bagaimana ya?</p>               | <p>bisa hubungi admin kami di wa permasalahan pada jam kerja ya kak, berikut nomer whatsap permasalahan kami : +62 813-3485-2502</p> <p>pastikan hanya menghubungi nomer resmi di atas ya kak, atau nomer yg kami bagikan melalui kanal media sosial resmi kami</p> | E*****t         | Konsultasi |
| 42 | 15.00 | 19/09/2025 | 15.01 | 19/09/2025 | 1x24 jam | GOOGLE    | ngurus buat pindah kk ktp luar kota, via online daftar di website untuk ambil antrian trs kirim berkas2 ke WA, cepet langsung diproses asalkan masih jam kerja                    | -   | S*****a d**i    | Apresiasi  |

|    |       |            |       |            |          |        |   |   |                      |           |
|----|-------|------------|-------|------------|----------|--------|---|---|----------------------|-----------|
| 43 | 11.00 | 19/09/2025 | 11.00 | 19/09/2025 | 1x24 jam | GOOGLE | Iseng iseng membuat akte dan kk secara online, eh ternyata di tanggapi dengan baik bagus responnya pokoknya dukcapil magetan terbaik □□   | - | M*****a A****l Y***n | Apresiasi |
| 44 | 10.00 | 19/09/2025 | 10.00 | 19/09/2025 | 1x24 jam | GOOGLE | Pengalaman mengurus dokumen kependudukan secara online melalui Dispendukcapil sangat memuaskan! Prosesnya mudah diikuti, sistemnya responsif, dan update status dokumennya juga jelas. Waktu pengurusan dokumen jadi lebih efisien dan tidak perlu repot datang ke kantor. Terima kasih atas pelayanan online yang baik dan memudahkan masyarakat!" | - | P**a W*****i         | Apresiasi |
| 45 | 09.09 | 19/09/2025 | 09.09 | 19/09/2025 | 1x24 jam | GOOGLE | Oke gk bnyk faifu Birokrasi bnr <sup>2</sup> simpel.. PELAYANAN SANGAT ANDROID  | - | W****n N*a           | Apresiasi |
| 46 | 09.09 | 19/09/2025 | 09.09 | 19/09/2025 | 1x24 jam | GOOGLE | Cepat dan mudah   | - | M*****a W*****i      | Apresiasi |
| 47 | 11.00 | 19/09/2025 | 11.00 | 19/09/2025 | 1x24 jam | GOOGLE | Pelayanan cepat, profesional, ramah, tempat nyaman  | - | G****r K*****o       | Apresiasi |

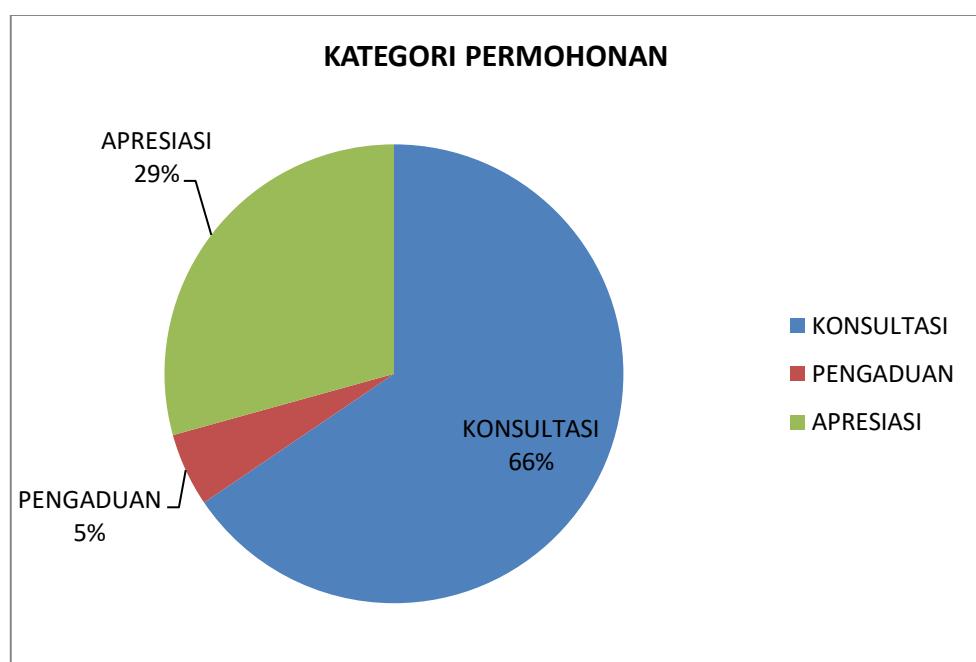
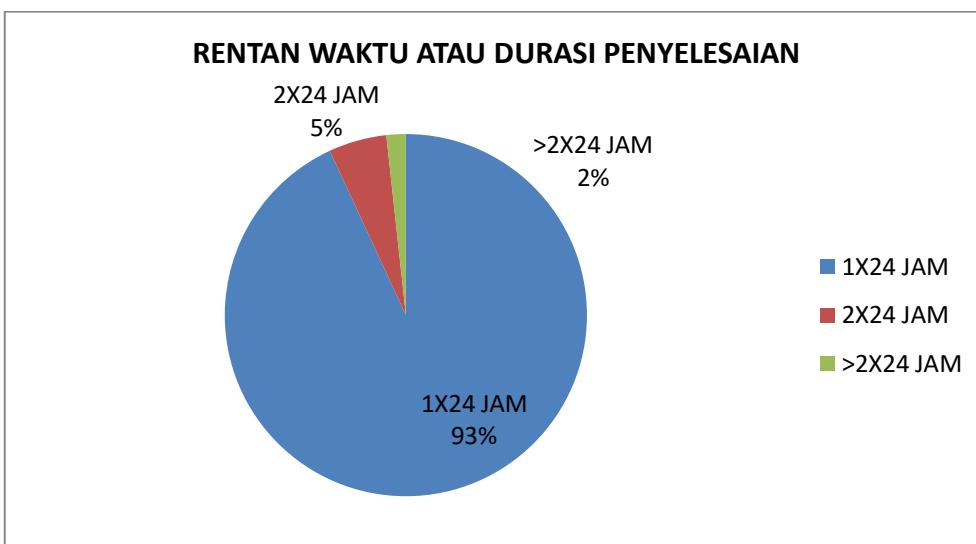
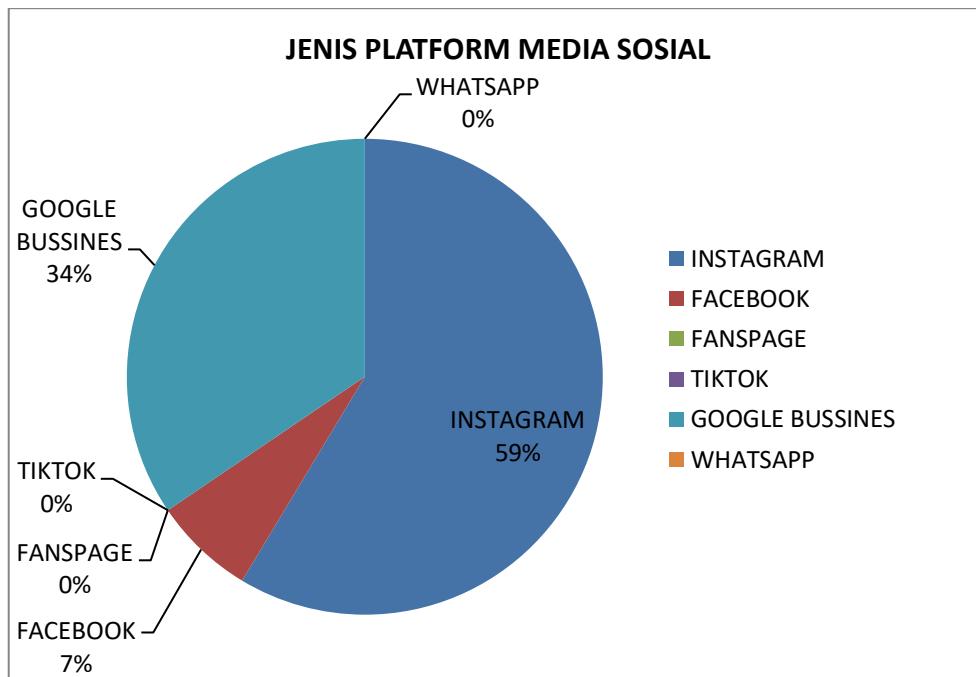
|    |       |            |       |            |          |           |  |   |           |            |
|----|-------|------------|-------|------------|----------|-----------|--|---|-----------|------------|
| 48 | 15.08 | 22/09/2025 | 15.17 | 22/09/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | <p>Halo<br/>Bella Fitri R.<br/>Pak/bu saya ada pertanyaan sebagai berikut :</p> <p>Saya warga Magetan, tapi anak saya lahir di RS Malang masuk area kabupaten.</p> <p>Lalu di akte dan KK di tulis tempat lahirnya "Kabupaten Malang"</p> <p>Apakah bisa di ajukan perubahan menjadi Malang saja??</p> | <p>tidak bisa kak, untuk membedakan antara Kabupaten dan Kota memang aturan dari Kemendagri dicantumkan kata "kabupaten/kota" kak</p>   | B*****_ra | Konsultasi |
|    |       |            |       |            |          |           | Baik, terima kasih infonya kak   |   |           |            |
| 49 | 08.54 | 23/09/2025 | 07.52 | 24/09/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | Permis selamat pagi apakah bisa mengurus surat kk dan ktp pindah secara online yaa?  | bisa kak, untuk pelayanan daring silakan mengambil nomer antrian di link berikut :<br><a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a> | P*****a   | Konsultasi |

|    |       |            |       |            |          |           |   |   |            |            |
|----|-------|------------|-------|------------|----------|-----------|---|---|------------|------------|
| 50 | 17.43 | 23/09/2025 | 07.53 | 24/09/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | Sore kak<br><br>Kak mohon infonya untuk cetak ktp ulang, karena hilang bagaimana ya prosedurnya ?                           | halo kak, terimakasih bersedia menunggu, untuk cetak ulang ktp hilang silakan menyiapkan dokumen persyaratan berupa surat kehilangan dari kepolisian dan FC KK ya kak, bisa diajukan secara langsung ke MPP atau kantor Disdukcapil, bisa juga secara daring melalui paktuwa dengan mengambil nomer antrian di link berikut : <a href="https://antrian-disduk.magetan.go.id/">https://antrian-disduk.magetan.go.id/</a> | R***h      | Konsultasi |
|    |       |            |       |            |          |           | Baik. Terima kasih infonya  | Dengan senang hati kak□   |            |            |
| 51 | 10.51 | 24/09/2025 | 11.25 | 24/09/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | Selamat siang, mau bertanya utk aktivitasi nik apakah bisa dilakukan di disdukcapil domisili?                               | Selamat Siang Kak, NIK tidak perlu diaktivasi kak, untuk informasi lebih detail jika NIK kakak bermasalah silakan menghubungi WA Permasalahan kami berikut ini +62 813-3485-2502  | H**y_s***a | Konsultasi |
|    |       |            |       |            |          |           | Yg ikd kak<br>?   | ooooh, bisa kak silakan menemui petugas dukcapil langsung, bisa di MPP atau kantor Disdukcapil langsung. bisa juga di kantor desa/kelurahan (bagi desa/kelurahan yg telah menjalin kerjasama dengan Disdukcapil Magetan)  |            |            |
|    |       |            |       |            |          |           | Saya KTP luar Magetan tetapi kerja di Magetan apakah bisa datang langsung ke disdukcapil Magetan atau kantor desa setempat? | baik kak, kalau aktivasi untuk luar domisili magetan hanya dilayani ke Kantor Disdukcapil Magetan ya kak berikut alamat kantor kami : Jl. Raya Magetan – Madiun Km. 4,5 Magetan, Jawa Timur   |            |            |
|    |       |            |       |            |          |           | Berarti tdk bs dikantor desa nggih?   | Tidak bisa kak Dengan senang hati kak   |            |            |

|    |       |            |       |            |          |           |  |  |               |            |
|----|-------|------------|-------|------------|----------|-----------|--|--|---------------|------------|
|    |       |            |       |            |          |           | Terimakasih informasinya kak   |  |               |            |
| 52 | 16.24 | 24/09/2025 | 07.56 | 26/09/2025 | 2x24 jam | INSTAGRAM | Permisi min<br>Minta tolong informasinya klo pindah kecamatan tpi masih satu kabupaten buat bikin kk baru karna sudah menikah harus pake surat pindah apa nggak min?<br>Terima kasih | tidak perlu surat pindah kak, langsung ke kantor disdukcapil atau MPP kak  | Y**a.a*****a_ | Konsultasi |
|    |       |            |       |            |          |           | Untuk nomer antrian masih bisa offline atau harus online min?  | Untuk pelayanan online silakan ambil nomer antrian online kak, untuk pelayanan tatap muka silakan langsung mengambil nomer antrian di gedung pelayanan kak                 |               |            |
|    |       |            |       |            |          |           | Baik min terimakasih banyak sangat membantu  | dengan senang hati kak   |               |            |
| 53 | 00.30 | 25/09/2025 | 07.58 | 26/09/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | Selamat malam pak kalau mencari saudara di magetan bisa nggak ya, an. Andhin kecamatan kawedanan magetan. Besar harapan kami untuk bapal/ibu bisa menjawab terimakasih               | selamat pagi kak, mohon maaf kami tidak bisa membantu kak, karena berkaitan dengan perlindungan data pribadi warga kami. Mungkin anda bisa menghubungi pihak berwenang kak | R****n_p**a   | Konsultasi |
| 54 | 07.56 | 25/09/2025 | 07.59 | 26/09/2025 | 1x24 jam | INSTAGRAM | Selamat pagi, min. Saya ada keperluan mengecek tanggal terbit KTP, harus dilakukan konfirmasi ke mana?<br>Terima kasih □□  | selamat pagi kak ? untuk tanggal terbit KTP bisa di cek di fisik KTP-El bagian bawah foto  | P****a_s***a  | Konsultasi |
| 55 | 07.56 | 25/09/2025 | 07.59 | 26/09/2025 | 1x24 jam | GOOGLE    | Urus surat keabsahan akta kelahiran bisa jadi langsung   |  | M*****a S**i  | Apresiasi  |

|    |       |            |       |            |          |        |  |   |             |           |
|----|-------|------------|-------|------------|----------|--------|--|---|-------------|-----------|
|    |       |            |       |            |          |        | kirim by WA, tidak perlu biaya transportasi ke Magetan krna sudah pindah. Sangat membantu ☺  |   |             |           |
| 56 | 07.50 | 26/09/2025 | 07.50 | 26/09/2025 | 1x24 jam | GOOGLE | Pelayanan mantap sat set lewat WA kirim berkas langsung dapat ambil dokumen tanpa antri  | - | L***y k***a | Apresiasi |
| 57 | 07.50 | 26/09/2025 | 07.50 | 26/09/2025 | 1x24 jam | GOOGLE | Pelayanannya cepat lewat website/WA sehari jadi tinggal kirim persyaratan langsung ambil dokumen hari itu jd tanpa perlu antri. Kereenn☺ | - | L***y V***d | Apresiasi |

### DIAGRAM REKAPITULASI PENGADUAN DAN KONSULTASI



## GAMBAR DOKUMENTASI PENYELESAIAN PENGADUAN DAN KONSULTASI

### 1.1 Pengaduan

← Ulasan : X

Semua Dibalas Belum dibalas

**Wijanarko\_Arief**  
1 ulasan • 2 foto

★★★★★ 2 minggu yang lalu **BARU**

Cetak ulang KTP yg hilang, laaaaaaaa bnkt, padahal nggk ada yg perlu di rubah, tinggal cetak doang, 😊😊😊😊



D Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan  
Pemilik

2 minggu yang lalu

halo kak Wijanarko\_Arief, kami memohon maaf atas ketidaknyamanannya, kami berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan mutu pelayanan kami.

[Edit](#) [Hapus](#)

← Ulasan : X

Semua Dibalas Belum dibalas

berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan mutu pelayanan kami.

[Edit](#) [Hapus](#)

**F Sukmowibowo**  
Local Guide • 171 ulasan • 1016 foto

★★★★★ 3 minggu yang lalu **BARU**

Pelayanan tergolong cepat dengan no antrian A dan B, akan tetapi masih bisa diserobot orang lain entah karena sudah kenal atau hal lain.



D Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan  
Pemilik

2 minggu yang lalu

untuk proses pemanggilan pemohon kami pastikan sudah sesuai nomer antrian kak, namun jika ada pemohon yang masih harus melengkapi kekurangan dokumen persyaratan memang bisa melanjutkan proses pengajuan tanpa antrian baru kak 🙏

[Edit](#) [Hapus](#)

← Ulasan

Semua Dibalas Belum dibalas

 Ilham Ramadhani  
1 ulasan • 0 foto !

★★★★★ 7 minggu yang lalu

Dalam jam pelayanan ada 10 loket yang ada pegawainya cuma 1 loket, minta legalisir suruh tunggu pejabatnya di rumah padahal masih jam pelayanan kantor, benar benar 0 pelayanan



 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan  
Pemilik

7 hari yang lalu

mohon maaf kak Ilham atas ketidaknyamanannya sekaligus terima kasih atas masukannya kedepan akan menjadi bahan evaluasi kami kak.

 Edit  Hapus

## 1.2 Konsultansi

Yoga Tetapkan percakapan ini

Rab 16.27

Permis min  
Minta tolong informasinya klo pindah kecamatan tpi masih satu kabupaten buat bikin kk baru  
kamu sudah menikah harus pake surat pindah apa nggak min?  
Terima kasih

Jum 07.56

tidak perlu surat pindah kak, langsung ke kantor disdukcapil atau MPP kak

Untuk nomer antrian masih bisa offline atau harus online min?

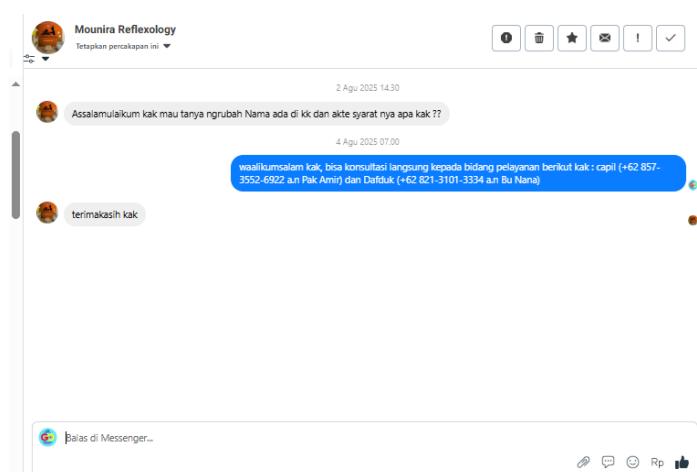
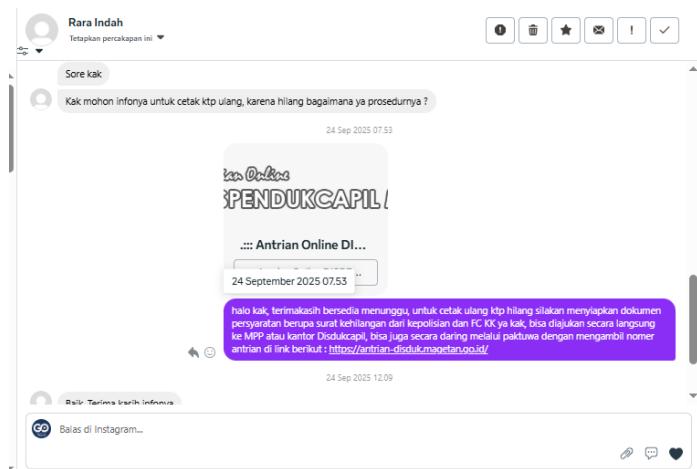
Untuk pelayanan online silakan ambil nomer antrian online kak, untuk pelayanan tatap muka silakan langsung mengambil nomer antrian di gedung pelayanan kak

Baik min terimakasih banyak sangat membantu

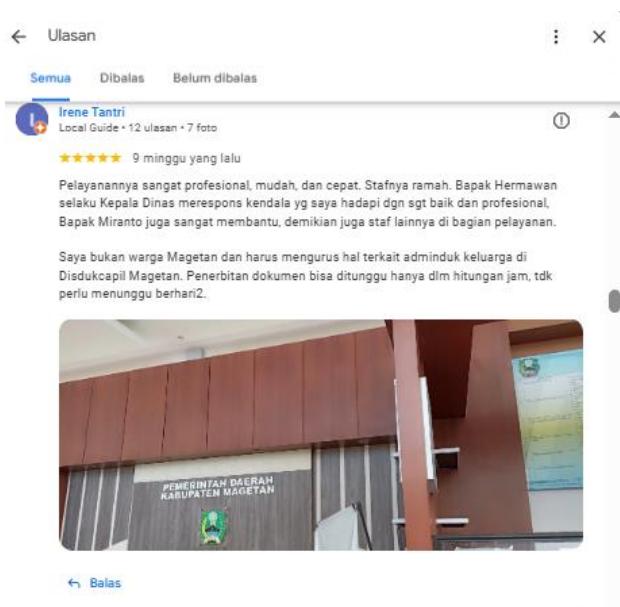
dengan sering halii kak.

Dilihat

Balas di Instagram...



### 1.3 Apresiasi





Wida Kurniasih  
10 ulasan • 7 foto



★★★★★ 13 minggu yang lalu

Habis urus surat keabsahan akte kelahiran yang sekarang udah pindah domisili ke Jakarta. Pelayanan hanya by WA tapi sangat responsif dan cepat sekali, suratnya juga langsung keluar. Alhamdulillah, terima kasih Dukcapil Magetan😊

← Balas



yuniarti dwiningsih  
1 ulasan • 0 foto



★★★★★ 2 minggu yang lalu BARU

Pelayanan cepat dan ramah, selagi persyaratan yang dibawa sudah lengkap, setengah jam sudah langsung jadi. Suasana lingkungannya sejuk, gedung pelayanan luas, parkir juga mudah.

← Balas