

**DINAS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**



**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT
REKOMENDASI SKM
TRIWULAN II**

TAHUN 2022

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT
ATAS REKOMENDASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN 2022

I. PENDAHULUAN

Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta telah demikian variatif dan agresif dalam mengembangkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan agar segala lapisan masyarakat terlayani dengan cepat, mudah dan gratis dalam mendapatkan pelayanan pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Diperlukan evaluasi terus menerus agar inovasi yang dilakukan benar-benar efektif dan efisien. Evaluasi dapat dilakukan dengan beberapa metode, salah satunya adalah dengan melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap triwulan. Dalam pelaksanaannya, terdapat kuisioner yang mencakup 9 unsur pelayanan yang wajib diisi oleh responden. Selain itu, juga dengan menyertakan form saran dan masukan untuk diisi para pemohon administrasi kependudukan di ruang pelayanan. Metode pengisian usul saran dan masukan secara bebas ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam menganalisa kualitas pelayanan publik dan menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan di Disadmindukcapil. Dengan demikian evaluasi bisa dilakukan terus menerus dan informasi dapat diterima sebagai bahan pertimbangan perbaikan kualitas pelayanan. Disadmindukcapil melaksanakan SKM setiap triwulan dengan output berupa rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan. Yang tidak kalah penting dari pelaksanaan SKM adalah tindaklanjut rekomendasi hasil SKM. Dalam setiap pelaksanaan SKM, rekomendasi dapat berbeda-beda sesuai dengan saran dan masukan responden dan unsur yang mendapat nilai terendah dari responden.

Laporan ini dibuat sebagai laporan hasil tindaklanjut atas rekomendasi Survey Kepuasan Masyarakat triwulan II tahun 2022 dan untuk mengukur kesesuaian pelaksanaan tindak lanjut dengan rencana aksi yang telah dibuat.

II. HASIL TINDAK LANJUT REKOMENDASI

A. Tindaklanjut Hasil SKM Triwulan II Tahun 2022

Survey Kepuasan Masyarakat triwulan II Tahun 2022 dilaksanakan bulan April sampai dengan Juni 2022, menggunakan aplikasi online Si Jalak Koar dengan alamat <https://appbagor.surakarta.go.id/sop/skm/instrumen/isi/29> yang merupakan aplikasi online SKM milik Pemerintah Kota Surakarta. Indeks Kepuasan Masyarakat yang dihasilkan di triwulan II tahun 2022 adalah sebesar 91,09 kategori pelayanan SANGAT BAIK. IKM tersebut didapat dari survey kepada 217 responden penerima layanan Dsadminducapil Kota Surakarta periode 1 April 2022 sampai dengan 30 Juni 2022. Adapun hasil analisa dan rekomendasi dapat disajikan dalam table berikut ini:

UNSUR	ANALISA		REKOMENDASI
	KEKUATAN	KELEMAHAN	
U1 (kesesuaian persyaratan)	Publikasi persyaratan sudah dilakukan dengan intensive dan merata di 54 Kelurahan juga di kantor Disadminducapil	Terjadinya Perubahan beberapa persyaratan yang disebabkan oleh adanya perubahan mekanisme pelayanan dari Dukcapil Dalam Genggaman ke WA Tiket (SIK Terpusat)	Publikasi ulang terhadap persyaratan yang baru secara merata di 54 Kelurahan dan media publikasi lain baik secara manual maupun elektronik
U2 (kemudahan prosedur)	Prosedur yang ditetapkan sudah meliputi seluruh pelayanan dan direview setiap tahun	Perubahan yang cepat terhadap alur pelayanan menyebabkan pemohon harus beradaptasi dalam waktu singkat, sehingga penggunaan metode pelayanan yang baru tidak bisa serta merta diikuti dengan baik oleh pemohon. Problem pada saat penggunaan alur pelayanan yang baru menyebabkan pemohon tidak puas	Penyusunan SOP yang baru sesuai dengan alur pelayanan baru dan mempublikasikannya secara intensive baik secara elektronik maupun non elektronik agar dipahami dengan baik oleh pemohon
U3 (kecepatan pelayanan)	Pelayanan dilaksanakan secara on line dan mengembangkan jenis-jenis pelayanan yang bersifat paralel sehingga pemohon mendapatkan dokumen kependudukan sekaligus pencatatan sipil dalam waktu yang bersamaan	Penggunaan metode WA Tiket dengan aplikasi SIK terpusat yang baru saja berjalan menyebabkan pelayanan agak terhambat karena prosesnya belum murni on line	Membuka layanan help desk bagi pemohon yang kesulitan mengadopsi sistem pelayanan yang baru. Mempublikasikan petunjuk penggunaan metode pelayanan yang baru agar mudah dipahami.

U4 (kewajaran biaya)	Layanan berprinsip tidak berbayar atau gratis	Masih membutuhkan hardcopy dokumen untuk mengisi formulir permohonan pengajuan dokumen kependudukan sehingga masih dianggap oleh sebagian masyarakat bahwa hal tersebut termasuk biaya pengurusan dokumen adminduk	Lebih meningkatkan sosialisasi layanan Gratis, baik di ruang pelayanan, media sosial, radio/tv dan media publikasi lainnya
U5 (kesesuaian produk layanan)	Produk layanan yang dihasilkan sesuai dengan peraturan yang berlaku	Tampilan fisik produk pelayanan terutama KK dan Akta yang hanya dicetak di kertas A4 bagi sebagian masyarakat kurang memuaskan	Mengembangkan produk layanan elektronik untuk KK dan Akta yang terintegrasi dengan KTP-EI.
U6 (Kompetensi petugas)	Secara periodik seluruh pegawai Disadmindukcapil Kota Surakarta dinilai kinerjanya dan memiliki hasil penilaian kinerja yang baik	Kemampuan penguasaan terhadap product knowledge setiap produk layanan belum merata masing-masing petugas	Menyusun program pengembangan SDM khususnya dalam hal penguasaan produk knowledge
U7 (keramahan petugas)	Setiap petugas mengedepankan pemberian pelayanan dengan ramah berbasis kearifan lokal budaya Kota Surakarta	Karakter pemohon, strata sosial yang bervariasi menyebabkan kesulitan dalam melayani	Menyusun program pengembangan SDM khususnya dalam hal penguasaan ilmu komunikasi
U8 (Sarana dan prasarana)	Menyediakan sarana penanganan pengaduan yang bisa diakses melalui banyak cara (WA, Twitter, Facebook, Website, Kotak Saran dan Aduan, Telepon Kantor, ULAS)	Petugas pengelola aduan terpancing emosi menghadapi pelanggan yang sulit diberikan pemahaman (ngeyel)	Melakukan bimtek secara berkala kepada petugas pengelola aduan tentang teknik <i>handle complain</i>
U9 (Penanganan aduan)	Ruang pelayanan yang luas dan nyaman	Beberapa fasum seperti toilet sdh memerlukan rehabilitasi	Menganggarkan rehabilitasi fasilitas umum

Atas rekomendasi SKM tersebut, disusun rencana aksi tindaklanjut perbaikannya. Berikut adalah tabel rencana aksi beserta jadwal pelaksanaan tindaklanjut rekomendasi SKM:

UNSUR	REKOMENDASI	RENCANA AKSI	
		Tindaklanjut	Jadwal Pelaksanaan
U1 (kesesuaian persyaratan)	Publikasi ulang terhadap persyaratan yang baru secara merata di 54 Kelurahan dan media publikasi lain baik secara manual maupun elektronik	Melaksanakan sosialisasi tatacara dan persyaratan pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil ke Kelurahan	Juli 2022
U2 (kemudahan prosedur)	Penyusunan SOP yang baru sesuai dengan alur pelayanan baru dan mempublikasikannya secara intensive baik secara elektronik maupun non elektronik agar dipahami dengan baik oleh pemohon	Meriviu SOP pelayanan dan mempublikasikan hasil rivi SOP melalui sosialisasi ke kelurahan dan media publikasi berupa banner, MMT dan website	Juli 2022
U3 (kecepatan pelayanan)	Membuka layanan help desk bagi pemohon yang kesulitan mengadap sistem pelayanan yang baru. Mempublikasikan petunjuk penggunaan metode pelayanan yang baru agar mudah dipahami.	Membuka loket help desk untuk membantu warga yang kesulitan melakukan pengurusan dokumen adminduk secara online	Juli 2022
U4 (kewajaran biaya)	Lebih meningkatkan sosialisasi layanan Gratis, baik di ruang pelayanan, media sosial, radio/tv dan media publikasi lainnya	- Memasukkan materi layanan gratis dalam setiap sosialisasi dan cetak media publikasi layanan - Berpartisipasi dalam pawai pembangunan 2022 dengan materi sosialisasi layanan gratis, no pungli, no gratifikasi dan no korupsi	Agustus 2022
U5 (kesesuaian produk layanan)	Mengembangkan produk layanan elektronik untuk KK dan Akta yang terintegrasi dengan KTP-EI.	Mensosialisasikan pelaksanaan <i>Digital ID</i> untuk tahap awal di lingkungan pegawai Disadminducapil Kota Surakarta dan tahap kedua di lingkungan pegawai Pemkot Surakarta	Agustus 2022

U6 (Kompetensi petugas)	Menyusun program pengembangan SDM khususnya dalam hal penguasaan produk knowledge	Melakukan pembinaan kepada operator dan petugas <i>front office</i> terkait persyaratan pengurusan dokumen adminduk	Agustus 2022
U7 (keramahan petugas)	Menyusun program pengembangan SDM khususnya dalam hal penguasaan ilmu komunikasi	Melaksanakan rapat-rapat secara berkala yang terkait dengan peningkatan kualitas petugas layanan publik dan sekaligus evaluasi hasil pelayanan publik	Juli 2022
U8 (Sarana dan prasarana)	Menganggarkan rehabilitasi fasilitas umum	Memenuhi sarana-prasarana toilet seperti tisu, sabun, pengharum ruangan, vas bunga di wastafel	Juli 2022
U9 (Penanganan aduan)	Melakukan peningkatan kapasitas petugas layanan secara berkala kepada petugas pengelola aduan tentang teknik handle complain	Melakukan rapat-rapat evaluasi pengelolaan pengaduan	Juli 2022

Berikut dokumentasi pelaksanaan dari masing-masing kegiatan tindaklanjut atas rencana aksi tindaklanjut rekomendasi SKM triwulan II tahun 2022

1. Sosialisasi layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan materi tatacara dan persyaratan, layanan gratis, SOP layanan admindukcapil. Sosialisasi ini selain dilaksanakan di beberapa Kelurahan dan kepada *stakeholder inovasi* juga dilakukan melalui publikasi layanan di *website*, webinar, siaran radio dan melalui media publikasi *online* lainnya serta dalam bentuk publikasi layanan di pawai pembangunan Kota Surakarta





dispenducapilsurakarta

dispenducapilsurakarta Tokoh Masyarakat Banjarsari Ikuti Sosialisasi Kebijakan Adminduk

Sejumlah tokoh masyarakat Kecamatan Banjarsari yang terdiri dari: Camat, Lurah, Ketua LMPK, PKK, RT, RW, Karang Taruna, Forum Anak dan tokoh masyarakat (Kamis, 7/7) mengikuti kegiatan sosialisasi kebijakan administrasi kependudukan.

Sosialisasi Adminduk yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Surakarta juga dihadiri Ketua Komisi I DPRD, Suharsono, SH, MH dan Wakil Komisi I Hartanti, SE.

Ketua Komisi I DPRD Kota Surakarta, Suharsono, SH MH mengatakan bahwa Komisi I sebagai mitra kerja Disdukcapil telah memberikan dukungan penuh kebutuhan anggaran kegiatan dan dari tahun ke tahun terus meningkat dan untuk anggaran tahun 2022 ini. Dewan telah menyetujui angsaran untuk Disdukcapil

Disukai oleh dedy_jiwa_petualang dan 43 lainnya

JULI 8

Tambahkan komentar...



dispenducapilsurakarta

dispenducapilsurakarta 65 Lembaga Penyelenggara Layanan Publik Ikuti Sosialisasi Kebijakan Administrasi Kependudukan

Sebanyak 65 Lembaga Penyelenggara Pelayanan Publik hari ini (Rabu, 9/8) mengikuti Sosialisasi Kebijakan Administrasi Kependudukan oleh Disdukcapil Surakarta, yang berlangsung di Loji Hotel.

Ke-65 Penyelenggara Pelayanan Publik tersebut terdiri dari lembaga perbankan, kesehatan, pendidikan, pemerintahan dan TNI/POLRI.

Kepala Disdukcapil Surakarta, Y. Pramono, SH, M. Si mengatakan bahwa sosialisasi kebijakan administrasi kependudukan dilatarbelakangi dengan lahirnya beberapa kebijakan baru di bidang administrasi kependudukan yang belum banyak diketahui oleh lembaga penyelenggara layanan publik.

Disukai oleh dedy_jiwa_petualang dan 30 lainnya

AGUSTUS 10

Tambahkan komentar...



dispenducapilsurakarta

dispenducapilsurakarta Kontingen Pawai Pembangunan Disdukcapil Dapat Sambutan Meriah

Kontingen Pawai Pembangunan Disdukcapil Surakarta dalam rangka memeriahkan HUT Kemerdekaan RI ke-77, yang berlangsung sore ini (Jum'at, 19/8) sepanjang perjalanan dari stadion mini Kota Barat sampai finis di Balaikota Surakarta mendapat sambutan yang meriah oleh penonton.

Dikatakan Kadisdukcapil Surakarta, Y. Pramono, SH, M. Si, pawai pembangunan yang menampilkan mobil keliling, sepeda motor pengantaran dokumen dan pejalan kaki dari seluruh karyawan ASN maupun TKPK itu sepanjang jalan meneriakkan yel-yel Disdukcapil dan yel-yel anti korupsi.

"Korupsi, No. Gratifikasi, No. Melayani, Yes. Dukcapil, Risa, Risa, Risa". itu yel-yel vado di surakan secara lantang oleh

Disukai oleh dedy_jiwa_petualang dan 59 lainnya

AGUSTUS 19

Tambahkan komentar...

DPS TALK
webinar series
D4 - Demografi dan Pemasaran di
Sekolah Vokasi UNS

Dra. Wiwik Roso Sri Rejeki, M.Ap.
Plt. Direktur Bina Aparatur Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri

H. Dhany Sukma, S.Sos., M.Ap.
Kepala Dinas Dukcapil Provinsi (DK) Jakarta

Yuhanes Pramono, S.H., M.Si.
Kepala Dinas Dukcapil Surakarta

Mella Nur Astiah W.
Moderator

TEMA :
Masa Transisi New Normal Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

GRATIS TERBUKA UNTUK UMUM

JUMAT, 10 JULI 2020
14:00 WIB
RSOM ABBE

DAFTAR KAN DOW ANDAR
dit.ly/BeasiswaDPS-TALK
dit.ly/RegistrasidPS-TALK

Contact Person:
Adjoe Sukma : +6281255371994
Herita : +6281601230224





Persyaratan Dan Mekanisme Pelayanan Akta Kelahiran

@ Admin



Persyaratan Permohonan Akta Kelahiran:

1. Mengisi F-1.01 (Formulir Biodata Keluarga). [Download](#)
2. Mengisi F-2.01 (Formulir Pelaporan Pencatatan Sipil di Dalam Wilayah NKRI). [Download](#)
3. Kartu Keluarga

Pemerintah Kota Surakarta
DINAS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

VISI MISI

VISI
MENJADI LEMBAGA YANG PROFESIONAL DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL YANG BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI YANG HANDEL

MISI

1. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat
2. Memberikan kualitas SDM dalam melayani kebutuhan masyarakat dibidang dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3. Meningkatkan Akses terhadap Teknologi

MOTTO
DISADMINDUKCAPIL

MELAYANI SEPENUH HATI DENGAN INOVASI



Persyaratan dan Mekanisme Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

@ Admin



Persyaratan Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP):

KTP ELEKTRONIK – BARU (BELUM PERNAH MEMILIKI)

Pemerintah Kota Surakarta
DINAS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

VISI MISI

VISI
MENJADI LEMBAGA YANG PROFESIONAL DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL YANG BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI YANG HANDEL

MISI

1. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat
2. Memberikan kualitas SDM dalam melayani kebutuhan masyarakat dibidang dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3. Meningkatkan Akses terhadap Teknologi

MOTTO
DISADMINDUKCAPIL

MELAYANI SEPENUH HATI DENGAN INOVASI

2. Membuka loket *helpdesk* di ruang pelayanan khusus bagi masyarakat yang terkendala dalam melakukan pengurusan secara *online*



3. Pelaksanaan program *digital ID* tahap I di lingkungan pegawai Disadmindukcapil Kota Surakarta





4. Meriviu SOP pelayanan dan mempublikasikan hasil rivi SOP melalui sosialisasi ke kelurahan dan media publikasi berupa banner, MMT dan website



- Melaksanakan pembinaan dan peningkatan kapasitas dan kualitas SDM petugas layanan (*front office*)



6. Melaksanakan rapat-rapat secara berkala yang terkait dengan peningkatan kualitas petugas layanan publik dan sekaligus evaluasi hasil pelayanan publik



Semua Petugas Layanan Harus Respon Cepat Semua Aduan Masyarakat

Admin 30 September 2022 8:52 pm



Sekretaris Disdukcapil Surakarta, Subandi, SH, MH meminta kepada seluruh petugas pelayanan baik yang di front office dan back office (FO dan BO) untuk merespon secara cepat terhadap semua aduan masyarakat dan mensinergikan untuk penyelesaiannya antar sesama petugas karena penyelesaian aduan itu saling terkait Demikian disampaikan Subandi mewakili Kadisdukcapil kepada para narasumber



mbudsman/#more

Tentang Kami Pengaduan Link Terkait

seluruh dan Tim anan dan H dalam sdukcapil), output wancara,

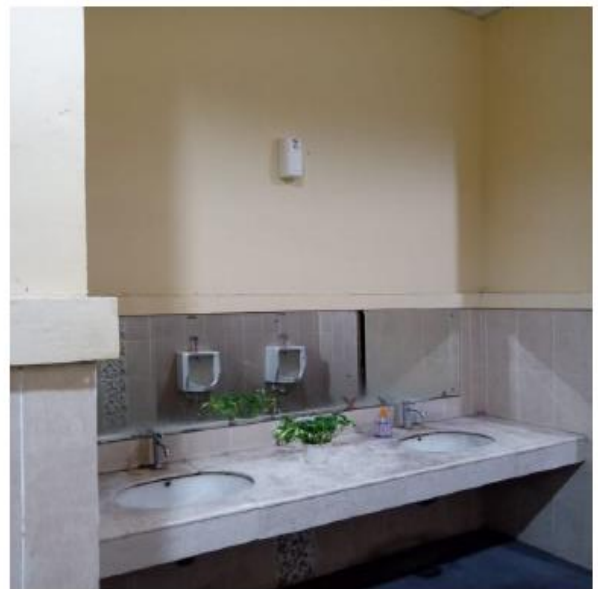


7. Memenuhi sarana-prasarana toilet seperti tisu, sabun, pengharum ruangan, vas bunga di wastafel

WASTAFEL, TOILETRIES, AIR BERSIH



FASILITAS LAINNYA PENGHARUM MATIC DAN TANAMAN HIJAU



8. Melakukan rapat-rapat evaluasi pengelolaan pengaduan



Rapat Koordinasi Penyelesaian Aduan Kedatangan dari Boyolali



III. PENUTUP

Demikian laporan hasil tindaklanjut atas rekomendasi Survey Kepuasan Masyarakat triwulan II tahun 2022 ini telah dibuat. Secara umum, tindaklanjut dilaksanakan dalam jangka waktu kurang dari 2 (dua) bulan dari sejak laporan SKM diterbitkan. Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam melaksanakan perbaikan kualitas pelayanan publik memperhatikan 9 (sembilan) unsur pelayanan, antara lain meliputi kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, kewajaran pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi petugas, keramahan petugas, kualitas sarana-prasarana dan saran penanganan pengaduan. Hasil SKM sangat membantu dalam menggali kekurangan/kelemahan pelaksanaan pelayanan publik Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta


Dalam SKM yang telah dilaksanakan, responden dapat memberikan nilai per unsur pelayanan sehingga dapat diketahui dan dianalisa kelemahan dan kekuatan masing-masing unsur pelayanan. Selain itu, usul saran dan masukan dari masyarakat, dalam hal ini responden SKM yang diberikan melalui pernyataan bebas dalam kuisisioner SKM, juga dapat digunakan sebagai perbaikan kualitas pelayanan. Sehingga sangat penting untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan SKM di tahun-tahun mendatang disertai dengan pemberian rekomendasi dan rencana tindak perbaikan unsur pelayanan sampai dengan pelaporan hasil tindaklanjutnya.

Surakarta, Agustus 2022

Mengetahui,
Kepala Dinas Administrasi
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Surakarta


YUHANES PRAMONO, SH.,M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 196404131989031010

Sekretaris


SUBANDI, SH.,MH
NIP. 196505151986031028