



PEMERINTAH KOTA MATARAM  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Dr. Soejono, Kompleks Perkantoran Pemerintah Kota Mataram  
Telepon : (0370) 6173456, Pos-el: dukcapil@mataramkota.go.id  
Laman: dukcapil.mataramkota.go.id

**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MATARAM**  
**TRIWULAN II TAHUN 2025**

No.	Tanggal	Pelapor	Aduan	Tindak Lanjut	Keterangan
1.	04/04/2025	<b>Ayu Septiantari</b>	Pelapor menanyakan informasi mengenai jam pelayanan.	Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada pelapor	Selesai ditindaklanjuti
2.	04/04/2025	<b>Fitri Wulandari</b>	Pelapor menanyakan informasi mengenai pelayanan adminduk selama libur lebaran.	Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada pelapor	Selesai ditindaklanjuti
3.	10/04/2025	<b>Aurelia Safa Putri</b>	Pelapor menanyakan informasi persyaratan pencetakan ulang kartu keluarga dengan salah seorang anggota keluarga yang pindah domisili	Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada pelapor	Selesai ditindaklanjuti
4.	10/04/2025	<b>M. Harpan Teguh</b>	Pelapor menanyakan informasi mengenai persyaratan penerbitan akta kematian.	Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada pelapor	Selesai ditindaklanjuti
5.	11/04/2025	<b>Gilang Bayu Pangestu</b>	Pelapor menanyakan informasi mengenai jam pelayanan.	Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada pelapor	Selesai ditindaklanjuti
6.	21/04/2025	<b>Audy</b>	Pelapor menanyakan informasi mengenai persyaratan penerbitan surat keterangan pindah WNI	Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada pelapor	Selesai ditindaklanjuti
7.	21/04/2025	<b>Harsika Rahmayanti</b>	Pelapor menanyakan informasi persyaratan mengurus penerbitan kartu keluarga karena perceraian	Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada pelapor dan dikarenakan pelapor berdomisili di luar Kota Mataram, petugas mengarahkan pelapor untuk mengurus SKPWNI terlebih dahulu di Disdukcapil asal.	Selesai ditindaklanjuti

8.	24/04/2025	<b>Adlan Jiwa Kuswinta</b>	Pelapor menanyakan informasi persyaratan pencetakan ulang KTP yang hilang	Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada pelapor	Selesai ditindaklanjuti
9.	29/04/2025	<b>Darman Satria</b>	Pelapor mengajukan kendala data adminduk yang belum sinkron dengan data BPJS	Aduan disampaikan ke bidang PIAK dan sudah dilakukan sinkronisasi data adminduk oleh petugas	Selesai ditindaklanjuti
10.	30/04/2025	<b>Erwin Putrawan</b>	Pelapor menanyakan informasi persyaratan penerbitan akta kelahiran	Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada pelapor	Selesai ditindaklanjuti
11.	02/05/2025	<b>Nurbayani</b>	Pelapor menanyakan informasi mengenai perekaman KTP-el	Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada pelapor	Selesai ditindaklanjuti
12.	08/05/2025	<b>Agung Satria</b>	Pelapor mengajukan kendala data adminduk yang belum sinkron dengan data BPJS	Aduan disampaikan ke bidang PIAK dan sudah dilakukan sinkronisasi data adminduk oleh petugas	Selesai ditindaklanjuti
13.	06/05/2025	<b>Nadiya Sari Agitha</b>	Pelapor mengajukan permohonan konfirmasi keabsahan akta kelahiran	Aduan ke Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan permohonan telah diproses oleh petugas	Selesai ditindaklanjuti
14.	09/05/2025	<b>Mulyana</b>	Pelapor menanyakan informasi mengenai jam pelayanan.	Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada pelapor	Selesai ditindaklanjuti
15.	16/05/2025	<b>Asri Dwi Chandra</b>	Pelapor mengajukan kendala data adminduk yang belum sinkron dengan data Surat Tanda Registrasi tenaga kesehatan	Aduan disampaikan ke bidang PIAK dan sudah dilakukan sinkronisasi data adminduk oleh petugas	Selesai ditindaklanjuti
16.	19/05/2025	<b>Lalu Galuh</b>	Pelapor menanyakan informasi mengenai persyaratan penerbitan kartu keluarga karena menikah	Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada pelapor	Selesai ditindaklanjuti
17.	20/05/2025	<b>Putri</b>	Pelapor mengajukan kendala data adminduk yang belum sinkron dengan data di Bank	Aduan disampaikan ke bidang PIAK dan sudah dilakukan sinkronisasi data	Selesai ditindaklanjuti

				adminduk oleh petugas	
18.	26/05/2025	<b>Lia Martini</b>	Pelapor menanyakan informasi mengenai persyaratan penerbitan SKPWNI	Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada pelapor	Selesai ditindaklanjuti
19.	27/05/2025	<b>Tari Putri Wulandari</b>	Pelapor menanyakan informasi persyaratan penerbitan KK dikarenakan anggota keluarga lainnya sudah mempunya KK baru	Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada pelapor	Selesai ditindaklanjuti
20.	02/06/2025	<b>Ardiyallah</b>	Pelapor menanyakan informasi mengenai persyaratan penerbitan SKPWNI	Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada pelapor	Selesai ditindaklanjuti
21.	03/06/2025	<b>Erik Primacipta</b>	Pelapor menanyakan informasi mengenai persyaratan penerbitan akta kematian ibu a.n. Siti Fatimah	Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada pelapor	Selesai ditindaklanjuti
22.	03/06/2025	<b>Muhammad Muzakir</b>	Pelapor menanyakan informasi mengenai persyaratan pencetakan ulang KTP-el yang hilang	Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada pelapor	Selesai ditindaklanjuti
23.	09/06/2025	<b>Andry Setiawan Suryanata</b>	Pelapor menanyakan informasi persyaratan pencetakan ulang KK dan bagaimana memperoleh file pdf KK terbaru	Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada pelapor	Selesai ditindaklanjuti
24.	11/06/2025	<b>Candra Dwisaptarini</b>	Pelapor mengadukan NIK yang terduplikasi pada saat mendaftar NPWP	Aduan disampaikan ke Bidang PIAK dan telah dilakukan pengecekan NIK dan sinkronisasi data. Petugas telah mengonfirmasi tidak terdapat duplikasi pada NIK pelapor	Selesai ditindaklanjuti
25.	15/06/2025	<b>Muhammad Jayadi</b>	Pelapor menanyakan informasi mengenai persyaratan penerbitan SKPWNI	Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada pelapor	Selesai ditindaklanjuti
26.	16/06/2025	<b>Sugeng Jayadi</b>	Pelapor menanyakan informasi mengenai persyaratan pencetakan ulang KTP-el yang hilang	Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada pelapor	Selesai ditindaklanjuti
27.	27/06/2025	<b>Ulfah Khairi</b>	Pelapor menanyakan informasi mengenai persyaratan penerbitan akta kelahiran anak dengan	Petugas menyampaikan informasi mengenai persyaratan penerbitan	Selesai ditindaklanjuti

			orang tua yang berdomisili di luarg kota mataram	akta kelahiran dan mengarahkan pelapor untuk mengurus akta kelahiran anak di Disdukcapil sesuai domisili.	
28.	27/06/2025	<b>Dina Nurhayati</b>	Pelapor mengajukan permohonan sinkronisasi data adminduk	Aduan disampaikan ke bidang PIAK dan telah dilakukan proses sinkronisasi adminduk data oleh petugas.	Selesai ditindaklanjuti

Mataram, 1 Juli 2025  
Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Mataram,



Dr. H. Mansur, S.H. M.H.  
Pembina Utama Muda, IV-c  
NIP 197012312002121035