

**HASIL ANALISA DAN EVALUASI SKM
JULI – DESEMBER 2021**

NO	UNSUR	PERMASALAHAN	AKAR MASALAH	TINDAK LANJUT/ SARAN PERBAIKAN	KETERANGAN
1	PERSYARATAN MASING- MASING JENIS PELAYANAN	Informasi persyaratan pelayanan kurang diketahui masyarakat.	Masyarakat kurang memanfaatkan media informasi persyaratan pelayanan yang sudah disediakan (elektronik dan non elektronik)	Mengoptimalkan sosialisasi media informasi pelayanan adminduk yang telah disediakan.	Media informasi elektronik : <ul style="list-style-type: none"> - WA - Facebook - Instagram - Website Media informasi non elektronik : <ul style="list-style-type: none"> - Brosur - Banner - Plank permanen - Media massa
2	PROSEDUR PELAYANAN	Masih ada anggapan prosedur pelayanan yang ditetapkan agak panjang.	Sistem dan prosedur pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, sehingga tidak boleh dilanggar.	- Sosialisasi kedudukan dan fungsi SOP.	SOP sudah sesuai dengan ISO 9001 – 2015.

3	KECEPATAN WAKTU	Masih ada anggapan standar waktu penerbitan dokumen kependudukan terlalu panjang.	Pelaporan peristiwa kependudukan masyarakat sering tidak tepat waktu sesuai dengan terjadinya peristiwa kependudukan.	Waktu penyelesaian beberapa jenis pelayanan sudah dipercepat.	Waktu penyelesaian dokumen telah ditetapkan dalam Perda, dan Standar Pelayanan.
4	KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN DENGAN STANDAR PELAYANAN (SP)	Adakalanya masyarakat pemohon menginginkan standar pelayanan lebih di sederhanakan.	masyarakat pemohon menginginkan standar pelayanan lebih di sederhanakan.	Melakukan evaluasi terhadap standar pelayanan dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku.	Melakukan audit standar pelayanan (SP)/ SOP secara regular dengan menerapkan ISO 9001 – 2015.
5	WEBSITE	Tidak semua masyarakat memiliki sarana untuk melihat website.	Belum seluruhnya masyarakat terbiasa/ mengetahui mengakses website.	Semua pertanyaan yang masuk di jawab pada hari itu juga agar tidak terjadi tunggakan pada pertanyaan tersebut, (meningkatkan responsifitas).	Website dukcapil dan sosial media (WA, Facebook, Instagram, e-Mail, SP4N LAPOR) secara regular dilakukan update (pemutakhiran).

6	SARANA PRASARANA	Tempat parkir kendaraan roda 2 dan roda 4 terbatas.	Jumlah kendaraan pengunjung yang membutuhkan area parkir adakalanya cukup besar.	Penataan area parkir kendaraan roda 2 dan roda 4 secara optimal.	Mendorong Pemanfaatan Pelayanan online sehingga tidak memerlukan datang langsung.
		Ruang tunggu Pendaftaran Penduduk terbatas.	Jumlah pengunjung Pendaftaran Penduduk adakalanya cukup besar.	Penataan ruang tunggu secara optimal.	Mendorong Pemanfaatan Pelayanan online sehingga tidak memerlukan datang langsung.
7	PENANGANAN ADUAN LAYANAN	Masyarakat sering tidak mengetahui adanya sarana pengaduan yang disediakan seperti : <ul style="list-style-type: none"> - WA - Massenger Facebook - Direct Massanger Instagram - e-Mail - SP4N LAPOR - Pohon Ranting 	Tidak semua masyarakat bisa mengakses sarana pengaduan secara elektronik.	Semua pertanyaan yang masuk di jawab pada hari itu juga agar tidak terjadi tunggakan pada pertanyaan tersebut, (meningkatkan responsifitas).	Disdukcapil telah memiliki sarana pengaduan bersifat elektronik : <ul style="list-style-type: none"> - WA - Massenger Facebook - Direct Massanger Instagram - e-Mail

		- Kotak Saran			- SP4N LAPOR Non elektronik : - Pohon Ranting - Kotak Saran
--	--	---------------	--	--	--

Ditetapkan di : Medan

Pada tanggal :

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN**



BAGINDA P. SIREGAR, AP, M.SI

PEMBINA TK I

NIP. 19740810 199403 1 002