



PEMERINTAH KABUPATEN HALMAHERA TIMUR

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

bangga
melayani
bangsa

LAPORAN TINDAK LANJUT TERHADAP HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat petunjuk dan hidayahNya kami dapat menyelesaikan "Laporan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2023. Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur dalam menjalankan kegiatan-kegiatan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

Penyusunan laporan ini dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil. Kami menyadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan jenis layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan dapat memperoleh gambaran tentang proses percepatan jenis layanan publik yang ada.

Berkat dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka pelayanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik. Semoga pada periode berikutnya layanan publik yang ada dapat terlaksana dengan lebih baik dan tepat sasaran sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan pemangku kepentingan.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak atas bantuan dan kerjasamanya sehingga laporan ini dapat disusun dan diterbitkan.

Maba , 11 Desember 2024
Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Halmahera Timur



ISMAIL HAYAT IDRIS, SE
Pembina TK.I IV/b
NIP. 19781111 200312 1 007

I. LATAR BELAKANG

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma pelayanan publik telah berubah yaitu keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan penelitian tentang kinerja pelayanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga untuk mengetahui sejauh mana efektifitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih berkualitas dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat / pengguna layanan dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan Survey Kepuasan Masyarakat.

II. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.

3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

III. PEMBAHASAN HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pada Tahun 2023 telah melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survey indeks kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 200 responden.

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur.

Tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk mendapatkan feedback secara berkala atas kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur kepada masyarakat sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik .

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap quesioner tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah responden : 200 responden
- b. Nilai IKM : 89,48
- c. Kategori mutu pelayanan :

Kategori “ SANGAT BAIK “

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut, nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM	Keterangan
1	Persyaratan Pelayanan	89,88	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	88,88	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	88,75	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	88,75	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,25	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	91,50	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	90,63	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	89,25	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88,25	Sangat Baik
NILAI KEPUASAN MASYARAKAT			89,48

Dari pengukuran indeks kepuasan masyarakat Tahun 2023, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur dapat diketahui bahwa unsur pelayanan Kompetensi Pelaksana mendapatkan penilaian NRR tertinggi dengan rata-rata pengukuran 91,50 Sedangkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan merupakan unsur pelayanan yang paling rendah dengan nilai pengukuran 88,25.

IV. TINDAK LANJUT

Dari 9 (Sembilan) indeks kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur, terdapat 3 (tiga) indikator kepuasan masyarakat yang bernilai rendah dan perlu ditindaklanjuti, yaitu :

1. Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan indeks 88,25
2. Indikator Waktu Penyelesaian dengan indeks 88,75
3. Indikator Sarana dan Prasarana dengan indeks 89,25

Beberapa tindak lanjut terhadap hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 9 unsur pelayanan publik pada Tahun 2023, diantaranya :

1. Tindak lanjut terhadap indikator waktu pelayanan dengan dilakukannya beberapa hal, yaitu :

Penanganan Indikator Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan indeks 88,25 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam mengelola dan merespons input dari masyarakat. Meskipun indeks ini menunjukkan nilai tinggi, ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk memahami bagaimana penanganannya dilakukan secara rinci. Berikut adalah langkah-langkah yang umumnya diambil oleh dinas terkait dalam menangani pengaduan, saran, dan masukan:

a. Prosedur Pengaduan dan Masukan

- Penerimaan Pengaduan: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil biasanya menyediakan beberapa saluran bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan, seperti melalui website, aplikasi pengaduan, kotak saran, atau melalui media sosial.
- Jenis Pengaduan: Pengaduan bisa berkisar pada pelayanan publik, masalah administrasi kependudukan, hingga proses pencatatan sipil yang kurang efisien atau tidak sesuai harapan.

b. Pencatatan dan Verifikasi

- Setiap pengaduan atau masukan yang masuk akan dicatat dengan baik dan diverifikasi untuk memastikan kebenaran dan relevansinya. Dinas mungkin memiliki sistem manajemen pengaduan yang terintegrasi untuk memantau status setiap aduan.
- Verifikasi cepat dilakukan untuk mengidentifikasi apakah pengaduan tersebut valid dan apakah tindakan yang diminta sudah sesuai dengan prosedur yang ada.

c. Tindak Lanjut dan Penyelesaian

- **Penyelidikan dan Pemecahan Masalah:** Setelah pengaduan atau masukan diterima, Dinas melakukan penyelidikan lebih lanjut untuk menentukan akar masalah atau memberikan solusi yang tepat.
- **Tindakan Pemecahan:** Biasanya, Dinas akan langsung mengambil langkah perbaikan sesuai dengan jenis aduan. Misalnya, jika ada keluhan mengenai keterlambatan pelayanan, Dinas akan memperbaiki alur atau prosedur pelayanan.
- **Batas Waktu Penyelesaian:** Penanganan pengaduan biasanya dilakukan dalam batas waktu tertentu. Nilai indeks yang tinggi menunjukkan bahwa Dinas dapat menyelesaikan pengaduan dengan cepat dan efisien.

d. Komunikasi dengan Pengadu

- **Transparansi:** Dinas akan berkomunikasi dengan pengadu mengenai status pengaduannya dan memberikan informasi terkait langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan masalah.
- **Pemberitahuan Hasil:** Setelah masalah diatasi, Dinas akan memberitahukan pengadu mengenai solusi yang diberikan, serta langkah-langkah perbaikan untuk mencegah masalah serupa terjadi lagi di masa depan.

e. Evaluasi dan Peningkatan

- **Feedback:** Setelah pengaduan diselesaikan, Dinas mungkin meminta feedback dari masyarakat untuk mengevaluasi kepuasan dan efektivitas layanan.
- **Perbaikan Berkelanjutan:** Berdasarkan feedback dan pengalaman dalam menangani pengaduan, Dinas akan terus meningkatkan sistem penanganan pengaduan, saran, dan masukan untuk memastikan layanan yang lebih baik ke depannya.

f. Pemanfaatan Teknologi

- Untuk mendukung penanganan pengaduan secara efisien, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat memanfaatkan aplikasi pengaduan online, sistem informasi manajemen pengaduan, serta media sosial untuk mempermudah masyarakat dalam memberikan saran atau pengaduan.

g. Keterlibatan Stakeholder

- Koordinasi dengan instansi lain atau pihak terkait dapat terjadi untuk menyelesaikan pengaduan yang sifatnya lintas sektor, seperti masalah yang berhubungan dengan peraturan daerah, perundang-undangan, atau kebijakan pemerintah.

h. Indeks Kepuasan

- Nilai indeks 88,25 menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang cukup tinggi terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Namun, tetap ada ruang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, baik dalam hal kecepatan, ketepatan, maupun transparansi dalam menangani setiap masalah yang dihadapi masyarakat.

Secara keseluruhan, penanganan indikator pengaduan, saran, dan masukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur dengan indeks 88,25 menunjukkan bahwa mereka telah berhasil menjaga kualitas pelayanan publik, meskipun tetap membuka ruang untuk perbaikan dalam beberapa aspek.

2. Waktu penyelesaian dengan indeks 88,75 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur menunjukkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai urusan atau pengaduan terkait administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di instansi ini sangat efisien. Angka indeks yang tinggi ini mencerminkan bahwa mereka mampu menyelesaikan proses administratif dan pengaduan masyarakat dengan sangat baik dalam waktu yang relatif singkat.

Berikut adalah beberapa aspek yang memengaruhi penilaian indeks waktu penyelesaian yang tinggi ini:

a. Proses Administrasi yang Efisien

- Sistem yang Terorganisir: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kemungkinan telah menerapkan prosedur standar operasi (SOP) yang jelas dan terstruktur, yang memungkinkan setiap proses, baik itu pembuatan akta, pencatatan pernikahan, pengurusan KTP, atau akte kelahiran, dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
- Penggunaan Teknologi: Pemanfaatan sistem elektronik dan aplikasi pelayanan publik dapat mempercepat pengurusan dokumen serta memudahkan pemantauan status permohonan, mengurangi waktu tunggu bagi masyarakat.

b. Kecepatan Tanggap terhadap Pengaduan atau Permohonan

- Proses Pengaduan Cepat Ditangani: Bagi pengaduan yang masuk terkait masalah administrasi atau pelayanan, Dinas dapat merespons dan mengambil tindakan dengan cepat, memberikan solusi tanpa menunggu waktu yang lama.
- Pemanfaatan Saluran Pengaduan: Jika masyarakat mengajukan permohonan atau pengaduan, saluran pengaduan yang cepat dan terintegrasi memudahkan Dinas untuk merespons dengan tepat, yang berujung pada penyelesaian lebih cepat.

c. Batas Waktu Penyelesaian yang Jelas

- Target Waktu Penyelesaian: Dinas biasanya menetapkan batas waktu penyelesaian yang jelas untuk setiap jenis layanan, misalnya pengurusan KTP atau akte kelahiran yang harus selesai dalam waktu 5 hingga 10 hari kerja. Dengan adanya standar waktu ini, pengurusan dapat dilakukan dengan cepat dan tanpa penundaan.
- Sistem Monitoring: Dinas mungkin juga memiliki sistem pemantauan dan evaluasi untuk memastikan bahwa setiap pengurusan yang masuk dapat diselesaikan tepat waktu sesuai target yang ditetapkan.

d. Sumber Daya Manusia yang Memadai

- Jumlah Petugas yang Cukup: Kecepatan penyelesaian proses juga sangat bergantung pada jumlah dan kinerja pegawai. Dinas yang memiliki jumlah pegawai yang cukup dan memiliki pelatihan yang baik akan mampu menangani pengurusan lebih cepat.
- Keterampilan dan Pengalaman: Pegawai yang berpengalaman dan terlatih dengan baik dalam hal administrasi kependudukan mampu menyelesaikan masalah lebih cepat, mengurangi kesalahan yang dapat memperlambat proses.

e. Transparansi dan Informasi yang Jelas

- Informasi Tersedia untuk Masyarakat: Proses yang transparan mengenai waktu yang dibutuhkan untuk setiap jenis pelayanan memungkinkan masyarakat tahu apa yang diharapkan, serta meminimalkan keluhan terkait keterlambatan.
- Pemberitahuan Status: Jika ada keterlambatan atau hambatan dalam proses, Dinas mampu memberikan pemberitahuan yang jelas dan tepat waktu kepada masyarakat.

f. Penanganan Permasalahan Secara Proaktif

- Jika ada masalah atau hambatan yang dapat memperlambat penyelesaian, Dinas dapat menyelesaikan masalah secara proaktif, misalnya dengan memberikan penanganan segera atau mengalihkan tugas ke pihak yang lebih berkompeten untuk mempercepat proses.

g. Indeks Kepuasan Waktu Penyelesaian

- Nilai indeks 88,75 menunjukkan bahwa masyarakat umumnya puas dengan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses administrasi dan pengaduan di Dinas tersebut. Walaupun tidak sempurna, angka ini menunjukkan bahwa Dinas telah mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi masyarakat dalam hal kecepatan layanan.

Secara keseluruhan, dengan indeks 88,75, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur menunjukkan efisiensi tinggi dalam hal penyelesaian administrasi dan pengaduan. Waktu penyelesaian yang cepat menunjukkan bahwa mereka telah berhasil menciptakan sistem yang memadai, baik dari segi proses, sumber daya, maupun teknologi, untuk melayani masyarakat dengan baik.

3. Penanganan Sarana dan Prasarana dengan indeks 89,25 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur menunjukkan bahwa instansi ini memiliki fasilitas dan infrastruktur yang baik untuk mendukung pelaksanaan layanan publik. Nilai indeks yang tinggi ini mencerminkan bahwa sarana dan prasarana yang ada cukup memadai untuk mendukung kelancaran operasional serta kenyamanan bagi masyarakat yang mengakses layanan.

Berikut adalah beberapa faktor yang dapat menjelaskan penanganan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur berdasarkan indeks yang tinggi ini:

a. Fasilitas Kantor yang Memadai

- Ruang Layanan yang Nyaman: Dinas memiliki ruang layanan yang nyaman dan representatif bagi masyarakat yang datang untuk mengurus berbagai dokumen seperti KTP, akta kelahiran, akta pernikahan, dan lainnya. Ruang ini dapat didesain agar masyarakat merasa nyaman, dengan kursi tunggu, AC, serta area yang cukup luas untuk menghindari kerumunan.
- Aksesibilitas: Lokasi kantor yang mudah diakses baik oleh masyarakat umum, termasuk dengan akses untuk penyandang disabilitas, dapat menjadi salah satu faktor penilaian sarana yang baik.

b. Infrastruktur Teknologi yang Canggih

- Sistem Informasi Terintegrasi: Penggunaan teknologi informasi yang baik di dalam Dinas, seperti sistem manajemen pengaduan, database elektronik, dan aplikasi pelayanan, memungkinkan Dinas untuk mengelola data kependudukan dengan lebih efisien dan akurat. Hal ini juga mengurangi ketergantungan pada sistem manual yang rentan terhadap kesalahan.
- Internet dan Jaringan yang Stabil: Dinas kemungkinan memiliki akses internet yang stabil dan cepat, yang mendukung kelancaran pelayanan, baik itu dalam mengakses data atau untuk proses pendaftaran online serta komunikasi dengan masyarakat.

c. Peralatan dan Infrastruktur Administrasi

- Peralatan Kantor yang Lengkap: Dinas memastikan adanya peralatan kantor yang memadai seperti komputer, printer, scanner, dan mesin fotocopy untuk mendukung pelayanan administrasi yang cepat dan efisien. Peralatan ini harus selalu dalam kondisi baik dan terjaga agar tidak menghambat proses layanan.
- Kelancaran Proses Pencetakan Dokumen: Fasilitas pencetakan seperti printer KTP, mesin cetak akta, dan alat lainnya tersedia dengan memadai untuk mendukung pencetakan dokumen kependudukan yang akurat dan tepat waktu.

d. Sarana untuk Masyarakat

- Sarana Pengaduan dan Masukan: Adanya fasilitas untuk menyampaikan pengaduan, saran, atau masukan dari masyarakat, baik melalui kotak saran, website, telepon, maupun media sosial. Hal ini memudahkan masyarakat dalam memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dinas.
- Fasilitas Khusus untuk Kelompok Tertentu: Dinas dapat menyediakan fasilitas khusus untuk kelompok tertentu seperti lansia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil agar mereka bisa mengakses layanan dengan lebih nyaman dan cepat.

e. Fasilitas Kesehatan dan Keamanan

- Fasilitas Keamanan: Keamanan di dalam dan sekitar area kantor Dinas dijaga dengan baik, melalui petugas keamanan, sistem pengawasan CCTV, dan prosedur keamanan yang ketat untuk melindungi warga dan pegawai.
- Kebersihan dan Kesehatan: Dinas juga memastikan adanya fasilitas kebersihan yang memadai seperti toilet, area cuci tangan, serta ruang tunggu yang bersih dan nyaman.

f. Pemeliharaan Sarana dan Prasarana

- Perawatan dan Pemeliharaan Rutin: Dinas memiliki sistem pemeliharaan rutin terhadap sarana dan prasarana yang ada, seperti melakukan pengecekan secara berkala terhadap kondisi fisik bangunan, peralatan, dan fasilitas lainnya. Hal ini untuk memastikan semua sarana dan prasarana selalu dalam kondisi yang optimal dan tidak mengganggu kelancaran pelayanan.
- Perbaikan Cepat: Jika ada kerusakan atau masalah terkait sarana dan prasarana, Dinas memastikan bahwa perbaikan dilakukan dengan cepat dan efisien agar tidak mengganggu layanan kepada masyarakat.

g. Inovasi Sarana dan Prasarana

- Pemanfaatan Teknologi Baru: Dinas juga dapat mengadopsi teknologi baru untuk meningkatkan sarana dan prasarana, seperti menggunakan aplikasi pelayanan untuk mengurangi antrean, atau menyediakan layanan online yang memungkinkan masyarakat mengurus berbagai kebutuhan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor.

h. Pelatihan untuk Pegawai

- Keterampilan Penggunaan Sarana dan Prasarana: Pegawai Dinas diberikan pelatihan untuk memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada secara maksimal. Ini memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat berjalan lancar, dengan pemahaman yang baik tentang penggunaan teknologi dan peralatan yang tersedia.

i. Ketersediaan Dana untuk Pengembangan Sarana dan Prasarana

- Alokasi Anggaran yang Tepat: Dengan indeks yang tinggi, dapat diasumsikan bahwa Dinas memiliki alokasi anggaran yang cukup untuk mengembangkan sarana dan prasarana yang ada, serta untuk mengadaptasi perubahan kebutuhan yang terjadi seiring waktu, terutama dalam hal teknologi dan fasilitas pendukung.

j. Indeks Kepuasan Masyarakat

- Kepuasan Pengguna Layanan: Indeks 89,25 menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat baik terhadap sarana dan prasarana yang tersedia di Dinas. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat merasa pelayanan lebih mudah diakses, nyaman, dan efisien.

Secara keseluruhan, penanganan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur dengan indeks 89,25 mencerminkan bahwa fasilitas dan infrastruktur yang ada sangat mendukung kelancaran dan kualitas pelayanan. Dinas ini berhasil menyediakan sarana yang memadai, baik dari segi fisik maupun teknologi, untuk melayani masyarakat dengan lebih efektif dan efisien.

V. PENUTUP

A. KESIMPULAN

Tindak lanjut yang telah dirumuskan berkaitan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 terhadap 3 (tiga) indikator kepuasan masyarakat yang bernilai rendah telah dilaksanakan secara keseluruhan (100%) oleh penanggung jawab dan pelaksana pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur sehingga pengguna layanan diharapkan merasa puas dan apresiasi yang tinggi terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Pada tahun 2023, telah dilakukan survei untuk menilai mutu layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur. Survei ini bertujuan untuk memberikan umpan balik tentang mutu layanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur. Hasil survei menunjukkan bahwa Indeks Mutu Layanan (SKM)

Survei juga mengidentifikasi tiga indikator mutu layanan publik: Indeks Mutu Layanan, Indeks Mutu Layanan, dan Indeks Mutu Layanan. Indikator-indikator ini menunjukkan mutu layanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur. Survei juga mengidentifikasi beberapa bidang yang perlu ditingkatkan, seperti proses pemberian layanan, mutu pemberian layanan, mutu pemberian layanan, dan mutu pemberian layanan.

Survei juga menyoroti perlunya peningkatan berkelanjutan di bidang pemberian layanan, mutu layanan, dan mutu layanan. Temuan menunjukkan bahwa peningkatan bidang-bidang ini dapat mengarah pada mutu layanan publik yang lebih baik dan pemberian layanan yang lebih baik.

B. SARAN

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan terkait Sistem Kearsipan dan Manajemen (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur 2023, disarankan agar pihak terkait melakukan peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelatihan berkelanjutan mengenai pengelolaan sistem informasi dan teknologi digital. Hal ini penting untuk mengoptimalkan pengelolaan data kependudukan dan pencatatan sipil secara efisien dan akurat. Selain itu, Disdukcapil perlu memperkuat jaringan kerjasama dengan instansi terkait dan pemerintah desa guna mempercepat proses verifikasi dan pembaruan data, sehingga pelayanan publik dapat berjalan lebih cepat dan tepat sasaran.

Selain itu, untuk memperbaiki aksesibilitas layanan bagi masyarakat, Disdukcapil Kabupaten Halmahera Timur diharapkan dapat meningkatkan penggunaan teknologi, seperti sistem antrian online atau aplikasi mobile, agar warga dapat mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor. Upaya penyuluhan dan sosialisasi yang lebih intensif mengenai pentingnya dokumen kependudukan juga perlu dilakukan, terutama di daerah terpencil, untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Dengan demikian, diharapkan sistem kependudukan dan pencatatan sipil dapat berjalan dengan lebih efektif dan dapat memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat secara lebih optimal.

Maba , 11 Desember 2024

Kepala Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Halmahera Timur



ISMAIL HAYAT IDRIS, SE

Pembina TK.I IV/b

NIP. 19781111 200312 1 007