

BAB III

HASIL PENYELENGGARAAN URUSAN PEMERINTAHAN YANG MENJADI KEWENANGAN DAERAH

3.1. Capaian Pelaksanaan Program dan Kegiatan 2021

Berikut merupakan Tabel 3.1 capaian kinerja program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sesuai dengan target kinerja yang telah ditetapkan dalam perjanjian kinerja tahun 2021.

Tabel 3.1
Capaian Kinerja dalam Perjanjian Kinerja
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2021

No	Program/ Kegiatan	Target Kinerja	Realisasi	Capaian Kinerja	Kategori
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]
I	Program Pendaftaran Penduduk	100%	68,14%	68,14%	Cukup tercapai/ Cukup berhasil
1)	Pelayanan Pendaftaran Penduduk	100%	50,00%	50,00%	Kurang tercapai/ Kurang berhasil
2)	Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk	100%	86,27%	86,27%	Sangat tercapai/ Sangat berhasil
II	Program Pencatatan Sipil	100%	100%	100%	Sangat tercapai/ Sangat berhasil
1)	Penyelenggaraan Pencatatan Sipil	100%	100%	100%	Sangat tercapai/ Sangat berhasil
III	Program Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	100%	92,04%	92,04%	Sangat tercapai/ Sangat berhasil
1)	Pengumpulan Data Kependudukan dan Pemanfaatan dan Penyajian Database Kependudukan	100%	100%	100%	Sangat tercapai/ Sangat berhasil
2)	Penataan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	100%	99,75%	99,75%	Sangat tercapai/ Sangat berhasil
3)	Penyelenggaraan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	100%	76,37	76,37	Tercapai/ Berhasil
	Rata-Rata Capaian Kinerja			86,73%	Sangat Berhasil

Untuk melihat persentase capaian kinerja dari setiap kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dapat dilihat sebagai berikut :

$$\frac{\text{Total Realisasi Kinerja}}{\text{Rencana Kinerja}} \times 100 \% = \text{Capaian Kinerja (\%)}$$

Pengukuran Kinerja didasarkan pada target dan realisasi dengan satuan pengukuran dalam bentuk presentase, indeks, rata-rata, angka dan jumlah. Sesuai dengan pedoman penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang dikeluarkan LAN (SK Kepala LAN Nomor 589/IX/6/Y/99), digunakan skala pengukuran **ordinal**.

Dari hasil analisa dan rekapitulasi hasil capaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan berdasarkan pedoman penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang dikeluarkan LAN (SK Kepala LAN Nomor 589/IX/6/Y/99) sebagai skala pengukuran dengan capaian persentase yang diperoleh sebesar **86,73 %** dengan kategori "**Sangat Berhasil**". Adapun beberapa kegiatan yang tidak terlaksana bahkan hingga penghapusan disebabkan belum selesainya penyelesaian

Aparatur Pelayanan oleh BKDPSPDM yang akan ditempatkan dikelurahan sebagai operator pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Sehingga beberapa kegiatan terkait persiapan pelatihan bagi Aparatur pelayanan di Kelurahan, dan penyediaan sarana dan prasarana lainnya yang terkait pelayanan tersebut, tidak dapat dilakukan dan akan diselenggarakan kembali pada tahunnya.

A. Permasalahan dan Solusi

✓ **Permasalahan**

1. Belum terpenuhinya SDM pelayanan yang akan di tugaskan di 40 (empat puluh) kelurahan, sebagai bagian dari pendekatan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat terutama di wilayah pinggiran, mengakibatkan, kegiatan yang seharusnya dapat dilaksanakan sebagai penunjang pelayanan di kelurahan, tidak dapat di selenggarakan;
2. Perluasan akses pelayanan pencatatan sipil dalam hal ini dapat dilihat dari masih kurangnya partisipasi masyarakat khusus daerah lingkaran luar yang memohon pencatatan kejadian penting yang dialami masyarakat berupa kelahiran dan perkawinan;
3. Dokumen dan akta pencatatan sipil yang dimiliki masyarakat belum sepenuhnya diketahui masyarakat tentang kegunaannya sebagai status hukum dan status kependudukan;
4. Masih kurang validnya data penduduk asing yang bermukim di Kota Medan;
5. Masih belum optimalnya implementasi program Penataan Administrasi Kependudukan.

✓ **Solusi**

1. Melakukan koordinasi dengan OPD terkait, Departemen Agama, Kantor Imigrasi cabang Medan dan pihak Pengadilan Negeri Medan;
2. Sosialisasi tentang kebijakan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan melalui kerjasama dengan media cetak dan elektronik;
3. Melakukan kegiatan pendataan penduduk asing di Kota Medan;
4. Melakukan kegiatan pelayanan keliling bidang kependudukan dan pencatatan sipil penjemputan bola untuk mengaktifkan stelsel aktif pelayanan;
5. Melakukan banyak inovasi layanan termasuk menjalankan system pelayanan secara online, pengaduan masyarakat secara online, melakukan kerja sama dan lainnya untuk meningkatkan kualitas layanan Administrasi Kependudukan di Kota Medan.

3.1.1. Capaian Kinerja Program sesuai dengan Target Kinerja yang ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja

Tabel 3.2
Capaian Kinerja Program sesuai dengan Target Kinerja
yang ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2021

No	Program	Target		Realisasi		Capaian	
		Fisik	Keuangan	Fisik	Keuangan	Fisik	Keuangan
[1]	[2]	[3]		[4]		[5]	
1.	Pendaftaran Penduduk	100 %	1.084.769.300,-	62,11 %	746.125.850,-	62,11 %	68,78 %
2.	Pencatatan Sipil	100 %	236.889.380,-	97,47 %	230.889.380,-	100 %	97,47 %
3.	Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	100 %	3.744.494.053,-	92,04 %	3.249.274.900,-	92,04 %	86,77 %

F. Urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

F.1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

3.3. Capaian Kinerja Keluaran Masing – Masing Kegiatan pada setiap Urusan Pemerintahan/ Uraian Penunjang/ Urusan Pendukung Pemerintahan sesuai dengan Target dalam Dokumen Anggaran dan Masalah yang dihadapi serta Solusi Pemecahannya

Urusan Pemerintahan	OPD Pelaksana	Uraian Program/ Kegiatan/ Sub Kegiatan	Target		Realisasi		Capaian		Permasalahan	Upaya Mengatasi Permasalahan
			Fisik	Keuangan	Fisik	Keuangan	Fisik	Keuangan		
[1]	[2]	[3]	[4]		[5]		[6]		[7]	[8]
Urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1.1. Pelayanan Pendaftaran Penduduk	100 %	593.116.000,-	50 %	307.813.000,-	50 %	307.813.000,-	Adanya Keterbatasan Pergerakan dalam melakukan Pelayanan Langsung kepada Masyarakat akibat Pandemi COVID-19	Tetap melakukan Pelayanan Langsung ke Masyarakat dengan memperhatikan Prokes dan juga lebih mengaktifkan proses layanan secara <i>online</i> , sehingga tidak mengurangi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan Administrasi Kependudukan
		1.1.1. Peningkatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk	6 Kegiatan	400.000.000,-	6 Kegiatan	307.817.000,-	76,95 %	307.817.000,-	-	-
		1.1.2. Penerbitan Dokumen atas Hasil Pelaporan Peristiwa Kependudukan	2 Jenis	193.116.000,-	0	0	0	193.116.000,-	Pengambilan Blanko KTP-El yang seyogyanya harus dijemput secara langsung ke Ditjen Adminduk dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri RI di Jakarta, tidak dapat dilakukan karena Pandemi COVID-19	Pengiriman Blanko KTP-El dilakukan melalui Kantor POS dan Cargo

		1.2. Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk	100 %	491.653.300,-	86,27 %	438.312.880,-	89,15 %	438.312.880,-	Akibat dari Pandemi COVID-19 dilakukannya Pembatasan dalam melakukan Kegiatan Koordinasi dan Konsultasi secara Langsung, sehingga tidak banyak Anggaran yang dapat direalisasikan untuk Kegiatan Koordinasi dan Konsultasi tersebut	Koordinasi dan Konsultasi tetap Dilakukan melalui <i>online system</i>
		1.2.1. Pelayanan secara aktif Pendaftaran Peristiwa Kependudukan dan Pencatatan peristiwa penting terkait Pendaftaran Penduduk	100 %	95.088.800,-	72,53 %	43.632.000,-	45,89 %	43.632.000,-	-	-
		1.2.2. Fasilitasi Pendaftaran Penduduk	100 %	396.564.500,-	100 %	394.680.880,-	99,53 %	394.680.880,-	-	-
		2.1. Penyelenggaraan Pencatatan Sipil	100 %	236.971.800,-	100 %	230.889.380,-	97,47 %	230.889.380,-	-	-
		2.1.1. Pelayanan Secara Aktif Pendaftaran Peristiwa Kependudukan dan Pencatatan Peristiwa Penting terkait Pencatatan Sipil	100 %	36.871.800,-	100 %	32.573.500,-	88,34 %	32.573.500,-	-	-
		2.1.2. Fasilitasi terkait Pencatatan Sipil	1 Kegiatan	200.000.000,-	1 Kegiatan	198.315.880,-	99,16 %	198.315.880,-	-	-

		3.1. Penataan Pengelolaan Administrasi Kependudukan	100 %	1.447.700.000,-	99,75 %	1.173.767.500,-	81,11 %	1.173.767.500,-	Hambatan dalam Kerusakan dan Gangguan Jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sehingga sering menjadi Kendala yang sangat mengganggu dalam Proses Layanan Administrasi Kependudukan	Koordinasi dan Konsultasi ke Tenaga Ahli dan Ditjen Adminduk dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri RI di Jakarta untuk mengatasi Masalah Gangguan Jaringan tersebut, serta Rutin melakukan Pemeliharaan Jaringan
		3.1.1. Penyusunan Tata Cara Perencanaan, Pelaksanaan, Pemantauan, Evaluasi, Pengendalian, dan Pelaporan Penyelenggara Adminduk terkait Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	6 Dokumen	1.447.200.000,-	99,75 %	1.173.767.500,-	81,11 %	1.173.767.500,-	Adanya Pengurangan Jumlah Peralatan dan Perlengkapan Perekaman dan KTP-El yang sangat Dibutuhkan karena adanya batas Usia Pemakaian Perangkat	Tetap melakukan Pengadaan Peralatan dan Perlengkapan Perekaman dan Pencetakan KTP-El walaupun dengan Jumlah yang sangat terbatas
		3.2. Pengumpulan Data Kependudukan dan Pemanfaatan dan Penyajian Database Kependudukan	100 %	230.000.000,-	100 %	198.906.000,-	86,48	198.906.000,-	-	-
		3.2.1. Inventarisasi Data untuk Kepentingan Pembangunan Daerah	100 %	230.000.000,-	100 %	198.906.000,-	86,48 %	31.094.000,-	-	-

		3.3. Penyelenggaraan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	100 %	2.067.294.063,-	76,37 %	1.876.601.400,-	90,78 %	1.876.601.400,-	Ketersediaan Perangkat dan Jaringan SIAK yang terbatas , sehingga cukup mengganggu jalannya proses Pelayanan Administrasi Kependudukan	Melakukan Koordinasi ke Ditjen Adminduk dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri RI di Jakarta dalam rangka Pemeliharaan dan Penyediaan Perangkat SIAK
		3.3.1. Sosialisasi terkait Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	7 Kegiatan	1.780.294.063,-	6 Kegiatan	1.591.675.400,-	95,79 %	1.591.675.400,-	Perangkat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) memiliki keterbatasan Usia Pemakaian, sehingga Kerusakan bisa terjadi kapan saja	Melakukan Pemeriksaan Rutin oleh Tenaga Ahli Jaringan untuk tetap dilakukan Pencegahan Kerusakan dan Pemeliharaan
		3.3.2. Komunikasi, Informasi, dan Edukasi Kepada Pemangku Kepentingan dan Masyarakat	3 Kegiatan	150.000.000,-	1 Kegiatan	148.610.000,-	33,33 %	148.610.000,-	Pelayanan Administrasi Kependudukan membutuhkan Sosialisasi dan Himbuan kepada Masyarakat, akibat Pandemi COVID-19 Kegiatan tersebut tidak dapat dilaksanakan secara langsung dan menghimpun banyak Masyarakat	Sarana Media Televisi dan Elektronik merupakan Solusi yang tepat untuk dapat melakukan berbagai Himbuan dan Sosialisasi yang dibutuhkan sebagai Sarana Informasi Layanan Administrasi Kependudukan untuk Masyarakat Kota Medan
		3.3.3. Penyajian Data Kependudukan yang akurat dan dapat Dipertanggungjawabkan	3 Jenis	137.000.000,-	3 Jenis	136.316.000,-	99,50 %	136.316.000,-	-	-

3.4. Analisis Kesesuaian antara Kegiatan dengan Target Kinerja Program yang sudah Ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja

NO	PERMASALAHAN 2021	TINDAK LANJUT 2022	TUJUAN PENYELESAIAN
1.	Banyaknya perubahan regulasi terkait perubahan Reformasi Birokrasi	<p>a) Menyusun komponen pengungkit (Manajemen Perubahan, Penataan Tatalaksana, Penataan Sistem Manajemen SDM, Penguatan Akuntabilitas Kinerja, Penguatan Pengawasan, Penguatan Kualitas Pelayanan Publik) dan komponen hasil;</p> <p>b) Melakukan Sosialisasi ZI (Zona Integritas) menuju WBK (Wilayah Bebas Korupsi) dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani)</p>	Mewujudkan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN serta meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik kepada Masyarakat
2.	Keterbatasan perluasan aksesibilitas pelayan Administrasi Kependudukan	a) Menyediakan anggaran sarana dan prasana pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan secara bertahap	Mendekatkan Aksesibilitas Pelayanan kepada Masyarakat Kota Medan
3.	Keterbatasan Aparatur Pelayanan yang akan ditempatkan di Kelurahan sebagai bentuk Perluasan Aksesibilitas Pelayanan Administrasi Kependudukan	a) Mengajukan Permohonan Aparatur Pelayanan ke Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKDPSDM) Kota Medan, untuk dapat ditempatkan pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan	Mendekatkan Aksesibilitas Pelayanan kepada Masyarakat Kota Medan
4.	Keterbatasan jumlah mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) untuk ditempatkan di 21 (dua puluh satu) Kecamatan di Kota Medan	b) Menyediakan anggaran pengadaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) secara bertahap	Mempermudah dan mempercepat proses pelayanan Administrasi Kependudukan secara <i>online system</i>

3.2. Kebijakan Strategis yang ditetapkan

Berdasarkan isu-isu pokok yang telah diidentifikasi sebelumnya, maka model-model intervensi yang akan dilakukan memerlukan strategi dan arah kebijakan yang efektif guna mengoptimalkan implementasinya. Dengan demikian, penyelenggaraan administrasi kependudukan untuk periode 5 (lima) tahun yang akan datang, dilaksanakan melalui program penataan administrasi kependudukan dengan pendekatan pokok sebagai berikut :

- a. Validasi data base kependudukan
- b. Implementasi sistem informasi kependudukan terkait pengembangan dan pengelolaan
- c. Peningkatan kapasitas pengelola administrasi kependudukan
- d. Peningkatan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan
- e. Penataan mobilitas penduduk
- f. Penataan dan peningkatan pencatatan kelahiran, kematian, pengakuan dan pengangkatan anak
- g. Penataan pencatatan perkawinan, perceraian, perubahan dan pengelolaan dokumen
- h. Sosialisasi kebijakan kependudukan
- i. Penyuluhan kependudukan dan catatan sipil
- j. Penataan dokumen kependudukan

Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan merupakan pedoman berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan-kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Dengan kata lain, kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan merupakan himpunan keputusan mengenai cara pelaksanaan strategi, mekanisme tindakan lanjutan untuk pencapaian tujuan dan kondisi-kondisi yang dapat mendukung implementasi keputusan yang ditetapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Bertolak dari hal ini, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan merumuskan kebijakan pokok, sebagai berikut :

1. Mendorong kebijakan persebaran dan mobilitas penduduk secara lebih seimbang, sesuai dengan daya dukung dan daya tampung lingkungan kota. Kebijakan tersebut dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran.

Tujuan

- a. Mendorong keserasian kebijakan kependudukan, dalam rangka peningkatan integritas, pengendalian pertumbuhan dan kuantitas, pengarahan mobilitas dan persebaran penduduk yang serasi dengan daya dukung dan daya tampung lingkungan kota.

Sasaran

- a. Meningkatkan efektivitas penyediaan dan informasi kependudukan dan pencatatan sipil;
 - b. Meningkatkan efektivitas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil;
 - c. Meningkatkan pengendalian dan pengawasan kependudukan.
2. Meningkatkan kualitas administrasi kependudukan, guna mendorong terakomodasinya hak-hak penduduk dan meningkatkan kualitas dokumen, data dan informasi penduduk dalam mendukung perencanaan dan pelaksanaan pembangunan kota yang berkelanjutan serta pelayanan publik. Kebijakan tersebut dalam rangka pencapaian tujuan dan sarana.

Tujuan

- a. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Sasaran

- a. Meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil
 - b. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Mengoptimalkan pelayanan kependudukan prima kepada masyarakat, dengan mengutamakan kepuasan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan hak-hak dan kewajiban kependudukan warga Negara. Kebijakan tersebut dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran:

Tujuan

- a. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Sasaran

- a. Meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bagi masyarakat Kota Medan;
 - b. Meningkatkan penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan;
 - c. Pelaksanaan evaluasi sistem pendaftaran administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang cepat, murah dan transparan sehingga mengikuti standard dan

spesifikasi yang telah ditetapkan. Kebijakan tersebut dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran.

Tujuan

- a. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Sasaran

- a. Meningkatnya kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. Meningkatnya pelayanan administrasi perkantoran.

Visi : Terwujudnya Masyarakat Kota Medan yang Berkah, Maju dan Kondusif

Misi :

Medan Berkah (Pelayanan Publik yang Bebas Korupsi)

Medan Inovatif (Transformasi Digital)

Medan Bersih (Reformasi Birokrasi)

Tujuan	Sasaran	Strategi	Arah Kebijakan
Mewujudkan Zona Integritas sebagai Kawasan Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)	Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan Bebas Pungli/ Korupsi	Meningkatkan Integritas Penyelenggara/ Pelaksana, Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan	Pencanangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)
Mewujudkan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Terintegrasi, Transparansi, Akuntabel dan Profesional	Terwujudnya Medan Satu Data Kependudukan	Melakukan Koordinasi Perencanaan terpadu Pembangunan Mall Pelayanan Publik Berbasis IT	Menyusun Analisis Kebutuhan Sarana/ Prasarana Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Mall Pelayanan Publik
Mewujudkan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Sederhana, Mudah, Cepat dan Pasti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terlaksananya Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Konsisten sesuai dengan Sisdur dan SOP 2. Adanya Monev dalam Penerapan SOP 	Meningkatkan Pengendalian dan Evaluasi Penerapan Sistem dan Prosedur/ SOP secara Bertingkat	Menyelenggarakan Monitoring dan Evaluasi Penerapan Sistem dan Prosedur/ SOP selama Jam Kerja termasuk SKM
Meningkatkan Akses Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Semakin Berkualitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tercapainya Kepemilikan Dokumen Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil sesuai Target Nasional 2. Terwujudnya Peremajaan Infrastruktur secara Berkala 	Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Target Kinerja Yang Ditetapkan Dengan Pendekatan Stelsel Aktif	Menyelenggarakan Pelayanan Keliling secara Kreatif dan Inovatif termasuk Kerjasama Pelayanan Adminduk.

3.5. Tindak Lanjut Rekomendasi DPRD

NO	ASPEK	Rekomendasi 2021 (DPRD KOTA MEDAN)	RENCANA TINDAK LANJUT	TUJUAN/ MASALAH DISELESAIKAN
1.	Inovasi	Kemudahan dalam proses layanan pembuatan dokumen Administrasi Kependudukan bagi masyarakat Kota Medan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Menerapkan System Layanan Administrasi Kependudukan secara Online/ Daring. ✓ Melakukan Pelayanan Administrasi Kependudukan Keliling ke 21 Kecamatan di Kota Medan sebagai bagian dari Stelsel Aktif Lainnya. ✓ Melaksanakan Inovasi Pelayanan salah satunya seperti "Jum'at Menyapa" (mengantarkan langsung Dokumen Kependudukan ke Rumah Masyarakat), mendengarkan keluhan masyarakat langsung melalui Sosialisasi Interaktif secara Digital, mengaktifkan Media Sosial dan Layanan Pengaduan sebagai sarana untuk mengetahui semua keluhan masyarakat agar bias ditindak lanjuti. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mempermudah akses pelayanan dalam proses permohonan pembuatan dokumen Administrasi Kependudukan bagi masyarakat tanpa harus menghadapi antrian panjang layanan. ✓ Mempermudah layanan Administrasi Kependudukan terutama bagi masyarakat yang belum memiliki ataupun sering menunda pengurusan dokumen Administrasi Kependudukannya. ✓ Lebih mendekatkan layanan Administrasi Kependudukan ke masyarakat, sehingga kesadaran terhadap kepemilikan dokumen Administrasi Kependudukan lebih meningkat dan masyarakat dapat secara lebih leluasa menyampaikan keluhan kesahnya tentang proses layanan Administrasi Kependudukan ini.

3.6. Tindak Lanjut Rekomendasi Kemenpan RB

NO	ASPEK	Rekomendasi 2021 (DPRD KOTA MEDAN)	RENCANA TINDAK LANJUT	TUJUAN/ MASALAH DISELESAIKAN
1.	Kebijakan	✓ Agar tetap melakukan Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan	✓ Menerapkan System Layanan Administrasi Kependudukan secara <i>Online/ Daring</i>	✓ Meningkatkan Kapasitas dan Akuntabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang Bersih KKN, serta Meningkatkan Kualitas Pelayanan
		✓ Agar tetap mempublikasi Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan dengan menggunakan Media Elektronik maupun Non Elektronik	✓ Mempublikasi Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan di Ruang Pelayanan dan Media Elektronik (<i>Website</i>)	
		✓ Memperluas Publikasi melalui Media Informasi dan Melaporkan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Minimal Satu Kali Setahun	✓ Membuat berbagai macam Publikasi Layanan Administrasi Kependudukan berupa Video Animasi, Himbauan Pelayanan dan Berbagai Sosialisasi melalui Media Elektronik (<i>Running Text, Website, Facebook, Instagram, Youtube, dll</i>)	
2.	Professionalisme SDM	✓ Meningkatkan Kegiatan Pengembangan Kompetensi Pegawai	✓ Memfasilitasi dan Merekomendasi Aparatur untuk mengikuti Kegiatan Pengembangan Kompetensi Pegawai baik secara <i>online</i> maupun Perjalanan Dinas	✓ Meningkatkan Kapasitas dan Akuntabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang Bersih KKN, serta Meningkatkan Kualitas Pelayanan
		✓ Mempertahankan Budaya Pelayanan yang sudah diterapkan selama ini	✓ Membuat SK Tim Budaya untuk Mendukung Pelayanan Prima	
3.	Sarana dan Prasarana	✓ Agar tetap menjaga dan mempertahankan Kenyaman dan Kebersihan Ruang Layanandan Kebutuhan Pengguna Layanan	✓ Melakukan Monitoring secara Rutin kepada Petugas Kebersihan untuk selalu menjaga Kebersihan dan Kenyamanan Ruang – Ruang Pelayanan Masyarakat	✓ Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan untuk dapat Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan
		✓ Agar tetap melakukan Evaluasi terhadap Kenyaman kepada Masyarakat dan Pelaku Usaha yang Berurusan	✓ Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara Berkala untuk dapat mengevaluasi Penyelenggaraan Pelayanan	

4.	SIPP	✓ Melakukan Pemutakhiran secara terus menerus terhadap Konten Media Sosial terkait Fasilitas Pelayanan dan Informasi Pelayanan Publik agar lebih relevan	✓ Meningkatkan Manajemen Pengelolaan Media Sosial dengan menggunakan Tenaga Ahli IT dan Komunikasi yang Handal dan Profesional	✓ Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan untuk dapat meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan
		✓ Memperbanyak Publikasi SIPP Elektronik mengenai Pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat	✓ Melakukan Publikasi SIPP melalui : Website : Disdukcapil.pemkomedan.go.id Media Sosial , terdiri dari : Instagram : Disdukcapil Medan Facebook : Disdukcapil SP4N-Lapor Whats'App : 082362086980	
5.	Konsultasi dan Pengaduan	✓ Menyiapkan Sarana dan Prasarana yang seluas luasnya baik melalui Sarana Pengaduan Manual maupun Saran Pengaduan Terdokumentasi dan mudah Diakses	Membuat Sarana Pengaduan secara <i>online</i> melalui : Website : Disdukcapil.pemkomedan.go.id Media Sosial , terdiri dari : Instagram : Disdukcapil Medan Facebook : Disdukcapil SP4N-Lapor ✓ Whats'App : 082362086980	✓ Inovasi Pelayanan dapat membangun Semangat dan Persepsi sebagai Strategi dalam Penyederhanaan Birokrasi dan Regulasi Administrasi Kependudukan
6.	Inovasi	✓ Agar terus menggali Potensi Inovasi baik dengan menerapkan ATM (Amat, Tiru, Modifikasi) mencari Ide – Ide yang Unik dan biasa digunakan untuk mempermudah Pelaksanaan	✓ Membuat berbagai macam terobosan pelayanan public baik yang merupakan gagasan/ ide kreatif modifikasi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung seperti SIBISA (Sistem Informasi Berbasis aplikasi administraSi kependudukAn), Program Jumat Menyapa (Pengantaran Dokumen Adminduk ke Rumah – Rumah Warga), Kerjasama <i>Sharring Database</i> , Pengantaran Dokumen Adminduk melalui Kantor Pos Medan, Pelayanan Mobil Keliling	✓ Inovasi Pelayanan dapat membangun Semangat dan Persepsi sebagai Strategi dalam Penyederhanaan Birokrasi dan Regulasi Administrasi Kependudukan

			Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, Sosialisasi Adminduk melalui Radio – Radio Daerah dan Nasional, Sosialisasi Adminduk melalui <i>Video Teleconference</i> , dan membuat berbagai publikasi himbauan pelayanan hingga Sosialisasi melalui Video Animasi, Spanduk, Flyer, <i>Booklet</i> , <i>Leaflet</i> , <i>Banner</i> , dan <i>Running Text</i> .	
--	--	--	---	--

Medan, 04 Februari 2022

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN
Kepala,**

**BAGINDA P. SIREGAR, A.P.,M.Si
PEMBINA TINGKAT I
NIP. 19740810 199403 1 002**

