

**KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
DEPUTI BIDANG PELAYANAN PUBLIK
Jalan Jend. Sudirman Kav. 69 Jakarta 12190**

**BERITA ACARA HASIL PEMANTAUAN DAN EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PESISIR SELATAN TAHUN 2021**

Pada hari ini, Senin tanggal 6 September 2021, Kami Tim Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kedeputusan Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB, berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, menyatakan sebagai berikut :

| NO | KOMPONEN | PENGAMATAN LAPANGAN |
|----|--|--|
| 1 | KEBIJAKAN PELAYANAN (Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat) | <ol style="list-style-type: none">1. Standar Pelayanan telah ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 900/030/Kpps/DKPS-PS/2019 tanggal 18 September 2019 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2019, dan telah sesuai dengan Peraturan Kementerian PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Penyusunan Standar Pelayanan.2. Penyusunan Standar Pelayanan tersebut belum melibatkan masyarakat.3. Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan memuat 18 jenis layanan.4. Media publikasi Standar Pelayanan dalam bentuk banner, leaflet dan booklet yang ditempelkan di ruang pelayanan dan telah dipublikasikan pada website https://disdukcapil.pesisirselatan.go.id.5. Antrian pengunjung selama pandemi Corona Virus-19 telah menggunakan protokol kesehatan, namun Pengunjung yang datang tetap dilayani terutama layanan cetak dokumen, dalam sehari Pengunjung dibatasi hanya 10 – 15 orang.6. Pengunjung dianjurkan datang ke Kecamatan melalui layanan UKL untuk semua layanan, kecuali tentang konsolidasi data ke Kantor Disdukcapil,7. Pengunjung dipanggil dengan sistem antrian dan pengunjung dipanggil menggunakan pengeras suara.8. Tersedia Maklumat Pelayanan yang telah dipublikasikan di ruang pelayanan dan isi pernyataannya telah sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan dipublikasikan melalui website https://disdukcapil.pesisirselatan.go.id |

| | | |
|---|--|---|
| | | <p>9. Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara swakelola, dimana pada tahun 2020 dilakukan bekerjasama dengan Bagian Organisasi Setda Kabupaten Pesisir Selatan.</p> <p>10. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 dengan skor 86,45 kategori rata-rata “Baik”, telah dipublikasikan di ruang pelayanan dan website, facebook, instagram, dan papan informasi.</p> |
| 2 | <p>PROFESIONALISME SDM (Kompetensi Pegawai, Aturan Prilaku dan Kode Etik, Budaya Pelayanan)</p> | <p>1. Petugas pelayanan sudah memiliki kompetensi yang dibutuhkan , antara lain ditunjukkan dengan latar belakang pendidikan serta dilakukan pelatihan-pelatihan khusus untuk mendukung kebutuhan pelayanan.</p> <p>2. Terdapat 4 orang petugas pelayanan di front office yang bertugas untuk melayani informasi pengunjung dan pengaduan, disamping itu terdapat 9 orang tenaga pada unit server untuk mencetak dokumen kependudukan.</p> <p>3. Jumlah ASN seluruhnya 132 orang terdiri 34 orang , dan dibantu oleh tenaga kontrak/ THL 98 orang, dan tersebar Unit Kerja Layanan di Kecamatan-Kecamatan.</p> <p>4. Jam kerja dimulai pukul 08.00 – 16.00 pada Senin hingga Kamis, untuk hari Jum,at dimulai pada pukul 08.00 s/d 16.30 , istirahat pukul 12.00- 13.30, dan penambahan jam kerja pada saat-saat tertentu pada Sabtu dan Minggu.</p> <p>5. Aturan perilaku dan kode etik ditetapkan dengan SK Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 800/001.B/DKPS-PS/II/2019 perihal Kode Etik Pelayanan Publik.</p> <p>6. Budaya Pelayanan menggunakan seragam kantor, dan PIN menggunakan identitas nama serta mempraktekkan “Budaya 5 S” dan 10 Budaya Malu.</p> <p>7. Terdapat Reward bagi pegawai yang berprestasi, dan punishmen bagi pelanggaran akan diberikan sanksi sesuai peraturan yang berlaku.</p> |
| 3 | <p>SARANA PRASARANA (Tempat parkir, Ruang tunggu, Toilet khusus, Sarana prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, Ruang laktasi/<i>Nursery</i>, Arena bermain anak, Kantin/Fotocopy/Toko ATK, <i>Front office</i>)</p> | <p>1. Tersedia sarana parkir yang memadai untuk pengendara roda dua dan roda empat secara terpisah, berada dalam area Kantor Bupati Pesisir Selatan.</p> <p>2. Ruang tunggu yang memadai dilengkapi dengan nomor antrian, bahan bacaan seperti surat kabar dan tersedia TV untuk Pengunjung .</p> <p>3. Tersedia ruang laktasi dan ruang bermain anak yang terpisah ruangnya.</p> <p>4. Tersedia sarana pelayanan bagi pengguna berkebutuhan khusus, antara lain tersedia jalur khusus yang landai dan loket khusus difabel.</p> <p>5. Tersedia 2 buah toilet Pengunjung yang terpisah antara wanita dan pria, yang dengan dilengkapi tissue, sabun, dan , WC jongkok, disamping itu juga tersedia 1 toilet untuk difabel.</p> <p>6. Tersedia Mushalla untuk Pengunjung</p> |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| 4 | <p>SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK (Sistem informasi elektronik dan Non elektronik, Pemutakhiran data)</p> | <p>Sistem informasi pelayanan publik tersedia di unit pelayanan baik berbentuk elektronik maupun non elektronik :</p> <p>Sarana berbentuk elektronik antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi online melalui https://disdukcapil.pesisirselatan.go.id yang bisa diakses melalui android. 2. Aplikasi website dengan nama https://ladokutu.go.id. Untuk pelayanan dokumen pengunjung dari RSUD dan BPJS Kesehatan 3. SIPP melalui WA dengan nomor 081267444665. <p>Terdapat sarana non elektronik seperti: leaflet, brosur , baliho, videotron, backdrop, standing banner dan poster, yang berisi informasi pelayanan dan himbuan kesadaran administrasi kependudukan.</p> <p>Terdapat facebook, instagram, youtube dengan nama channel <i>disdukcapilkabpesisirselatan</i></p> |
| 5 | <p>KONSULTASI DAN PENGADUAN (Sarana konsultasi dan pengaduan yang digunakan)</p> | <p>Sistem konsultasi dan Pengaduan yang digunakan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi online melalui https://disdukcapil.pesisirselatan.go.id yang bisa diakses melalui android. 2. Aplikasi website dengan nama https://ladokutu.go.id. Untuk pelayanan dokumen pengunjung dari RSUD dan BPJS Kesehatan 3. SIPP melalui WA dengan nomor 081267444665, dan nomor 089518148487 4. Terdapat 2 orang Petugas Pengaduan pelayanan dan pengaduan data adminduk 5. Pengaduan pada facebook , instagram, website, WA dan email : 6. Pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi SP4N-LAPOR yang dikoordinir oleh Dinas Kominfo Pesisir Selatan. |
| 6 | <p>INOVASI (Inovasi yang dimiliki unit layanan)</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Inovasi “ Salam Sapa Ke Pintu Rumah” 2. Inovasi “Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling” 3. Inovasi LADO KUTU (LAYanan DOkumen KependUdu TerpadU) 3 Instansi (Dinas Dukcapil - RSUD - BPJS Kesehatan). 4. Inovasi PASS NIKAH (Pemberian Administrasi Status Saat perNIKAHan) dengan Kantor Kemenag dan KUA 5. Inovasi SEHAT (Semoga cEpat SeHAT) |

| | |
|--|--|
| | 6. Inovasi Turud Berduka (turun ke rumah duka berikan Dokumen kematian) 7. Inovasi SELAMAT LAHIR (SEtelah LAhir MendApat AkTa KeLAHIRan) 8. Inovasi JEBOL PER SISWA (JEmput BOLA PERekaman SISWA), Kerjasama dengan Dinas Pendidikan dan seluruh SLTA 9. Inovasi MELISA (MElayani PeduLI Lanjut USiA) 10. Inovasi PEDULI DISABILITAS (PElayanan Dokumen KependUdukan PeduLI Disabilitas) 11. Inovasi MERDEKA (MEmbahagiakan MasyaRakat DEngan KemudAhan) 12. Inovasi KADOKU KPEL 13. Inovasi SILPIA (Sistem Inovasi Layanan Penerbitan Identitas Anak) 14. Inovasi SALAM SIS KECAMAT (Sistem Administrasi LAYanan Masyarakat berbaSIS KECAMATan) |
|--|--|

Rekomendasi:

Berdasarkan hasil pengamatan lapangan secara virtual , rekomendasi yang dapat disampaikan antara lain:

1. Standar pelayanan:

- Agar dilakukan penyusunan SP melibatkan pihak Ketiga
- Agar dipajang hasil SKM di ruang pelayanan, dimuat website, facebook dan IG

2. PROFESIONALISME SDM:

Perlu dilakukan penambahan tenaga IT / Pranata Komputer yang menangani data kependudukan

3. SARANA DAN PRASARANA:

Agar dioptimalkan penggunaan Kantor yang ada saat , dan jika dana memadai agar dibangun Kantor baru

4. SIPP:

Agar dilakukan pemutakhiran data SIPP secara berkala/ setiap hari

5. Pengaduan:

Agar disosialisasikan pengaduan secara intensif tentang Aplikasi SP4N-LAPOR

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Painan , 3 September 2021

Mengetahui :

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Pesisir Selatan,



EVAFAUZA YULIASMAN, SE.M.Si.

NIP. 19670712 199202 1 001