



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 III TAHUN 2025**

No.	Tanggal	Pelapor	Aduan	Tindak Lanjut	Keterangan
1	01/07/2025	<b>Arif Anggara</b>	Pelapor menyampaikan kendala data adminduk yang tidak sinkron	Petugas menyampaikan aduan ke Bidang PIAK untuk dilakukan sinkronisasi terhadap data adminduk pelapor oleh operator	Selesai ditindaklanjuti
2	01/07/2025	<b>Melyana Wahyuni</b>	Pelapor menyampaikan kendala data adminduk yang tidak sinkron untuk keperluan pendaftaran sekolah	Petugas menyampaikan aduan ke Bidang PIAK untuk dilakukan sinkronisasi terhadap data adminduk pelapor oleh operator	Selesai ditindaklanjuti
3	02/07/2025	<b>Gusti Ayu Dwi Ratna</b>	Pelapor menanyakan informasi persyaratan untuk mengurus SKPWNI	Petugas menyampaikan informasi mengenai persyaratan dalam mengurus penerbitan SKPWNI	Selesai ditindaklanjuti
4	05/07/2025	<b>Muhammad Thoriq</b>	Pelapor menanyakan informasi persyaratan untuk mengurus SKPWNI	Petugas menyampaikan informasi mengenai persyaratan dalam mengurus penerbitan SKPWNI	Selesai ditindaklanjuti
5	09/07/2025	<b>Amanda Selvira</b>	Pelapor menanyakan informasi persyaratan untuk mengurus SKPWNI	Petugas menyampaikan informasi mengenai persyaratan dalam mengurus penerbitan SKPWNI	Selesai ditindaklanjuti

6	15/07/2025	<b>Raditya Bayu Pradipta</b>	Pelapor menanyakan informasi syarat dan prosedur penerbitan Kartu Keluarga dan KTP-el bagi pasangan yang baru menikah	Petugas menyampaikan informasi mengenai persyaratan dan prosedur dalam mengurus penerbitan Kartu Keluarga dan KTP-el bagi pasangan yang baru menikah	Selesai ditindaklanjuti
7	21/07/2025	<b>Rio Karuniawan Mahisa</b>	Pelapor menyampaikan kendala data adminduk yang tidak sinkron untuk keperluan pemberkasan PPPK	Petugas menyampaikan aduan ke Bidang PIAK untuk dilakukan sinkronisasi terhadap data adminduk pelapor oleh operator	Selesai ditindaklanjuti
8	22/07/2025	<b>Mahli</b>	Pelapor menanyakan informasi persyaratan untuk mengurus penerbitan akta kelahiran orang dewasa	Petugas menyampaikan informasi mengenai persyaratan dalam mengurus akta kelahiran bagi orang dewasa kepada pelapor	Selesai ditindaklanjuti
9	22/07/2025	<b>Rifky Pratama</b>	Pelapor menanyakan informasi persyaratan perekaman KTP-el	Petugas menyampaikan informasi persyaratan untuk melakukan perekaman KTP-el kepada pelapor	Selesai ditindaklanjuti
10	23/07/2025	<b>Sumaini</b>	Pelapor menanyakan informasi persyaratan permohonan pencetakan ulang akta kelahiran karena hilang	Petugas menyampaikan informasi persyaratan untuk mengajukan permohonan pencetakan ulang akta kelahiran karena hilang	Selesai ditindaklanjuti
11	28/07/2025	<b>Imam Fathurahman</b>	Pelapor menanyakan informasi persyaratan untuk mengurus SKPWN	Petugas menyampaikan informasi mengenai persyaratan dalam mengurus penerbitan SKPWN	Selesai ditindaklanjuti

12	30/07/2025	<b>Rizky Primaditya</b>	Pelapor menanyakan informasi persyaratan permohonan pencetakan ulang akta kelahiran karena hilang	Petugas menyampaikan informasi persyaratan untuk mengajukan permohonan pencetakan ulang akta kelahiran karena hilang	Selesai ditindaklanjuti
13	06/08/2025	<b>Azhari</b>	Pelapor menyampaikan kendala setelah mengurus Kartu Keluarga setelah menikah, namun data pada KTP-el belum diperbarui	Petugas menyarankan pelapor untuk mengajukan pencetakan ulang KTP-el dengan data yang terbaru	Selesai ditindaklanjuti
14	09/08/2025	<b>Wahyu Purnomo</b>	Pelapor menanyakan informasi persyaratan dalam mengajukan pencetakan ulang akta kematian anggota keluarga	Petugas menyampaikan informasi persyaratan untuk mengajukan permohonan pencetakan ulang akta kematian karena hilang	Selesai ditindaklanjuti
15	19/08/2025	<b>Shabrina</b>	Pelapor menanyakan informasi tata cara aktivasi akun Identitas Kependudukan Digital	Petugas menyarankan pelapor untuk mendatangi dinas atau mal pelayanan publik untuk aktivasi akun IKD secara langsung dengan operator pelayanan	Selesai ditindaklanjuti
16	21/08/2025	<b>Makdis Sari</b>	Pelapor menyampaikan kendala data adminduk yang tidak sinkron	Petugas menyampaikan aduan ke Bidang PIAK untuk dilakukan sinkronisasi terhadap data adminduk pelapor oleh operator	Selesai ditindaklanjuti
17	22/08/2025	<b>Zulkarnaen</b>	Pelapor menanyakan informasi persyaratan pencetakan ulang	Petugas menyampaikan kepada pelapor untuk datang membawa KTP-el asli yang sudah rusak/buram	Selesai ditindaklanjuti

			KTP-el karena rusak/buram	tersebut untuk dicetakkan yang baru	
18	22/08/2025	<b>Ristya Ayuningsih</b>	Pelapor menanyakan informasi persyaratan dan prosedur dalam mengajukan permohonan perubahan elemen data pada dokumen KK, KTP-el, dan KIA dan pencetakan ulang	Petugas menyampaikan persyaratan dalam mengajukan permohonan perubahan elemen data adminduk dan pencetakan ulang dokumen tersebut	Selesai ditindaklanjuti
19	28/08/2025	<b>Andryani Dinda</b>	Pelapor menyampaikan dugaan adanya upaya penipuan dengan modus aktivasi IKD	Petugas menyampaikan kepada pelapor bahwa kontak tersebut bukan berasal dari Dinas Dukcapil. Petugas juga menghimbau agar pelapor tidak mengirimkan pribadi kepada oknum tersebut.	Selesai ditindaklanjuti
20	28/08/2025	<b>Nabhan R.</b>	Pelapor menanyakan prosedur penggantian foto pada KTP-el	Petugas menyampaikan kepada pelapor mengenai persyaratan dan prosedur penggantian foto KTP-el	Selesai ditindaklanjuti
21	11/09/2025	<b>Haruman</b>	Pelapor menanyakan informasi persyaratan untuk mengurus SKPWNI	Petugas menyampaikan informasi mengenai persyaratan dalam mengurus penerbitan SKPWNI	Selesai ditindaklanjuti
22	15/09/2025	<b>Clarissa Christella</b>	Pelapor menanyakan apa yang harus dibawa pada saat pengambilan dokumen yang	Petugas menyampaikan kepada pelapor untuk membawa resi/tanda bukti permohonan layanan	Selesai ditindaklanjuti

			sudah diurus sebelumnya		
23	16/09/2025	<b>Ade Zanwar</b>	Pelapor menanyakan informasi persyaratan untuk mengurus pindah antar kecamatan	Petugas menyampaikan informasi kepada pelapor mengenai persyaratan perpindahan penduduk antar kecamatan di wilayah Kota Mataram	Selesai ditindaklanjuti
24	18/09/2025	<b>Edo Agung Wibowo</b>	Pelapor menanyakan persyaratan untuk mengurus perbaikan data nama orang tua pada akta kelahiran	Petugas menyampaikan informasi kepada pelapor mengenai persyaratan yang diperlukan untuk mengajukan perbaikan data nama orang tua pada akta kelahiran	Selesai ditindaklanjuti
25	26/09/2025	<b>Ananda Julizar</b>	Pelapor menanyakan informasi mengenai persyaratan mengajukan pencetakan ulang KTP-el luar daerah karena rusak/buram	Petugas menyampaikan kepada pelapor bahwa untuk mencetak cukup dengan membawa KTP-el asli yang sudah rusak/buram tersebut dan dapat dilayani tanpa adanya perubahan elemen data.	Selesai ditindaklanjuti

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



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