



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

**NILAI IKM**

**93,02**

**MUTU PELAYANAN :**

**A**

**PREDIKAT MUTU PELAYANAN :**

**SANGAT BAIK**

<b>PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK</b>		
<b>RESPONDEN</b>		
<b>JUMLAH : 50 ORANG</b>		
<b>JENIS KELAMIN : L = 22 ORANG; P = 28 ORANG</b>		
<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
< 18 Tahun = 1 orang	SD/MI = 0 orang	PNS = 5 orang
19-25 Tahun = 16 orang	SMP/MTS = 1 orang	TNI/POLRI = 0 orang
20-30 Tahun = 26 orang	SMA/SMK/MA = 11 orang	Swasta = 31 orang
31-35 Tahun = 7 orang	D1/D2/D3 = 25 orang	Wirausaha = 9 orang
36-40 Tahun = 0 orang	D4/S1 = 13 orang	Pelajar/Mahasiswa = 5 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 UNIT  
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 Pendaftaran Penduduk)

<b>NO</b>	<b>PRIORITAS UNSUR</b>	<b>NILAI IKM</b>	<b>KELUHAN</b>	<b>PROGRAM/KEGIATAN</b>	<b>WAKTU</b>	<b>PENANGGUNG JAWAB</b>
1	PROSEDUR	89	SANGAT BAIK	Mempertahankan dan meningkatkan lagi dalam menetapkan standar prosedur pelayanan secara konsisten sesuai dengan Undang – Undang yang berlaku	JANUARI 2023-DESEMBER 2023	BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK
2	WAKTU LAYANAN	95	SANGAT BAIK	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- Meningkatkan kepatuhan petugas yang terkait langsung pada proses pelayanan untuk dapat menyelesaikan penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Undang – Undang maupun Peraturan Daerah yang telah ditetapkan.</li> <li>- Melaksanakan evaluasi secara menyeluruh untuk mengetahui akar permasalahan agar dapat diselesaikan secara mufakat untuk kemudian dapat dilakukan perbaikan terkait waktu pelayanan dan mengimplementasikan Undang-Undang dan</li> </ul>	JANUARI 2023-DESEMBER 2023	BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK

				Peraturan yang mengatur pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.		
3	PRODUK LAYANAN	99	SANGAT BAIK	<p>Mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas maupun kuantitas produk layanan dengan cara :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan inovasi pelayanan publik terhadap produk – produk layanan Administrasi kependudukan guna memberikan kemudahan akses layanan publik kepada seluruh lapisan masyarakat.</li> <li>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 menyebarkan informasi produk layanan dan inovasi pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan Administrasi Kependudukan).</li> </ol>	JANUARI 2023- DESEMBER 2023	BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK
4	SARANA DAN PRASARANA	87	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 PENDAFTARAN PENDUDUK
5	PERSYARATAN	93	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</p>	JANUARI 2023 - DESEMBER 2023	BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK

				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		
6	KOMPETENSI PELAKSANA	88	SANGAT BAIK	<p>Mempertahankan dan meningkatkan kemampuan petugas layanan dengan cara :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan kesempatan bagi petugas layanan untuk dapat mengikuti pelatihan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah atau Lembaga Swasta.</li> <li>2. Mengevaluasi secara berkala terkait kompetensi petugas pelayanan untuk dapat diketahui hal – hal yang perlu di rubah ataupun ditingkatkan sebagai petugas pelayanan publik.</li> <li>3. Memberikan penghargaan kepada petugas pelayanan yang dinilai secara objektif, adil dan terbuka bagi petugas layanan yang memiliki prestasi kinerja yang baik.</li> </ol>	JANUARI 2023-DESEMBER 2023	BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK
7	PERILAKU PELAKSANA	85	BAIK	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mempertahankan dan meningkatkan kualitas perilaku petugas layanan yang memperhatikan pentingnya Etika Pelayanan Publik.</li> <li>- 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.</li> <li>- Melakukan pengawasan secara berjenjang untuk memastikan petugas layanan sudah menetapkan Etika Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat.</li> </ul>	JANUARI 2023-DESEMBER 2023	BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK

8	PENANGANAN PENGADUAN	100	SANGAT BAIK	<p>Mempertahankan dan meningkatkan jalannya penanganan pengaduan dengan cara :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menambah kuantitas media informasi untuk disebar luaskan yang memuat proses apa, bagaimana dan siapa penanganan pengaduan dijalankan.</li> <li>2. Meningkatkan kesigapan petugas pengaduan dalam menanggapi permasalahan maupun pengaduan dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau.</li> <li>3. Melaksanakan evaluasi secara menyeluruh untuk mengetahui akar permasalahan agar dapat diselesaikan secara mufakat untuk kemudian dapat dilakukan perbaikan terkait Penanganan Pengaduan.</li> <li>4. Meningkatkan kualitas petugas pengaduan dalam merespon setiap pengaduan yang diterima.</li> <li>5. Meningkatkan eksistensi keberadaan petugas pengaduan.</li> <li>6. Memaksimalkan media cetak, elektronik dan media sosial sebagai wadah pengaduan masyarakat selain pengaduan secara tatap muka.</li> </ol>	JANUARI 2023-DESEMBER 2023	<p>BIDANG PELAYANAN INFORMASI ADMINISTRASI DAN KEPENDUDUKAN DAN PEMANFAATAN DATA</p>
9	BIAYA/TARIF	100	SANGAT BAIK	<p>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.</p>	JANUARI 2023-DESEMBER 2023	<p>BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK</p>