



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK
LAPORAN PENGADUAN VIA WHATSAPP
BULAN OKTOBER 2021

No	Tanggal	Pertanyaan	Jawaban
1	01-10-21	#riki imam nurzaman #permasalahannya saya Foto ktp sidik jari dan chip saya gak ada Dan mau ngambil bsu, Ktp saya tidak bisa terdeteksi oleh pihak bank	Silakan bawa KTP-elnya, konsultasi dengan Pak Aldy di lantai 3, kantor Disdukcapil Kota Pontianak.
2		#nama lengkap indrafahlepi #permasalahan update untuk bank karane foto dan tanda tangan saya tidak muncul di mesin pas di cek di bank saat scan ktp	Foto dan tanda tangan tidak muncul saat scan KTP-el atau saat input NIK? Silakan bawa KTP-elnya, konsultasi dengan Pak Aldy di lantai 3, kantor Disdukcapil Kota Pontianak.
3		min saya mau buat e-ktp bisa kah. Ini KK sy atas nama yogie andrean	Jika belum pernah melakukan Perekaman KTP-el, silahkan langsung ke kantor Disdukcapil Kota Pontianak dengan membawa fotocopy KK (2 lembar). Sampaikan ke petugas bahwa ingin melakukan Perekaman KTP-el ya. Kami juga melayani Perekaman KTP-el di kantor kecamatan Pontianak Barat dan kantor kecamatan Pontianak Utara.
4		# Nama_Lengkap Agung Priantoro # Permasalahan mohon info NIK atas nama anak saya : 1. Anisa Wia Wandasari. 2. Andien Pratiwi Mandasari. 3. Anindita Arsheila Viandasari, karena NIK yg tercantum di KK saya tidak dapat di baca (kabur). Terima kasih.	Silakan ajukan cetak KK terbaru di kantor kecamatan sesuai domisili.
5		Nama: Aristo Permasalahan : Legalisir KK dan akte kelahiran anak Baik, terima kasih 🙏	Silakan mengajukan dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia).
6	#Muhammad Ridwan #update KTP untuk keperluan bank	Untuk perubahan data di KTP-el, silakan mengajukan pencetakan ulang KTP-el dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pendaftaran/pencetakan-ktpel . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia).	
7	Pagi. Saya filma Saya mengajukan surat pindah keluar provinsi Lewat pelayanan online Saya sudah tidak tinggal di pontianak Lalu dapat email harus bawa berkas ke loket Bagaimana ya? Apa bisa di bantu? Saya pilih pelayanan online Karna tdk bisa kesana lgsg. Tp setelah upload tetap dminta serahkan berkas ke loket. Jd bingung Baik. Terima kasih	Dapat diwakilkan oleh keluarga atau kerabat yang ada di Kota Pontianak ya. Pelayanan Online tetap wajib melakukan penyerahan berkas.	
8	04-10-21	Selamat pagi Pak. Saya sudah mencoba aplikasi disdukcapil online hari jumat kemarin. Hanya saja baru jam 14 lewat kuota sudah penuh semua. Tolong bantuannya Pak. Hanya butuh 1 slot utk daftar 2 in 1. (Akte lahir anak baru lahir dan update ke kk). Terima kasih infonya Pak. 🙏	Bisa mendaftar Pelayanan Online yang dapat diakses setiap hari kerja (pukul 07:00-23:00) di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pelayanan . Untuk Pelayanan Online harus membuat akun terlebih dahulu ya, kemudian mengunggah berkas yang diperlukan.
9		#Andy_Gunawan #NIK tidak terdaftar ketika membuat akun untuk antrian online #Livia_Nathania_Phangbertha #NIK tidak terdaftar ketika membuat akun untuk antrian online	Pendaftaran Antrian Online tidak perlu membuat akun.



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK
LAPORAN PENGADUAN VIA WHATSAPP
BULAN OKTOBER 2021

No	Tanggal	Pertanyaan	Jawaban
10		<p>Assalamualaikum, selamat malam pak/ibu. Sy mau bertanya. Kenapa Sy mau daftar online pelayanan 2 in 1 kk Dan akta lahir tadi siang jam 2 sampai sore tidak bisa daftar. Semua penuh untuk hari Senin sampai Jumat. Apakah Sy bisa daftar secara manual ke kantor Disdukcapil? Karena kalau daftar melalui online saja sesulit ini bagaimana Sy bisa mengurus KK dan akta lahir, kapan Sy mendapatkan giliran untuk mendapatkan layanannya pak/ibu. Mohon perhatian dan pertimbangannya pak/ibu. Terimakasih Malam ini pun saya coba kembali untuk daftar, masih penuh juga.. Terimakasih pak, sudah dapat masuk ke dalam upload berkas</p>	<p>Bisa mendaftar Pelayanan Online yang dapat diakses setiap hari kerja (pukul 07:00-23:00) di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pelayanan. Untuk Pelayanan Online harus membuat akun terlebih dahulu ya, kemudian mengunggah berkas yang diperlukan. Terima kasih kembali.</p>
11		<p>#Yanti #mengupload file xlsx maupun pdf tidak bisa untuk layanan akta kematian dan KK. Tolong segera dibalas. Takutnya permohonan saya keburu ditolak karena tidak lengkap, kurang 1 file ini saja. Oh oke Pak/Bu. Tadi saya coba terus akhirnya berhasil untuk file pdf. Sistemnya kyknya agak error, saya td harus masuk berulang kali karena NIK tidak terdaftar knya. Lalu foto ini juga saya coba terus, akhirnya bisa jg. Untuk file pdfnya. Terima kasih</p>	<p>Gunakan format .jpg atau foto ya. Baik, Pak/Bu. Terima kasih kembali.</p>
12		<p>Syamsudin Permasalahan saya kartu KK saya rusak bisa di ganti baru tidak ya? Jika bisa apa syaratnya dan apa bisa dilakukan secara online? Oke terima kasih</p>	<p>Silakan ajukan pencetakan ulang KKnya di kantor kecamatan sesuai domisili.</p>
13	05-10-21	<p>#Owen Gunawan #update untuk pecah kk</p>	<p>Untuk pecah KK, silakan mengajukan dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pendaftaran/kartu-keluarga. Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia). Bisa juga mendaftar Pelayanan Online yang dapat diakses setiap hari kerja (pukul 07:00-23:00) di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pelayanan. Untuk Pelayanan Online harus membuat akun terlebih dahulu ya, kemudian mengunggah berkas yang diperlukan.</p>
14		<p>min mau bertanya #YeniRachmawati #KKbaru mau mengurus untuk pecah kk gimana ya min? baik terimakasih 🙏</p>	<p>Silakan mengajukan dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id. Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia). Bisa juga mendaftar Pelayanan Online yang dapat diakses setiap hari kerja (pukul 07:00-23:00) di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pelayanan. Untuk Pelayanan Online harus membuat akun terlebih dahulu ya, kemudian mengunggah berkas yang diperlukan.</p>
15		<p>Selamat sore, Izin bertanya. Jika pelayanan online, di status adalah Penyerahan Berkas apakah kami menyerahkan berkas ke kantor capil? Trma kasih</p>	<p>Betul ya, serahkan berkas ke loket 5.</p>



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK
LAPORAN PENGADUAN VIA WHATSAPP
BULAN OKTOBER 2021

No	Tanggal	Pertanyaan	Jawaban
16	06-10-21	#Michelle Quintessa Rui #BANK sidik jari tidak terdektesi	Silakan bawa KTP-elnya, konsultasi dengan Pak Aldy di lantai 3, kantor Disdukcapil Kota Pontianak.
17		Wage Purnomo Tidak terbaca disistem untuk sidik jari pembuatan bank	Silakan bawa KTP-elnya, konsultasi dengan Pak Aldy di lantai 3, kantor Disdukcapil Kota Pontianak.
18		selamat pagi bapak/ibu, saya ingin bertanya terkait pencetakan KTP-EL A/n Mong Sidi, Alamat jalan Tanjung harapan, gg. Aminah. Apakah sudah selesai di cetak? #Nama lengkap: MONG SIDI #apakah KTP-EL a/n Mong Sidi sudah selesai di cetak hari ini? Oke siap 🙏 Terimakasih 🙏	Sudah dicetak ya, silakan ambil di lantai 1. Terima kasih kembali.
19		Bapak/ ibu kalau maubuat KIA utk 2 orang anak bagaimana ya Kok saya buka akunnya bolak balik persyaratan nya, ga bisa uplod data yang diminta Oke, terima kasih	Lampirkan saja Akta Kelahiran dua anaknya ya, Bu. Difoto sekaligus dalam 1 kali foto.
20	07-10-21	Selamat pagi..... Min Info ttg membuat KIA Siap	Bisa mendaftar Pelayanan Online yang dapat diakses setiap hari kerja (pukul 07:00-23:00) di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pelayanan . Untuk Pelayanan Online harus membuat akun terlebih dahulu ya, kemudian mengunggah berkas yang diperlukan.
21		Selamat pagi dukcapil Pontianak, ijin bertanya. Mohon informasi mengenai alur pembuatan e-ktip baru dari pindahan domisili dari Kab. Sambas ke Kota Pontianak. oke baik, terima kasih, admin!	Selamat pagi. Silakan menggunakan layanan Pendaftaran Antrian Online ya. Untuk perubahan data di KTP-el, silakan mengajukan pencetakan ulang KTP-el dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pendaftaran/pen-cetakan-ktip . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia). Terima kasih kembali.
22		# BONG AI TJIN ALS WATI SUSANA # Permasalahan : Pengubahan nama/ penghapusan nama alias di ktp dan KK # KOK MING PAO ALS PAULUS # Permasalahan : Pengubahan nama/ penghapusan nama alias di ktp dan KK	Untuk perubahan data di KK, silakan mengajukan dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pendaftaran/kart-u-keuarga . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia). Untuk perubahan data di KTP-el, silakan mengajukan pencetakan ulang KTP-el dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pendaftaran/pen-cetakan-ktip . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia).
23	Selamat pagi Bu Sya mau nnya untuk buat ktp el itu syaratnya bawak apa saja? Oke	Fotocopy KK dan KTP-el yang lama/Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian.	
24	# Eko Imam Artanto # Cek E-KTP saya apakah sudah siap. 🙏	Untuk perubahan data di KTP-el, silakan mengajukan pencetakan ulang KTP-el dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pendaftaran/pen-cetakan-ktip . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia).	



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK
LAPORAN PENGADUAN VIA WHATSAPP
BULAN OKTOBER 2021

No	Tanggal	Pertanyaan	Jawaban
25	08-10-21	#Anindyta Najwa #apakah harus daftar online utk mengambil KIA #hari apa jadwal ambil KIA ny Terima kasih info ny 🙏	Tidak perlu ya. Sesuai hari dan waktu pelayanan.
26		#Hendri suprahas e s#UPDATESINKRONISASI NIK tidak Sinkron Mau cetak KTP Rusak gak bisa di karnakan gak sinkron KTP mau di cetak di magelang gak bisa mohon di konsolidasi dan di sinkron karna KTP rusak buat keperluan kerja	Sinkron di mana? Sampaikan ke pihak Disdukcapil Kota Magelang bahwa Disdukcapil Kota Magelang harus mengajukan sinkronisasi melalui Excel/Spreadsheet dari pusat untuk list sinkronisasi Rekam dan Cetak LD (Luar Domisili) ya.
27		#Dini Rama Putri # ingin menanyakan mengapa ktp saya tidak bisa terbaca di e-ktpr reader? untuk keperluan membuka rekening okee terima kasihh	silahkan membawa e-KTP dan melakukan encode di lantai 1 Disdukcapil Kota Pontianak
28		Min nomor utk buat akte lahir online ade ndk? Saye lagi diluar daerah, coba urus capil di daerah haros balek ke capil sesuai kk dan ktp. Kk dan ktp sy di pontoanak, org pontianak 😊	Bisa mendaftar Pelayanan Online yang dapat diakses setiap hari kerja (pukul 07:00-23:00) di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pelayanan . Untuk Pelayanan Online harus membuat akun terlebih dahulu ya, kemudian mengunggah berkas yang diperlukan. Namun, tetap harus menyerahkan berkas aslinya ya.
29		Selamat siang. Maaf apakah pembuatan KIA tidak bisa dalam 1 hari yg sama ya dari mulai sya ke loket? Terimakasih atas informasinya ya 🙏	SOP pembuatan KIA 6 hari kerja
30		#LUTHFIANA DEWI, S.KEP # update untuk pencetakan ktp-el	Untuk perubahan data di KTP-el, silakan mengajukan pencetakan ulang KTP-el dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pendaftaran/pen-cetakan-ktpel . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia).
31		Klu mau ambil KTP hari apa dan jam berapa?	Silakan mengajukan dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia).
32		Izin bertanya Syarat untuk menambah anggota baru di KK.. Dan syarat untuk membuat akta kelahiran.	Silakan mengajukan dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia).
33		vera suryani mengurus KTP hilang	Silakan mengajukan dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia).
34		nani triana keperluan mengurus ktp hilang	Silakan mengajukan dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia).
35	siang kak, untuk keperluan legalisir akta kematian apa menggambil nomor antrian online? #Arvini Pratama #melegalisir akta kematian	Silakan mengajukan dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia).	



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK
LAPORAN PENGADUAN VIA WHATSAPP
BULAN OKTOBER 2021

No	Tanggal	Pertanyaan	Jawaban
36		Untuk perubahan KTP bisa langsung disini kah ? Data KK kemaren sudah di ubah Tinggal KTP sj yg belum di perbaharui Apa mesti daftar antrian jg ? Terimakasih 🙏	Silakan mengajukan dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia). iya.. u/ pencetakan ktp el
37	12-10-21	Siang mba 🙏 Sy cuman mau nnya kak, apa bisa orang ganti ktp baru, tanpa menyertakan ktp lama 🙏 Kalo hilang, apa bisa dibantu buat yang baru 🙏 Baik kak.. Trims banyak y kak, informasinya 🙏 Intinya tidak bisa buat ktp baru tnpa menyertakan ktp lama y kak 🙏 kecuali ada bukti surat kehilangan y kak? 🙏 😊 Baik kak, trims ya 😊	ktp el lama dikembalikan .. nanti diganti ktp el cetakan yg baru klo hilang .. minta surat laporan kehilangan dari kepolisian Silakan mengajukan dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia). iya .. sama2
38		Hary Prasetya Febrianto Konfirmasi untuk pencetakan e-KTP baru di dukcapil daerah Yogyakarta, Bantul. Dikarenakan e-KTP hilang Saya sedang kuliah di Jogja ,tepatnya di Bantul. KTP dan KK saya Pontianak tadi saya sudah ke dukcapil Bantul, katanya nik saya tidak muncul dikarenakan belum ada konfirmasi di dukcapil Pontianak, sudah ditunggu tetapi belum juga Jadinya belum bisa dicetak karena belum ada konfirmasi dari dukcapil Pontianak Baik , terima kasih atas informasinya sudah sangat jelas	data online nya sudah aktif dan terupdate setelah dikonfirmasi ke bagian pengecekan data .. pelaporan ke pusat mesti dilakukan oleh disdukcapil Bantul Setelah dikerjakan di pusat .. baru lah ktp bisa dicetak di disdukcapil Bantul harap menghubungi bagian pengecekan data di disdukcapil Bantul untuk pencetakan ktp el LD (luar domisili) iya .. sama2
39		Nama : Camelia Trinity Permasalahan : Karena NIK saya tidak valid ketika ingin membuka rekening	data an Camelia Trinity terblokir.. Silahkan datang ke kantor dgn membawa kk asli dan pengantar domisili dari RT.. u/ pembukaan blokir
40		# FIRMANSYAH # untuk membuat KTP	Untuk perubahan data di KTP-el, silakan mengajukan pencetakan ulang KTP-el dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pendaftaran/pen-cetakan-ktpel . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia).
41	13-10-21	Selamat siang Sayaau bertanya kalau mau urus pindah kk syaratnya apa saja ya Saya sudah daftar online Jadi saya mau melengkapi syaratnya Riski ramadhan Saya ingin pindah RT Syarat nya apa saja ya Baik terima kasih info nya	bawa KK asli dan isi formulir pindah bisa ambil di meja informasi Iya.. sama2 🙏
42	14-10-21	Perubahan data atau perubahan status di ktp apakah harus pake surat pengantar dari RT	tidak perlu Silakan mengajukan dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia).
43	15-10-21	Halo #agustono #alamat di KTP belum update D bagian mana ya untuk permohonan cetak ini? Baik tq	Silakan mengajukan dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia). pilih pencetakan ktp el



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK
LAPORAN PENGADUAN VIA WHATSAPP
BULAN OKTOBER 2021

No	Tanggal	Pertanyaan	Jawaban
44		#Syamsir Alam #Ingin membuat Akte Kematian orang tua	Bisa mendaftar Pelayanan Online yang dapat diakses setiap hari kerja (pukul 07:00-23:00) di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pelayanan . Untuk Pelayanan Online harus membuat akun terlebih dahulu ya, kemudian mengunggah berkas yang diperlukan.
45	18-10-21	#nama Muhammad Riky Handriyanto #Update KTP	Untuk perubahan data di KTP-el, silakan mengajukan pencetakan ulang KTP-el dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pendaftaran/pencetakan-ktpel . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia).
46		Selamat siang , mau tanya kalo pelayan KTP sampai jam berapa ya? Oh iya terima kasih 🙏	Pukul 15:00 ya.
47		Selamat sore Maaf mengganggu waktunya Saya ingin meminta bantuan sedikit pak/ibu yang terhormat Saya sedang melakukan pengajuan surat pindah provinsi melalui layanan online Disdukcapil Pontianak dan saya di suruh untuk menyerahkan berkas besok namun, saya sedang tidak berada di Pontianak, apakah bapak/ibu yang terhormat bisa membantu saya dalam mempermudah surat pindah saya?? Terimakasih 🙏 Kalau kami kasih masuk berkas foto copy nya apakah tidak apa-apa pak/ibu??	Selamat siang. Dapat diwakilkan oleh keluarga/kerabat yang ada di Kota Pontianak ya. Untuk KK harus KK asli ya.
48		#Rita Angrainita #Perbedaan alamat KTP dan KK untuk pengajuan faktur kendaraan disamsat dan Finance mohon dibantu Fisik di KTP masih alamat lama jadi ga bisa proses di samsat	Untuk perubahan data di KTP-el, silakan mengajukan pencetakan ulang KTP-el dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pendaftaran/pencetakan-ktpel . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia).
49	19-10-21	Selamat sore # Eko Agus Setiawan # permasalahannya = ktp nya sudah mati dari tahun 2014	Untuk perubahan data di KTP-el, silakan mengajukan pencetakan ulang KTP-el dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pendaftaran/pencetakan-ktpel . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia).
50		Mau tanya apa syarat2 nya bikin surat pindah ya .. Mohon info nya	Silakan mengajukan dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pendaftaran/pindah-datangkeluar . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia). Dapat diwakilkan oleh keluarga/kerabat yang ada di Kota Pontianak.
51		satria ismuhardjo kartu ktp tidak terbaca/scan di bank bni pada saat buka buku tabungan. oke sy nti kesana	Silakan bawa KTP-elnya, konsultasi dengan Pak Aldy di lantai 3, kantor Disdukcapil Kota Pontianak.
52		Eric meinard tampubolon kartu ktp tidak terbaca/scan di bank bni pada saat buka buku tabungan.	Silakan bawa KTP-elnya, konsultasi dengan Pak Aldy di lantai 3, kantor Disdukcapil Kota Pontianak.



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK
LAPORAN PENGADUAN VIA WHATSAPP
BULAN OKTOBER 2021

No	Tanggal	Pertanyaan	Jawaban
53		Assalamualaikum Minta link untuk pembuatan akte kelahiran	Silakan mengajukan dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pendaftaran/akta-kelahiran . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia).
54	21-10-21	Hallo siang Mau tanya khusus warga pontianak cara cetak mandiri dokumen penduduk gimana ya pak? Ooo jadi gak bisa langsung kita print secara online gitu ya pak? Ooo siap pak saya ngerti Makasih ya pak infonya	Silakan ajukan di kantor kecamatan sesuai domisili. Untuk mencetak mandiri dokumen kependudukan, diperlukan PIN untuk mencetaknya. Pengajuannya untuk mendapatkan PIN tersebut dapat diajukan melalui kantor kecamatan sesuai domisili. Pencetakan mandiri dokumen kependudukan, dapat dilakukan pada link web berikut: https://layananonline.dukcapil.kemendagri.go.id/Tte_warga/index/ Terima kasih kembali.
55		Selamat siang. Mau tanya. Apakah perlu kami melakukan cetak ulang e-KTP dikarenakan pindah alamat ??	Untuk perubahan data di KTP-el, silakan mengajukan pencetakan ulang KTP-el dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pendaftaran/pendaftaran-ktpel . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia).
56		Hamidah Permasalahan Saya mengajukan surat pindah Di minta menunggu dikirim ke email maksimal 5 hari tetapi ini sudah 2 Minggu tetapi tidak ada progress dan hasilnya Mohon bantuannya karna saya butuh surat itu terimakasih	Selamat pagi. Silakan mengirimkan e-mail ke alamat e-mail disdukcapil@pontianakkota.go.id . Sebutkan Nomor Permohonan dan sampaikan bahwa belum menerima dokumen Surat Keterangan Pindah WNI. Boleh juga sampaikan langsung ke petugas yang kemarin melayani ya.
57		#Nama lengkap: Yohana Lydia Dwiyanti Sitompul #Permasalahan: Pada saat membuka rekening di bank, tidak bisa discan e-ktplnya.	Silakan bawa KTP-elnya, konsultasi dengan Pak Aldy di lantai 3, kantor Disdukcapil Kota Pontianak.
58		#Chantoni Situmorang, S. Kom #Selamat pagi Pak ibu.. Mau bertanya. Kemaren saya mau legalisir akta Nikah (pernikahan secara katolik) ke disdukcapil, cuman katanya harus daftar dulu melalui online.. Boleh tau daftarnya dimana.	Silakan mengajukan dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia).
59	22-10-21	Bismillah Assalamualaikum Mau tanya...apa persyaratannya kalau buat KTP el baru Anak saya baru usia 17 tahun...jd mau buat KTP el Maa Sya Allah Tarabakallah... Terima kasih banyak sudah melayani pertanyaan sy dgn baik... Sy sangat puas...	Wa'alaikumussalam. Jika belum pernah melakukan Perekaman KTP-el, silahkan langsung ke kantor Disdukcapil Kota Pontianak dengan membawa fotocopy KK (2 lembar). Sampaikan ke petugas bahwa ingin melakukan Perekaman KTP-el ya. Kami juga melayani Perekaman KTP-el di kantor kecamatan Pontianak Barat dan kantor kecamatan Pontianak Utara.
60		Nama : Heri Gunawan Permasalahan : penerbitan kartu keluarga baru (karena pernikahan)	Silakan mengajukan dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia). Bisa juga mendaftar Pelayanan Online yang dapat diakses setiap hari kerja (pukul 07:00-23:00) di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pelayanan . Untuk Pelayanan Online harus membuat akun terlebih dahulu ya, kemudian mengunggah berkas yang diperlukan.



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK
LAPORAN PENGADUAN VIA WHATSAPP
BULAN OKTOBER 2021

No	Tanggal	Pertanyaan	Jawaban
61		Selamat siang?? Benar ini layanan capil kota pontianak?? Saya ingin mengurus surat pindah keluar dari pontianak ke blitar jawa timur.. Posisi saya sekarang ada di blitar,, saya mau bertanya, apakah bisa saya mengurusnya langsung dari kota blitar?? Atau saya harus tetap mengurusnya secara langsung dari pontianak?? Mohon bantuan jawabannya, terimakasih..	Dapat diwakilkan oleh keluarga atau kerabat yang ada di Kota Pontianak ya. Silakan mengajukan dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia). Bisa juga mendaftar Pelayanan Online yang dapat diakses setiap hari kerja (pukul 07:00-23:00) di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pelayanan . Untuk Pelayanan Online harus membuat akun terlebih dahulu ya, kemudian mengunggah berkas yang diperlukan. Namun, tetap harus menyerahkan berkas aslinya.
62	25-10-21	Halo min Saya sudah mendaftar online untuk penggantian nama di Kartu Keluarga, tapi ternyata saat menginput data, nama harus sesuai yg di KK, saya terlanjur menginput sesuai dengan di Akte Kelahiran. Untuk pembatalan nya apakah bisa min? Oke makasih min	Selamat siang. Tidak masalah ya, silakan tunjukkan saja kode pendaftarannya ke petugas sesuai hari dan waktu yang dipilih.
63		Mau tanya ..saya nikah kan ada nama baptis dan nama asli tapi yang di cantumkan di surat nikah cuma nama baptis saja..itu gimna ya..klo mau mencantumkan nama asli bagaimana apa saratnya	Selamat pagi. Kami sarankan untuk konsultasi dengan Kasi Perkawinan, Pak Cassius, di lantai 1 ya.
64	26-10-21	Nama Febri heryantini Pembuatan akte dan KK anak	Bisa mendaftar Pelayanan Online yang dapat diakses setiap hari kerja (pukul 07:00-23:00) di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pelayanan . Untuk Pelayanan Online harus membuat akun terlebih dahulu ya, kemudian mengunggah berkas yang diperlukan.
65		mau tanya lagi pak/bu, jika kami suami istri mau ganti status di ktp dari yg belum kawin menjadi sudah kawin itu gimana ya caranya pak/bu ? bsik terimakasih	Untuk perubahan data di KTP-el, silakan mengajukan pencetakan ulang KTP-el dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pendaftaran/pen-cetakan-ktpel . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia).
66		#Rudy Hartono Limas #Apakah bisa melakukan penggantian alamat KK dan KTP di disdukcapil Pontianak?	Untuk perubahan data di KK, silakan mengajukan dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pendaftaran/kartu-keluarga . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia). Bisa juga mendaftar Pelayanan Online yang dapat diakses setiap hari kerja (pukul 07:00-23:00) di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pelayanan . Untuk Pelayanan Online harus membuat akun terlebih dahulu ya, kemudian mengunggah berkas yang diperlukan. Untuk perubahan data di KTP-el, silakan mengajukan pencetakan ulang KTP-el dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pendaftaran/pen-cetakan-ktpel . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia).



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK
LAPORAN PENGADUAN VIA WHATSAPP
BULAN OKTOBER 2021

No	Tanggal	Pertanyaan	Jawaban
67	27-10-21	<p>Yin dukcapil Pontianak,,, Saya Havid Aqoma K, saya ada 3 aplikasi di pelayanan online di dukcapil pontianak.. 1. akta lahir anak pertama saya yang hilang (AL-27102021-004) 2. KK yang hilang (KK-27102021-005) 3. pemasukan 2 anak saya (yang kedua dan ketiga) jenis pelayanan yang dipilih "Pelayanan 2 in 1 Akta Lahir dan KK" (AL-27102021-010)</p> <p>untuk no 1 dan 2, saya rasa tidak ada masalah, status nya udah berubah "penyerahan berkas"</p> <p>untuk no 3, apakah wajib untuk menyertakan surat keterangan RT? mengingat bahwa kedua anak saya itu lahir di rumah sakit?</p> <p>terima kasih oh ya, tambahan pertanyaaan, untuk yang no 3, bisa tidak klw saya memasukkan 2 anak saya sekaligus? saya sudah upload untuk dokumen buat kedua anak saya itu... soalnya sekarang status nya "pending" ,,,, tapi saya gak tahu mana yang salah...</p> <p>terima kasih oh oke2,,, ternyata ada komen nya di detil permohonan,,, saya baru lihat,,, Terima kasih~ udah saya upload.</p>	<p>Selamat siang. Keterangan status Pending terlampir ya. Terima kasih kembali.</p>
68	28-10-21	<p>Hallo selamat pagi Saya mau melakukan pengaduan Tolong pelayanan di loket di perbaiki, kalau sekira nya tidak mau ada pelayanan ibu hamil atau lansia sebaik nya di tiadakan.. Dan sebaik nya pelayanan loket khusus mereka yg ramah di tempat kan di situ Bukan yg judes Semoga yang bertugas di bagian pelayanan pada loket 3 hari ini bisa di tegur untuk memperbaiki sikap selayak nya penempatan pelayanan Untuk hari ini sudah, dan akan kembali di tanggal 4 bulan depan Ok, terimakasih atas respon nya Semoga capil ptk bisa memberikan pelayanan yg lebih baik</p>	<p>Selamat pagi. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Laporan pengaduan Ibu akan menjadi dasar perbaikan layanan kami agar menjadi lebih baik lagi. Terima kasih atas laporan, kritik dan sarannya. Sekali lagi, kami mohon maaf atas kurang berkenannya pelayanan petugas kami. Apakah Ibu saat ini sudah selesai melakukan pelayanan? Baik, terima kasih, Bu. Apabila ada kendala dalam pelayanan, berkenan ibu dapat mengirim pesan melalui WA ini kembali ya. Aamiin. Terima kasih, Bu.</p>
69	29-10-21	<p>Selamat siang untuk mengurus SKKT itu kemana ya kak dan persyaratannya apa saja Dan proses brp hari apa harus ybs dtg? untuk WNA kak terima kasih kak</p>	<p>Jika yang dimaksud adalah Penduduk Non-Permanen, silakan gunakan fasilitas Penduduk Datang. Akses di: https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/penduduk-non-permanen Baik, mohon maaf. Untuk SKTT silakan coba konsultasi terlebih dahulu dengan Ibu Ita, Kasi Identitas Penduduk, di lantai 1 ya.</p>
70		<p>Untuk pencetakan e-KTP baru apakah harus daftar online terlebih dahulu?</p>	<p>Silakan mengajukan pencetakan KTP-el dengan melakukan Pendaftaran Antrian Online yang dapat diakses di https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pendaftaran/pen-cetakan-ktpel . Pendaftaran dibuka setiap hari Jumat, mulai pukul 14:00 hingga hari Minggu (selama kuota masih tersedia).</p>