



**PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEMESTER II TAHUN 2022
PERIODE SURVEI : MEI 2022 S/D JUNI 2022**

NILAI IKM

90,52

MUTU PELAYANAN :

A

PREDIKAT MUTU PELAYANAN :

SANGAT BAIK

PELAYANAN PENCATATAN SIPIL		
RESPONDEN		
JUMLAH : 50 ORANG		
JENIS KELAMIN : L = 34 ORANG; P = 16 ORANG		
USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
< 18 Tahun = 0 orang	SD/MI = 0 orang	PNS = 9 orang
19-25 Tahun = 2 orang	SMP/MTS = 0 orang	TNI/POLRI = 1 orang
26-30 Tahun = 24 orang	SMA/SMK/MA = 22 orang	Swasta = 24 orang
31-35 Tahun = 24 orang	D1/D2/D3 = 9 orang	Wirausaha = 13 orang
36-40 Tahun = 0 orang	D4/S1 = 19 orang	Pelajar/Mahasiswa = 3 orang
41-45 Tahun = 0 orang	S2/Profesi = 0 orang	Lainnya = 0 orang
46-50 Tahun = 0 orang	S3 = 0 orang	
51-55 Tahun = 0 orang		
>56 Tahun = 0 orang		

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERKAN;
MAŞUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNİT
PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

REKAPITULASI DAN STRATEGI TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I

PERANGKAT DAERAH KABUPATEN SANGGAU TAHUN 2022

Perangkat Daerah: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau (Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil)

NO	PRIORITAS UNSUR	NILAI IKM	KELUHAN	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	PROSEDUR	86	BAIK	Mempertahankan dan meningkatkan lagi dalam menetapkan standar prosedur pelayanan secara konsisten sesuai dengan Undang – Undang yang berlaku	JANUARI 2023-DESEMBER 2023	BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL
2	WAKTU LAYANAN	92	SANAGT BAIK	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pengawasan terhadap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memastikan bahwa waktu pelayanan yang telah dilaksanakan sudah sesuai dengan Undang –Undang maupun Peraturan Daerah yang telah ditetapkan. - Menyebarkan luaskan informasi kepada masyarakat/pengguna layanan tentang standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah baik secara langsung, tertulis atau pun melalui platform media cetak dan media sosial. - Meningkatkan kepatuhan petugas yang terkait langsung pada proses pelayanan untuk dapat menyelesaikan penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Undang – Undang maupun Peraturan Daerah yang telah ditetapkan. 	JANUARI 2023-DESEMBER 2023	BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL
3	PRODUK LAYANAN	92	SANAGT BAIK	<p>Mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas maupun kuantitas produk layanan dengan cara :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan inovasi pelayanan publik terhadap produk – produk layanan Administrasi kependudukan guna 	JANUARI 2023-DESEMBER 2023	BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL

				<p>memberikan kemudahan akses layanan publik kepada seluruh lapisan masyarakat.</p> <p>2. Mensosialisasikan produk layanan maupun inovasi pelayanan publik yang telah ditetapkan kepada masyarakat baik secara lisan maupun tulisan (berupa banner, pamflet ataupun spanduk yang dipasang di tempat tempat strategis agar mudah untuk diketahui masyarakat serta memanfaatkan media sosial untuk turut serta digunakan menyebarluaskan informasi produk layanan dan inovasi pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan Administrasi Kependudukan).</p>		
4	SARANA DAN PRASARANA	81	BAIK	Meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab untuk dapat memelihara sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan publik demi kelancaran kegiatan.	JANUARI 2023-DESEMBER 2023	BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL
5	PERSYARATAN	90	SANGAT BAIK	<p>Mempertahankan dan ditingkatkan lagi tentang kesesuaian jenis pelayanan dengan cara :</p> <p>Tetap mematuhi dan perpedoman pada Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan serta meningkatkan kemampuan petugas layanan untuk dapat memahami serta menyelenggarakan pelayanan sesuai Undang Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p>	JANUARI 2023 - DESEMBER 2023	BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL
6	KOMPETENSI PELAKSANA	89	BAIK	Mempertahankan dan meningkatkan kemampuan petugas layanan dengan cara :	JANUARI 2023-DESEMBER 2023	BIDANG PELAYANAN

				<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan kesempatan bagi petugas layanan untuk dapat mengikuti pelatihan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah atau Lembaga Swasta. 2. Mengevaluasi secara berkala terkait kompetensi petugas pelayanan untuk dapat diketahui hal – hal yang perlu di rubah ataupun ditingkatkan sebagai petugas pelayanan publik. 3. Memberikan penghargaan kepada petugas pelayanan yang dinilai secara objektif, adil dan terbuka bagi petugas layanan yang memiliki prestasi kinerja yang baik. 		PENCATATAN SIPII
7	PERILAKU PELAKSANA	81	BAIK	<ul style="list-style-type: none"> - Mempertahankan dan meningkatkan kualitas perilaku petugas layanan yang memperhatikan pentingnya Etika Pelayanan Publik. - Mengevaluasi petugas layanan agar dapat melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. - Melakukan pengawasan secara berjenjang untuk memastikan petugas layanan sudah menetapkan Etika Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat. 	JANUARI 2023- DESEMBER 2023	BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPII
8	PENANGANAN PENGADUAN	100	BAIK	<p>Mempertahankan dan meningkatkan jalannya penanganan pengaduan dengan cara :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menambah kuantitas media informasi untuk disebar luaskan yang memuat proses apa, bagaimana dan siapa penanganan pengaduan dijalankan. 	JANUARI 2023- DESEMBER 2023	BIDANG PELAYANAN INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN

				<ol style="list-style-type: none"> 2. Meningkatkan kesigapan petugas pengaduan dalam menanggapi permasalahan maupun pengaduan dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau. 3. Melaksanakan evaluasi secara menyeluruh untuk mengetahui akar permasalahan agar dapat diselesaikan secara mufakat untuk kemudian dapat dilakukan perbaikan terkait Penanganan Pengaduan. 4. Meningkatkan kualitas petugas pengaduan dalam merespon setiap pengaduan yang diterima. 5. Meningkatkan eksistensi keberadaan petugas pengaduan. 6. Memaksimalkan media cetak, elektronik dan media sosial sebagai wadah pengaduan masyarakat selain pengaduan secara tatap muka. 		PEMANFAATAN DATA
9	BIAYA/TARIF	99	SANGAT BAIK	Mempertahankan dan meningkatkan kepatuhan dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai Undang – Undang dan Peraturan Daerah serta meningkatkan kualitas keterbukaan informasi tentang biaya / tarif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.	JANUARI 2023-DESEMBER 2023	BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL