

BERITA ACARA
FORUM GRUP DISKUSI (FGD) PERUMUSAN PERUBAHAN STANDAR PELAYANAN
SEBAGAI TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI BERBAGAI MEDIA

Pada Jumat, Tanggal Enam Bulan Maret Tahun Dua Ribu Dua Puluh, telah diadakan Forum Grup Diskusi (FGD) perumusan perubahan standar pelayanan sebagai tindak lanjut hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) dan pengaduan masyarakat melalui berbagai media.

FGD tersebut dihadiri oleh Akademisi, Tokoh Masyarakat, Pengusaha, perwakilan Operator Kecamatan, perwakilan Operator Desa / Kelurahan dan Pejabat Struktural Disdukcapil Wonogiri.

Para peserta FGD menyepakati beberapa hal sebagai berikut :

1. Meski IKM 2020 85,15 dengan mutu pelayanan B dan kinerja Baik, tapi tetap dipandang perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan;
2. Unsur penilaian yang masih rendah, yaitu waktu penyelesaian dan produk spesifikasi jenis layanan, dapat diupayakan peningkatannya dengan rencana cetak mandiri dan sosialisasi yang masif kepada masyarakat;
3. Pengaduan masyarakat sampai dengan akhir Pebruari 2020 melalui berbagai medsos yang dimiliki Disdukcapil Wonogiri, tatap muka langsung dan kotak saran, pada umumnya sama dengan hasil SKM Maret 2020, sehingga rencana cetak mandiri dan sosialisasi yang masif kepada masyarakat dapat memecahkan permasalahan yang diadukan masyarakat;
4. Sebagai tindak lanjut IKM & pengaduan masyarakat dipandang perlu adanya revisi Standar Pelayanan (SP) yang telah ada saat ini;
5. SP akan dibuat untuk Layanan Adminduk Tatap Muka, Online Kecamatan, Online Desa/Kelurahan, Android, Anak Lantip dan Ayo SKAK.

Demikian, berita acara ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sekretaris FGD



HERDIAN, S.IP, M.Si
Sekdisdukcapil

Ketua FGD



DR. RETNO WAHYUNINGSIH, S.Si, M.Pd
Akademisi



**PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jl. Jend. Sudirman No. 147 A Wonogiri 57611

Telepon (0273) 321468 Faks (0273) 321468 Email: disdukcapil@wonogirikab.go.id

**RUMUSAN PERUBAHAN STANDAR PELAYANAN
DENGAN MEMANFAATKAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SERTA MEMANFAATKAN PENGADUAN MASYARAKAT**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri mempunyai 42 Standar Pelayanan Tatap Muka sesuai dengan Keputusan Kadisdukcapil Nomor : 101 / 2018 dan 15 Standar Pelayanan Online sesuai dengan Keputusan Kadisdukcapil Nomor : 99 / 2019.

Dalam pelaksanaan tugasnya memberikan Layanan Adminduk yang membahagiakan dengan pertimbangan :

1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada Bulan Maret 2020 yang menghasilkan temuan bahwa dari 14 unsur pelayanan terdapat 1 unsur yang mendapatkan penilaian rendah, yaitu : unsur waktu penyelesaian;
2. Pengaduan Masyarakat pada periode Januari sampai dengan Pebruari 2020 melalui pengaduan langsung, kotak saran ataupun media sosial yang pada umumnya mengadukan hal yang sama dengan hasil SKM.

Maka sesuai hasil Forum Grup Diskusi pada tanggal 6 Maret 2020 yang dihadiri oleh stakeholders antara lain tokoh masyarakat, akademisi, pengusaha, perwakilan Operator Kecamatan, perwakilan Operator Desa / Kelurahan dan Pejabat Struktural Disdukcapil Wonogiri, maka telah diadakan perubahan Standar Pelayanan yang didukung kerjasama dengan PT. POS Wonogiri sebagai berikut :

1. Surat Keputusan Bupati Wonogiri Nomor 378 Tahun 2019 pada tanggal 27 Desember 2019 tentang Penetapan AYO SKAK dan PAK POS sebagai Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Wonogiri;
2. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wonogiri Nomor : 47 / Tahun 2020 pada tanggal 9 Maret 2020 tentang Standar Pelayanan Tatap Muka Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri sebanyak 33 Standar Pelayanan;
3. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wonogiri Nomor : 48 / Tahun 2020 pada tanggal 9 Maret 2020 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Loker Kecamatan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri sebanyak 32 Standar Pelayanan;
4. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wonogiri Nomor : 49 / Tahun 2020 pada tanggal 9 Maret 2020 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Loker Desa / Kelurahan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri sebanyak 31 Standar Pelayanan;
5. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wonogiri Nomor : 50 / Tahun 2020 pada tanggal 9 Maret 2020 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Melalui Android / Web Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri sebanyak 31 Standar Pelayanan;
6. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wonogiri Nomor : 51 / Tahun 2020 pada tanggal 9 Maret 2020 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Online ANAK LANTIP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri sebanyak 1 Standar Pelayanan;
7. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wonogiri Nomor : 52 / Tahun 2020 pada tanggal 9 Maret 2020 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Online AYO SKAK Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri sebanyak 1 Standar Pelayanan.

Kerjasama dengan PT. POS Wonogiri dan Standar Pelayanan ini diharapkan dapat menjawab hasil Survey Kepuasan Masyarakat dan Pengaduan Masyarakat.

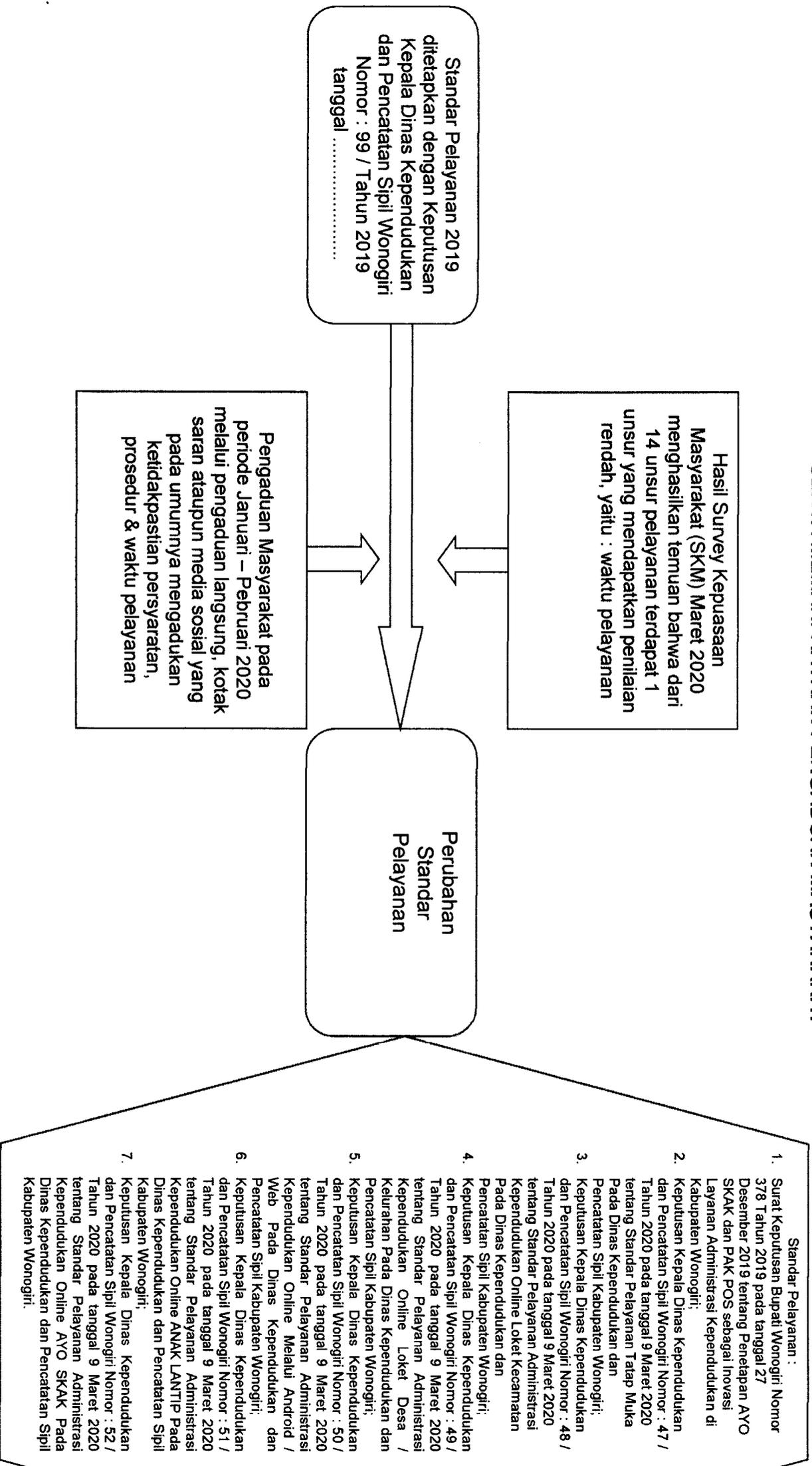
Demikian rumusan ini, semoga kedepan Disdukcapil Wonogiri dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



Drs. SINGKONO, MM
Bimbina Utama Muda
NIP. 19620816 199203 1 010

RUMUSAN PERUBAHAN STANDAR PELAYANAN DENGAN MEMANFAATKAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SERTA MEMANFAATKAN PENGADUAN MASYARAKAT



Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Maret 2020 menghasilkan temuan bahwa dari 14 unsur pelayanan terdapat 1 unsur yang mendapatkan penilaian rendah, yaitu : waktu pelayanan

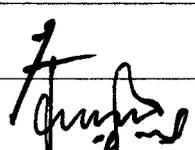
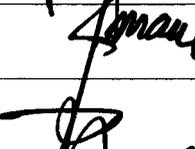
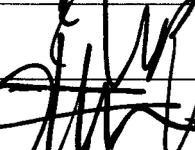
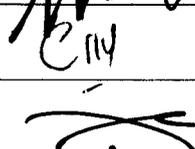
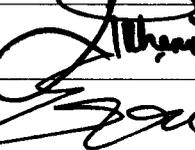
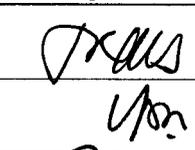
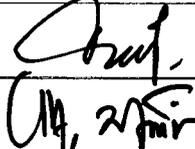
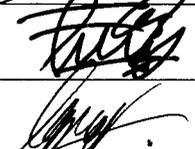
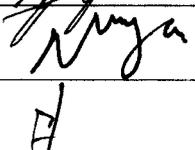
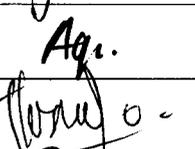
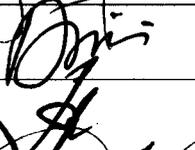
**Perubahan
Standar
Pelayanan**

Standar Pelayanan 2019 ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wonogiri Nomor : 99 / Tahun 2019 tanggal

Pengaduan Masyarakat pada periode Januari – Februari 2020 melalui pengaduan langsung, kotak saran ataupun media sosial yang pada umumnya mengadakan keidakpastian persyaratan, prosedur & waktu pelayanan

- Standar Pelayanan :
1. Surat Keputusan Bupati Wonogiri Nomor 378 Tahun 2019 pada tanggal 27 Desember 2019 tentang Penetapan AYO SKAK dan PAK POS sebagai Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Wonogiri;
 2. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wonogiri Nomor : 47 / Tahun 2020 pada tanggal 9 Maret 2020 tentang Standar Pelayanan Tatap Muka Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri;
 3. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wonogiri Nomor : 48 / Tahun 2020 pada tanggal 9 Maret 2020 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Loket Kecamatan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri;
 4. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wonogiri Nomor : 49 / Tahun 2020 pada tanggal 9 Maret 2020 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Loket Desa / Kelurahan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri;
 5. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wonogiri Nomor : 50 / Tahun 2020 pada tanggal 9 Maret 2020 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Melalui Android / Web Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri;
 6. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wonogiri Nomor : 51 / Tahun 2020 pada tanggal 9 Maret 2020 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Online ANAK LANTRIP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri;
 7. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wonogiri Nomor : 52 / Tahun 2020 pada tanggal 9 Maret 2020 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Online AYO SKAK Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri;

DAFTAR HADIR
FORUM GRUP DISKUSI (FGD) PERUMUSAN PERUBAHAN STANDAR PELAYANAN
SEBAGAI TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI BERBAGAI MEDIA

NO	NAMA	PEKERJAAN	TANDA TANGAN
1.	Jury Wono	Ka Wono	
2.	Retno Wahyaningsih	Dosen	
3.	Elis Anyani	Kabid papil	
4.	totah. S	Kasub PIAK	
5.	Wono Gudyastuti	Kabid Dpdel	
6.	Wono N	staf	
7.	Ciptah Rahayu	Kar PIAK	
8.	Jumirah	Kasubay Parken	
9.	HENI PURNAMAWATI	BENDAHARA	
10.	Evana Tri YN	Kor. KIP	
11.	Tani	KIP	
12.	Hatika Hastorini	Plt. Kasubby Umpug	
13.	Sularu	Kasi	
14.	Martini	Plt. Kasi Um.	
15.	TM Nuraheni	Staff	
16.	Eti Sunarto	Prakom	
17.	Fitra Nurulifa Sutejo	Staff	
18.	Gregorius Darggi Gusumara	Staff	
19.	Berlian	Staff	
20.	Eti Susloningsih	Staff	
21.	Agnes Bunga Anggrica	Staff	
22.	Kas Wono Sutamsa	Staff	
23.	Dini Wono Asmatna	Staff	
24.	ES Kusum Broh	Staff	
25.	Aditya Wendha Wijaya	Staff	

NO	NAMA	PEKERJAAN	TANDA TANGAN
26.	Agus Wicaksono	Wiraswasta	Ca
27.	Tawang SAMUDRA	MAHASISWA	Sh
28.	Purnomi	IRT	Ja
29.	ADI SUTANTO	SWASTA	W
30.	KISNO	Pedagang	A
31.	Bambang Gungur	Tani	Wicaksono
32.	APRIYANI	PELAJAR	Wicaksono
33.	DIANA PUTRI	MAHASISWA	Wicaksono
34.	WIJI LESTARI	MAHASISWA IRT	Wicaksono
35.	Handoyo	TANI	Wicaksono
36.	Irawati	IRT	Wicaksono
37.	Sutanto	Wiraswasta	Wicaksono
38.	Wahyu Tri Haradi	MAHASISWA	Wicaksono
39.	Syelvino	Kant. swasta	Syair
40.	Yandra Wahyu Andrian	swasta	Wicaksono
41.	Surbagio	wiraswasta	Wicaksono
42.	Dian Indri Eni	pensiunan	Wicaksono
43.	Purwanto	Keary. swasta	Sh
44.	Etila A.	Swasta	Wicaksono
45.	Eva Susanti	IRT	Wicaksono
46.	Subagiono	wiraswasta	Wicaksono
47.	Suyadi	Pensiunan.	Wicaksono
48.	Siska Gusanti	IRT	Wicaksono
49.	Kristina Hidayati	Pedagang.	Wicaksono
50.	Khairunnisa Ziya	PKS	Khairunnisa