

SELAMAT DATANG



FORUM KONSULTASI PUBLIK

PERMENPANRB NOMOR 16 TAHUN 2017

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN DAIRI
TAHUN 2022**

SIDIKALANG, 29 NOPEMBER 2022



“HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT”

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN DAIRI
TAHUN 2022**

Nilai unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan I (1 Jan – 31 Mar) Tahun 2022

LAPORAN SKM

Tanggal s/d

NO	UNSUR PERTANYAAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG	MUTU PELAYANAN
U1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.53	0.39	A
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	3.53	0.39	A
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	3.50	0.38	B
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4.	0.44	A
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3.52	0.39	B
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	3.52	0.39	B
U7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.51	0.39	B
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3.52	0.39	B
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3.85	0.42	A
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang				3.61
IKM Konversi				90.29
Mutu Pelayanan				A
Kinerja Unit Pelayanan				SANGAT BAIK

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Triwulan I (1 Jan – 31 Mar) Tahun 2022

LAPORAN SKM

Tanggal s/d

RESET

TAMPILKAN

SANGAT

BAIK

90.29

RESPONDEN

JUMLAH : **3375** Orang
JENIS KELAMIN : Laki-laki = **2050** orang / Perempuan = **1325** orang
PENDIDIKAN : SD = **250** orang
: SMP = **494** orang
: SMA = **1851** orang
: D1-D2-D3-D4 = **244** orang
: S1 = **528** orang
: S2 = **8** orang

Periode Survei = (01-01-2022 s/d 31-03-2022)

Nilai unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Triwulan II (1 Apr – 30 Jun) Tahun 2022

LAPORAN SKM

Tanggal s/d

NO	UNSUR PERTANYAAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG	MUTU PELAYANAN
U1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.44	0.38	B
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	3.44	0.38	B
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	3.42	0.37	B
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4.	0.44	A
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3.43	0.38	B
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	3.42	0.38	B
U7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.44	0.38	B
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3.46	0.38	B
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3.89	0.43	A
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang				3.55
IKM Konversi				88.75
Mutu Pelayanan				A
Kinerja Unit Pelayanan				SANGAT BAIK

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Triwulan II (1 Apr – 30 Jun) Tahun 2022

LAPORAN SKM

Tanggal 01-04-2022 s/d 30-06-2022

RESET

TAMPILKAN

RESPONDEN

SANGAT

BAIK

88.75

JUMLAH : 5269 Orang
JENIS KELAMIN : Lali-laki = 3270 orang / Perempuan = 1999 orang
PENDIDIKAN : SD = 396 orang
: SMP = 739 orang
: SMA = 3349 orang
: D1-D2-D3-D4 = 201 orang
: S1 = 559 orang
: S2 = 25 orang

Periode Survei = (01-04-2022 s/d 30-06-2022)

Nilai unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Triwulan III (1 Jul – 30 Sept) Tahun 2022

LAPORAN SKM				
Tanggal		01-07-2022	s/d	30-09-2022
		RESET	TAMPILKAN	
NO	UNSUR PERTANYAAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG	MUTU PELAYANAN
U1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.44	0.38	B
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	3.46	0.38	B
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	3.44	0.38	B
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3.97	0.44	A
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3.47	0.38	B
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	3.46	0.38	B
U7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.46	0.38	B
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3.47	0.38	B
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3.93	0.43	A
		Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang		3.56
		IKM Konversi		89.17
		Mutu Pelayanan		A
		Kinerja Unit Pelayanan		SANGAT BAIK

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Triwulan III (1 Jul – 30 Sept) Tahun 2022

LAPORAN SKM

Tanggal

01-07-2022

s/d

30-09-2022

RESET

TAMPILKAN

SANGAT

BAIK

89.17

RESPONDEN

JUMLAH : **5580** Orang
JENIS KELAMIN : Lali-laki = **3422** orang / Perempuan = **2158** orang
PENDIDIKAN : SD = **374** orang
: SMP = **853** orang
: SMA = **3283** orang
: D1-D2-D3-D4 = **250** orang
: S1 = **802** orang
: S2 = **18** orang

Periode Survei = (01-07-2022 s/d 30-09-2022)

Nilai unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Triwulan IV (1 Okt – 27 Nop) Tahun 2022

LAPORAN SKM

Tanggal s/d

NO	UNSUR PERTANYAAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG	MUTU PELAYANAN
U1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.58	0.39	A
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	3.59	0.39	A
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	3.57	0.39	A
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3.95	0.43	A
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3.59	0.39	A
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	3.59	0.39	A
U7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.59	0.39	A
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3.59	0.39	A
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3.93	0.43	A
	Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang			3.66
	IKM Konversi			91.67
	Mutu Pelayanan			A
	Kinerja Unit Pelayanan			SANGAT BAIK

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Triwulan IV (1 Okt – 27 Nop) Tahun 2022

LAPORAN SKM

Tanggal s/d

RESET

TAMPILKAN

RESPONDEN

SANGAT

BAIK

91.67

JUMLAH : **2495** Orang
JENIS KELAMIN : Lali-laki = **1588** orang / Perempuan = **907** orang
PENDIDIKAN : SD = **172** orang
: SMP = **387** orang
: SMA = **1502** orang
: D1-D2-D3-D4 = **124** orang
: S1 = **298** orang
: S2 = **12** orang

Periode Survei = (01-10-2022 s/d 27-11-2022)

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Dairi Tahun 2022

Nilai Perolehan **Tertinggi** dari Nilai Unsur IKM :

Triwulan I (1 Jan – 31 Mar)

- kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 4,00
- penanganan pengaduan pengguna layanan 3,85

Triwulan II (1 Apr – 30 Jun)

- kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 4,00
- penanganan pengaduan pengguna layanan 3,89

Triwulan III (1 Jul – 30 Sept)

- kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 3,97
- penanganan pengaduan pengguna layanan 3,93

Triwulan IV (1 Okt – 27 Nop)

- kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 3,95
- penanganan pengaduan pengguna layanan 3,93



Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Dairi Tahun 2022

Nilai Perolehan **Terendah** dari Nilai Unsur IKM :



Triwulan I (1 Jan – 31 Mar)

- kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 3,50
- perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 3,51

Triwulan II (1 Apr – 30 Jun)

- kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 3,42
- kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan 3,42

Triwulan III (1 Jul – 30 Sept)

- kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 3,44
- kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya 3,44

Triwulan IV (1 Okt – 27 Nop)

- kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 3,59
- kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya 3,58

Beberapa Hal Yang Perlu Ditindaklanjuti Perbaikan Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi Tahun 2023



1. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
2. kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
3. perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
4. kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan



RENCANA TINDAK LANJUT
PERBAIKAN PELAYANAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN DAIRI TAHUN 2023

1. KECEPATAN WAKTU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN



- Menampilkan durasi (waktu) tahap penyelesaian dokumen kependudukan untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan
- Memberikan kepastian/ketepatan waktu penyelesaian

2. KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN DENGAN JENIS PELAYANANNYA

- Meminimalkan dokumen pendukung di luar Perpres No. 96/2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- Meningkatkan intensitas dan memperbanyak publikasi informasi



3. PERILAKU PETUGAS DALAM PELAYANAN TERKAIT KESOPANAN DAN KERAMAHAN

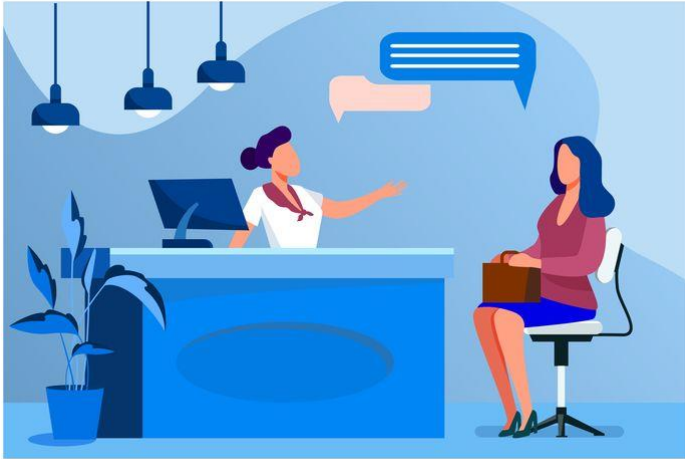
- Meningkatkan Budaya 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun) dalam memberikan pelayanan



4. KOMPETENSI/KEMAMPUAN PETUGAS DALAM PELAYANAN

- Mengadakan pelatihan pelayanan publik yang berkesinambungan
- Melakukan kegiatan studi tiru ke dinas dukcapil atau layanan publik lainnya





STANDAR PELAYANAN

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN DAIRI**

STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DAIRI T.A. 2022

1. Legalisir Dokumen Kependudukan
2. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
3. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
4. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
5. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI)
6. Surat Keterangan Kependudukan
7. Penerbitan Akta Kelahiran
8. Penerbitan Akta Perkawinan
9. Penerbitan Akta Perceraian
10. Penerbitan Akta Kematian
11. Surat Keterangan Belum Menikah
12. Surat Konfirmasi Akta



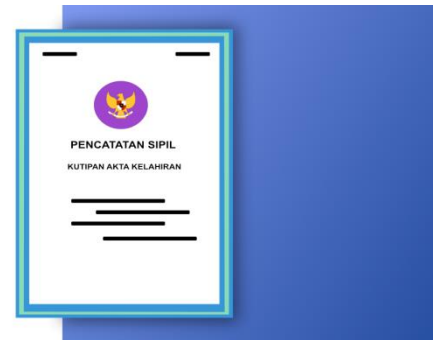
***SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DAIRI
NOMOR : 011 TAHUN 2022 TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN DAIRI T.A. 2022***

Rancangan Standar Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Dairi T.A. 2023

1. Legalisir Dokumen Kependudukan
2. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
3. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
4. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
5. Penerbitan SKPWNI
6. Surat Keterangan Kependudukan
7. Penerbitan Akta Kelahiran
8. Penerbitan Akta Perkawinan
9. Penerbitan Akta Perceraian
10. Penerbitan Akta Kematian
11. Surat Keterangan Belum Kawin
12. Surat Konfirmasi Akta

➤ *Penambahan Standar Pelayanan*

1. **Penerbitan Akta Pengesahan Anak**
2. **Penerbitan Akta Pengakuan Anak**
3. **Penerbitan Akta Pengangkatan Anak**
4. **Perubahan WNA menjadi WNI**
5. **Perubahan WNI menjadi WNA**



Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Legalisir Dokumen Kependudukan



- **Jangka Waktu Penyelesaian : 15 Menit**
- **Biaya/Tarif : GRATIS**

Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan Secara *Offline*



- Jangka Waktu Penyelesaian : 1 Hari Kerja
Khusus KTP-el : 1 Jam Kerja
- Biaya/Tarif : **GRATIS**

Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan Secara *Online/Daring*



- Jangka Waktu Penyelesaian : 1 Hari Kerja
Khusus KTP-el : 1 Jam Kerja
- Biaya/Tarif : **GRATIS**



TERIMA KASIH

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN DAIRI
TAHUN 2022**