TINDAK LANJUT SKM TAHUN 2019
DINAS KEPENDUDUKAN KOTA BONTANG

Tabel 6.35
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No.	Prioritas Unsur	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu							Penanggung jawab
				Tahun 2019			Tahun 2020				
				TW 2	TW 3	TW 4	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	Penanganan Pengaduan	- Ketidaktahuan pengguna layanan tentang tempat pengaduan - Ketidakjelasan tindaklanjut pengaduan	1. Adanya Banner, Kotak Pengaduan secara manual, online (media sosial) untuk penanganan pengaduan. 2. Dokumentasi hasil pengaduan sudah terpasang di papan informasi		✓						Bidang PIAK
2.	Kompetensi Petugas	- Masih ada yang tidak terampil	1. Telah diberikan BIMTEK - Bimtek Front Office - Bimtek Akta Online - Bimtek Terapan Teknologi informasi dan komunikasi berbasis database kependudukan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Bidang Sekretariat
3.	Perilaku Petugas Pelayanan	- Masih ada yang judes/tidak sopan - Pegawai harus maksimal dalam melayani masyarakat dan harus tersenyum - Lebih sabar melayani masyarakat	Sudah diberikan pembinaan terhadap petugas pelayanan dan rapat koordinasi internal masing-masing bidang. Rapat korrdinasi internal.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Semua Bidang
4.	Kesesuaian Pelayanan	- Standar pelayanan tidak di pasang - Tidak Transparan	Telah terpasang SOP pelayanan dalam bentuk Banner dan Buku			✓					Bidang PIAK

No.	Prioritas Unsur	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu							Penanggung jawab
				Tahun 2019			Tahun 2020				
				TW 2	TW 3	TW 4	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
5.	Kualitas Sarana dan Prasarana	- Ruang tunggu sempit/kursi terbatas	- Beberapa sarana telah di renovasi sesuai dengan standar penelitian palayanan publik			✓					Bidang Sekretriat
		- Tempat sampah kurang	- Tempat sampah sudah disediakan dibeberapa tempat								
6.	Kecepatan Pelayanan	- Antrian lama - Pengadaan blanko harus selalu ada dan pegawai cepat tanggap - Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan masyarakat	- Kecepatan pelayanan sudah berdasarkan SOP yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan dan adanya mesin antrian - Adanya perubahan sistem dari sentralisasi sentralisasi menjadi multi loket, sehingga semua bisa melayani jenis pelayanan	✓							Semua Bidang
7.	Prosedur Pelayanan	- Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan - Tidak mudah berkomunikasi dengan petugas - Prosedur tidak dijelaskan	- Mekanisme dan prosedur pelayanan telah disosialisasikan - SOP sudah terpasang dalam bentuk banner - Sudah ada penempatan petugas khusus untuk melayani informasi dan pengaduan	✓							Bidang PIAK
8.	Kesesuaian persyaratan	- Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan	- Mekanisme dan prosedur pelayanan telah disosialisasikan hingga ke tingkat RT - Di ruang pelayanan sudah	✓							Bidang PIAK

No.	Prioritas Unsur	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu							Penanggung jawab
				Tahun 2019			Tahun 2020				
				TW 2	TW 3	TW 4	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
			terpasang standar pelayanan dalam bentuk buku, leaflet, brosur.								