

Laporan Evaluasi Standar Pelayanan dan Forum Konsultasi Publik Tahun 2022



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT karena Rahmat dan Karunia-nya kami dapat menyelesaikan Laporan Forum Konsultasi Publik tahun 2022 ini. Forum Konsultasi Publik merupakan salah satu unsur dari pelayanan publik dimana dalam Reformasi Birokrasi terdapat 8 (delapan) area perubahan utama pada instansi pemerintah di pusat dan daerah.

Agar dapat memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat, maka setiap OPD Pelayanan Publik harus memiliki dan mempedomani standar pelayanan. Standar Pelayanan yang baik harus disusun melalui proses dan mekanisme penyusunan yang baik pula, yaitu melalui Forum Konsultasi Publik, dimana forum tersebut melibatkan masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan agar pelayanan yang diberikan selalu dapat diperbaiki dan menjadi lebih baik, sehingga Pelayanan Prima dapat tercapai dan kedepannya layanan akan semakin baik pula. Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini merupakan jaminan pelayanan publik dilaksanakan secara transparan dan akuntabel serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman melaksanakan Evaluasi Standar Pelayanan dan Forum Konsultasi Publik agar pelayanan prima dapat tercapai. Tema yang diangkat dalam Forum Konsultasi Publik adalah “Evaluasi Standar Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.

Hasil Forum Konsultasi Publik ini merupakan bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang mereka selenggarakan. Sedangkan bagi Organisasi Perangkat Daerah lainnya dapat menjadi pedoman dalam rangka penyusunan Standar Pelayanan melalui Forum Konsultasi Publik dalam rangka memperbaiki kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada OPD masing- masing.

Padang, 23 Mei 2022

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



M. Fadhly S, AP, MM
NIP. 197601301995031001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	
PENDAHULUAN.....	3
A. LATAR BELAKANG.....	3
B. TUJUAN	3
C. MANFAAT	4
D. DASAR HUKUM	4
BAB II	7
A. RUANG LINGKUP MASALAH	7
B. PELAKSANAAN	8
C. RENCANA AKSI	8
BAB III	
PENUTUP	10
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat, sebagaimana diamanatkan UU No. 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Keikutsertaan masyarakat ini merupakan upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Peran serta tersebut diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik, yang dimulai sejak penyusunan kebijakan sampai dengan evaluasi kebijakan. Pelaksanaan partisipasi masyarakat tersebut, perlu adanya koordinasi antara pemerintah (penyelenggara pelayanan) dengan masyarakat sebagai pengguna layanan yang diwadahi dalam bentuk Forum Konsultasi Publik.

Dalam rangka memenuhi amanat undang-undang di atas serta terselenggaranya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dan optimal sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman menyelenggarakan Evaluasi Standar Pelayanan dan Forum Konsultasi Publik dengan tema “Evaluasi Standar Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil”. Pemilihan tema ini didasarkan pada pentingnya aspek pelayanan dalam administrasi kependudukan yang merupakan pelayanan dasar yang harus dipenuhi oleh setiap Pemerintah Daerah.

B. Tujuan

Tujuan Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik pada Evaluasi Standar Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

1. Membahas permasalahan Standar Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Evaluasi Standar Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2. Menyatukan persepsi antara Evaluasi Standar Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan OPD Teknis dan Instansi Vertikal terkait mengenai Standar Pelayanan agar proses penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dapat berjalan dengan baik;
3. Menyatukan pemahaman antara Pemerintah dengan Masyarakat dan Pihak eksternal lainnya yang berkepentingan agar pelayanan dapat terlaksana dengan baik;
4. Membangun sinergitas, koordinasi antar lembaga dan perangkat daerah guna mendukung peningkatan pelayanan publik yang prima dan optimal dan kesamaan data.

C. Manfaat

Manfaat dari penyelenggaraan Evaluasi Standar Pelayanan dan Forum Konsultasi Publik ini adalah terciptanya saling pengertian dan kesepahaman tentang penyelenggaraan pelayanan publik, baik antara Evaluasi Standar Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan OPD Teknis dan Instansi Vertikal maupun antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat selaku penerima pelayanan. Dengan adanya kesepahaman ini proses penyusunan standar pelayanan dapat berjalan dengan baik, serta menghasilkan produk yang sesuai dengan harapan kedua belah pihak.

D. Dasar Hukum

Dasar Hukum pelaksanaan Evaluasi Standar Pelayanan Forum Konsultasi Publik ini adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Perpaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil;
8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 No. 119);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;

16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
17. Peraturan Daerah Kabupaten Padang Pariaman Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2016 Nomor 10);
18. Peraturan Bupati Nomor 64 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman;
19. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 46/ SK/ Disdukcapil-2021 tentang Perubahan SK Nomor 06/SK/ Disdukcapil-2020 tentang Perubahan Standar Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

BAB II

HASIL PENYELENGGARAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK

A. Ruang Lingkup Masalah

Ruang lingkup permasalahan yang dihadapi dalam Forum Konsultasi Publik Kabupaten Padang Pariaman meliputi permasalahan teknis penerbitan dokumen kependudukan yang menjadi tugas dan fungsi dari Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tema yang diangkat adalah “Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil”.

Berdasarkan pada tema, maka Forum Konsultasi Pulik ini lebih ditekankan kepada permasalahan yang berkaitan dengan proses teknis penerbitan dokumen kependudukan. Masalah teknis yang paling sering dihadapi dalam pelayanan dokumen kependudukan adalah persyaratan, prosedur serta jangka waktu penyelesaian dokumen kependudukan yang berbelit-belit, memakan waktu yang lama, membuat masyarakat mengeluh dalam penyelesaiannya, dan belum adanya kesepahaman antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dengan OPD Teknis serta instansi vertikal mengenai SOP teknis penerbitan dokumen, dimana sistem teknis penyelesaian kadang-kadang terkendala secara teknis sehingga memperlambat proses penerbitan dokumen tersebut. Hal ini berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat di Kabupaten Padang Pariaman. Selain itu, masih banyaknya masyarakat yang belum memahami prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi yang menyebabkan masyarakat mengeluh karena proses penerbitan dokumen kependudukan yang menjadi lama.

B. Pelaksanaan

1. Waktu dan Tempat Evaluasi Standar Pelayanan dan Forum Konsultasi Publik Tahun 2021 :
Hari / Tanggal : Senin / 23 Mei 2022
Tempat : Hall

2. Kegiatan

- Pembukaan yang pada awalnya oleh Bupati Padang Pariaman tapi dilakukan langsung oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman . dalam sambutannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman Mengharapkan Forum Konsultasi Publik dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang prima dan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Untuk itu peran aktif masyarakat dan peserta Forum Konsultasi Publik dengan memberi masukan-masukan dan saran guna mendapat solusi yang efektif dan tepat sasaran.
- Paparan disampaikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Materi yang disampaikan adalah proses Standar Pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dari awal sampai dengan terbitnya dokumen, beserta permasalahan –permasalahan yang menyebabkan lambatnya proses penerbitan dokumen yang dipaparkan satu-persatu dan Teknis pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.

C. Rencana Aksi

Berdasarkan hasil analisis terhadap permasalahan dalam Forum Konsultasi Publik, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyusun rencana aksi. Rencana aksi tersebut disusun dan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan saran-saran hasil Evaluasi Sstandar Pelayanan serta hasil Survey Kepuasan Masyarakat sekaligus implementasi janji perbaikan pelayanan sekaligus atas dasar komitmen untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan melakukan hal-hal berikut :

1. Agar dapat melaksanakan sosialisasi Standar Pelayanan, Standar Operasional Prosedur yang lebih baik, dilaksanakan dalam bentuk gambar serta di publikasikan melalui media elektronik, media social maupun secara tatap muka;
2. Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan setelah masyarakat selesai mengurus dokumen kependudukan;
3. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan secara online, agar lebih efektif dan efisien serta dapat menggambarkan respon masyarakat lebih tepat.
4. Bekerjasama dengan pihak eksternal yang bisa memperkuat akses internet ke Nagari-nagari, terlebih kepada nagari yang memiliki akses internet kurang

maksimal. Serta memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pelayanan administrasi kependudukan secara online. Hal ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang efisien di bidang Administrasi Kependudukan.

5. Melakukan kegiatan atau program yang dapat memberikan stimulasi (lomba/penghargaan) kepada masyarakat supaya berperan aktif terhadap perbaikan data administrasi kependudukan. Hal ini bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang sadar akan pentingnya menertibkan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

BAB III

PENUTUP

Forum Konsultasi Publik yang telah dilaksanakan diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengembangan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. Rencana aksi yang dihasilkan dari Forum Konsultasi Publik ini dapat membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam hal Penerbitan Dokumen Kependudukan dan peningkatan kepuasan masyarakat.

Pelaksanaan hasil rencana aksi tentunya memerlukan waktu dan proses sehingga perlu melibatkan semua unsur dan pihak terkait agar dicapai hasil sesuai dengan yang diharapkan. Disamping itu hal paling penting untuk menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dan optimal sesuai standar pelayanan yang disepakati adalah komitmen pimpinan baik dari tingkat atas, menengah, sampai tingkat rendah. Sebagus dan sebaik apapun standar pelayanan yang disepakati, tanpa komitmen pimpinan tidak akan berdampak secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Oleh karenanya, agar Forum Konsultasi Publik dapat terus menjadi kegiatan yang berkelanjutan di Kabupaten Padang Pariaman, partisipasi masyarakat dan dukungan dari semua stakeholders sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di Kabupaten Padang Pariaman.

LAMPIRAN



PEMERINTAH KABUPATEN PADANG PARIAMAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Dr. Soehardjo No. 7 Pariaman 25514 | Telp. (0751) 93399 Fax (0751) 93953 Website : www.dukcapil.padangpariamankab.go.id
Email Layanan Pengaduan : dukcapilceria.pelayanan@gmail.com

**JANJI PERBAIKAN PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PADANG PARIAMAN
SESUAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2021**

Kami yang bertanda tangan dibawah ini selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan ini berjanji bersama seluruh staf / pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman akan melakukan perbaikan pelayanan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman pada saat ini sudah mencapai kualifikasi "A" dengan nilai SKM setelah dikonversi sebesar 92,94. Untuk mewujudkan pemerataan pelayanan perlu dukungan Sumber Daya Manusia (SDM) dan Anggaran. Tetapi itu tidak akan mengendorkan semangat kita untuk mewujudkan tujuan pelayanan yakni membahagiakan masyarakat dengan berbagai inovasi yang memanfaatkan teknologi.

Sehubungan dengan hal tersebut kami berjanji :

1. Kecepatan Akses Layanan Digital

Melibatkan pemangku kepentingan guna memperkuat akses internet ke nagari - nagari, khususnya bagi nagari yang memiliki akses internet kurang maksimal. Agar internet bisa dipergunakan dengan baik dan lancar. Sekaligus memberikan edukasi kepada masyarakat, terutama mengenai pelayanan administrasi kependudukan secara online. Hal ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang efisien di bidang Administrasi Kependudukan serta sektor pelayanan publik lainnya.

2. Kelengkapan Data Kependudukan

Melakukan Inovasi atau kegiatan atau program yang dapat memberikan stimulasi (lomba/ penghargaan) kepada masyarakat supaya berperan aktif terhadap perbaikan data administrasi kependudukan, karena untuk melakukan pembersihan data kependudukan memerlukan klarifikasi kepada warga bersangkutan. Hal ini bertujuan untuk Hal ini bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang sadar akan pentingnya menertibkan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Demikian janji perbaikan pelayanan ini kami tandatangani, sebagai pedoman untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.

Parit Malintang, Desember 2021

Disaksikan oleh :
BUPATI PADANG PARIAMAN


SUHATRI BUR, SE, MM

Kami Yang Berjanji,
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL



M. FADHLY S, AP, MM
NIP. 197601301995031001

email: dukcapilceria.pelayanan@gmail.com

Telpon/Fax : (0751) 93399/ (0751) 93953 Website : www.dukcapil.padangpariamankab.go.id

 [Dukcapilceria](#)  [dukcapil_ceria](#)  [@dukcapil_ceria](#)  [Dukcapil_ceria](#)