

B A B I

P E N D A H U L U A N

A. LATAR BELAKANG.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara Nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh penduduk dan/atau Warga Negara Indonesia yang berada diluar Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sesuai dengan Nawa Cita Pertama Pemerintah, pelayanan penerbitan dokumen kependudukan harus dapat menghadirkan Negara untuk memberikan rasa aman dan perlindungan terhadap hak-hak sipil penduduk.

Peningkatan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil harus sejalan dengan upaya membangun tata kelola pemerintah yang efektif, efisien serta pelaksanaan reformasi birokrasi yang cepat, terukur, dan terarah, sehingga pemerintah mampu hadir melayani, mengembangkan bentuk pelayanan yang inovatif serta menggerakkan masyarakat untuk berinisiatif melakukan pelaporan peristiwa penting.

Untuk itu, agar terwujudnya tata kelola Pelayanan Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil yang efektif, efisien dan akurat serta berdayaguna untuk sektor pembangunan dan pelayanan publik untuk Bangsa dan Negara, maka salah satu faktor pendukung terwujudnya peristiwa tersebut adalah pelayanan yang dilakukan oleh petugas Front Office dapat bekerja secara efektif, efisien serta memuaskan dan

menyenangkan penduduk. Berkaitan dengan hal tersebut maka telah dilakukan kegiatan Pembinaan kepada Pemerintah Kabupaten/Kota berupa kegiatan Bimbingan Teknis Petugas Pelayanan Adminduk (Front Office), yang telah dilaksanakan pada tanggal 28 s.d 30 Juni 2019, bertempat di “Chinangkiek Dreampark Kabupaten Solok.

B. DASAR PELAKSANAAN KEGIATAN :

1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan terhadap Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
2. DPA-OPD DPPKBKPS Tahun Anggaran 2018 kegiatan Bimbingan Teknis Petugas Pelayanan Adminduk (Front Office).

C. MAKSUD DAN TUJUAN PELAKSANAAN

1. MAKSUD

Maksud pelaksanaan Bimbingan Teknis Petugas Pelayanan Adminduk (Front Office) ini antara lain, adalah;

- ✓ Untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan Petugas Pelayanan Adminduk (Front Office) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota dalam hal penyelenggaraan Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil .
- ✓ Terwujudnya kesatuan pandang antara Pemerintah Pusat, Provinsi dan Kabupaten/Kota dalam hal penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk danPencatatan Sipil.

2. TUJUAN

- ✓ Penyamaan persepsi antar Petugas Front Office Kabupaten/Kota se-Sumatera Barat dalam melakukan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada penduduk sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku.
- ✓ Tersedianya SDM Front Office yang mampu dan terampil dalam melakukan pelayanan serta memuaskan dan menyenangkan

penduduk dalam berurusan di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten/Kota di Sumatera Barat.

- ✓ Adanya kesepakatan Petugas Front Office dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat.

D. SASARAN KEGIATAN :

- ✓ Harmonisasi pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil antara Pemerintah Pusat, Provinsi dan Kabupaten/Kota.
- ✓ Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil diharapkan dapat terlaksana sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat.
- ✓ Diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- ✓ Pelayanan yang memuaskan dan menyenangkan penduduk di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten/Kota di Sumatera Barat.

B A B II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. PESERTA

Peserta Bimbingan Teknis Petugas Pelayanan Adminduk (Front Office) sebanyak 57 (Lima puluh tujuh) orang terdiri dari 3 (tiga) orang petugas pelayanan Adminduk (Front Office) pada masing-masing Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota se Sumatera Barat.

B. MATERI DAN NARA SUMBER

- ✓ Komparasi visual pelayanan Adminduk disampaikan oleh Kepala Dinas Pengendalian Penduduk, KB, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Barat;
- ✓ Tata cara berinteraksi dan praktek melayani masyarakat bagi Petugas Front Office disampaikan oleh Pejabat Bank Nagari ;
- ✓ Komunikasi yang efektif dalam pelayanan publik. disampaikan oleh Dosen dari Universitas Bung Hattan
- ✓ Membangun Service Excellence bagi Petugas Frint Office disampaikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman;
- ✓ Pedoman Teknis Pelayanan Adminduk bagi Petugas Pelayanan Adminiduk (Front Office) oleh Pejabat dari Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri RI ;

- ✓ Membangun Kepribadian yang melayani disampaikan oleh Dosen Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Andalas.

C. PELAKSANAAN

Bimbingan Teknis ini, dilaksanakan tanggal 28 s.d 30 Juni 2019, bertempat di Chinangkiek Dreampark Kabupaten Solok.

Pelaksanaan kegiatan Bimbingan Teknis Petugas Pelayanan Adminduk (Front Office), dengan metode, yakni :

1. Metode Penyajian/ Paparan;
2. Diskusi/ Tanya jawab;
3. Pemberian materi outdoor training berupa outbound kepada peserta yang berkonsep pada experiential learning, serta mengembangkan high impact adventour yang mana menggabungkan antara konsep pembelajaran dan wisata.

D. PEMBIAYAAN

Pembiayaan untuk mendukung kegiatan ini terdapat pada dana DAK DPA-OPD Dinas Pengendalian Penduduk, KB, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Barat, dengan judul kegiatan Bimbingan Teknis Petugas Pelayanan Adminduk (Front Office) Tahun 2019 dengan dana sebesar Rp. 110.000.000. (Seratus sepuluh juta rupiah)

E. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN

Hasil pelaksanaan Bimbingan Teknis Petuga Pelayanan Adminduk (Front Office) Tahun 2019, antara lain sebagai berikut :

1. Acara secara resmi diawali oleh Laporan Ketua Panitia Pelaksana yakni Kepala Bidang FPAK, selanjutnya Sambutan serta Pembukaan secara resmi Acara Bimbingan Teknis Pelayanan Adminduk (Front Office) oleh Kepala Dinas Pengendalian Penduduk, KB, Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dan dilanjutkan dengan penyampaian materi oleh Kepala Dinas PPKBKPS dengan tema Komparasi Visual Pelayanan Adminduk (Front Office). Dilanjutkan

dengan materi Tata cara berinteraksi dan praktek melayani masyarakat bagi petugas Front Office yang disampaikan oleh Narasumber dari Bank Nagari.

2. Hari Kedua Bimtek berlangsung pukul 07.30 WIB tanggal 29 Juni 2019 yang dipandu oleh Moderator dengan materi yang terdiri dari 2 topik, yakni;
 - Materi “Komunikasi yang efektif dalam pelayanan publik” ” dengan Nara Sumber (Bapak Dr. Akmal, M.Si Dosen Universitas Bung Hatta).
 - Pemberian materi outdoor training yang berkonsep pada experiential learning, serta mengembangkan high impact adventour yang mana menggabungkan antara konsep pembelajaran dan wisata.
 - Materi “Membangun Service Excellence bagi Petugas Front Office” dengan Nara Sumber (Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman).
3. Hari Ketiga Bimtek, materi disampaikan oleh Pejabat dari Ditjen Dukcapil Kemendagri dengan materi “Pedoman Teknis Pelayanan Adminduk bagi Petugas Pelayanan Adminduk (Front -Office) dan materi terakhir yang berjudul Membangun Kepribadian yang melayani yang disampaikan oleh Dosen Psikologi Fakultas Kedokteran universitas Andalas Padang.
4. Penutupan acara yang ditutup oleh Kepala Dinas Dinas Pengendalian Penduduk, KB, Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan menyampaikan harapan-harapan Pemerintah Provinsi terkait dengan Pelayanan Adminduk (Front Office) pada Kabupaten/Kota di Sumatera Barat.

F. HASIL DAN PEMBAHASANAN

Ada beberapa hal yang dibahas dalam Bimtek Petugas Pelayanan Adminduk (Front Office) antara lain :

- **Materi 1. Komparasi visual Pelayanan Adminduk (Front Office) antara lain tentang ;**

1. Petugas Front Office harus memahami apa itu Front Office, tugas dan fungsi dari Front Office karena petugas dari Front Office ini yang bertanggung jawab atas pelayanan tamu kantor, pelayan tamu kantor yang berdasarkan SOP yang tepat serta komunikasi yang baik serta sistematika sehingga pelayanan kepada para tamu selama mereka berada di Kantor.
2. Tindakan Front Office yang baik pada saat memberikan pelayanan berupa : ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kesopanan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kemudahan akses dalam memberikan pelayanan, kenyamanan dalam pelayanan, atribut lain dalam mendukung pelayanan dan menyatakan terima kasih kepada masyarakat.
3. Prinsip pelayanan Front Office yaitu Pelayanan untuk semua, berpenampilan yang baik, rapi dan bersih, memiliki komunikasi yang baik (informatif dan jelas, dapat dipercaya, berkelakuan baik dan mempunyai kemauan yang besar untuk selalu memberikan pelayanan.

Sehubungan dengan arahan Bapak Kepala Dinas Pengendalian Penduduk, KB, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Barat dalam acara Bimbingan Teknis ini, bahwa peserta Bimbingan Teknis Petugas Pelayanan Adminiduk (Front Office) harus mempunyai komitmen keseragaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti :

1. Memberikan sapaan yang seragam kepada masyarakat pada setiap melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota se Sumatera Barat seperti “seragam melakukan salam pembukaan dan salam penutup kepada masyarakat”.
2. Mempunyai SOP tindakan yang seragam dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Front Office, seperti memberikan nomor antrian, menerima dokumen persyaratan,

mempersilahkan duduk menunggu, menyediakan air minum dan hiburan sementara dokumennya selesai.

3. Mempunyai sikap pelayanan, yang seragam dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti berdiri dan mengangkat kedua tangan kedepan”, berkomunikasi dengan senyuman, dan lain-lain.
4. Mempunyai pakaian yang seragam khusus yang menarik dan membuat nyaman berbeda dari staf Administrasi (*Back Office*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota se Sumatera Barat, seperti laki-laki dengan baju putih lengan panjang dan berdasi, batik atau baju workshop serta perempuan pakai blazer atau batik.

● **Materi ke 2 “Tata cara berinteraksi dan praktek melayani masyarakat bagi Petugas Front Office” antara lain tentang :**

- ✓ 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.” Pasal 1 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- ✓ Pelayanan yang berkualitas mengandung 4 hal seperti melayani, mengerti, memahami dan merasakan.
- ✓ SERVICE QUALITY adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataannya ternyata yang diterima lebih dari yang diinginkan maka pelayanan yang diberikan dapat dikatakan bermutu dan konsumen akan merasa puas, dan sebaliknya jika kenyataan ternyata kurang dari yang diharapkan maka pelayanan dinyatakan tidak bermutu.

- ✓ Konsep dasar layanan Prima adalah Attitude (Sikap), Ability (Kemampuan), Attention (Perhatian), Action (Tindakan), Accountability (Tanggung Jawab) dan Appearance (Penampilan).
- ✓ Layanan Prima bermanfaat bagi 4 pihak yaitu, masyarakat, Pegawai/Frontier, Pemerintah Daerah dan Organisasi/disdukcapil.
- **Materi ke 3 “Komunikasi yang efektif dalam pelayanan publik”**
 - ✓ Service adalah Komitmen terhadap masyarakat dengan memberikan tindakan layanan yang melebihi harapan masyarakat setiap hari.
 - ✓ Masyarakat yang mengeluh akan menyampaikan keluhannya kepada 8 s/d 10 orang lainnya
 - ✓ Satu produk yang gagal harus diganti dengan 12 produk yang positif
 - ✓ Hanya 4% masyarakat yang punya keluhan akan menyampaikan keluhannya
 - ✓ Diperlukan biaya 6 kali lebih besar untuk menarik masyarakat daripada menjaga yang lama
 - ✓ **Kompetensi**
 - Knowledge: Explicit dan Tacit knowledge
 - Skill: Komunikasi Verbal, Lisan, Tertulis, Interpersonal, Mendengarkan, Teknologi Informasi, Bahasa Inggris
 - Personality: keterbukaan terhadap hal2 baru, keterbukaan mendengarkan & merasakan, mudah sepakat, ramah, senyum, stabil secara emosional,
 - ✓ **Yang dibutuhkan oleh masyarakat yaitu :**
 - Reliable : Melakukan apa yang anda janjikan yaitu tepat waktu, secara benar pertama kali dan 100 % konsisten
 - Credible : dapat dipercaya
 - Attractive : berpenampilan menarik
 - Responsive : cepat tanggap
 - Empathic : peka terhadap pelanggan, mendengar dengan empatik, memperlakukan mereka sebagaimana mereka ingin diperlakukan
 - ✓ **Service Excellence**
 - Buatlah masyarakat merasa istimewa

- Memenuhi atau melebihi harapan masyarakat secepat mungkin
- Kepercayaan terhadap fasilitas dan jasa institusi
- Mengatasi keluhan sehingga masyarakat puas, tanpa kesan ruwet
- ✓ Hambatan Komunikasi adalah Latar belakang, bahasa, sikap, waktu dan lingkungan
- ✓ Kesalahan dalam komunikasi yaitu tidak memperhatikan, merumuskan jawaban sbelum mendengarkan lengkap, memperhatikan detail dan menilai besar salah sebelum paham.
- ✓ Keterampilan & Sukses Dalam Komunikasi yaitu :
 - Kenali dengan baik lawan bicara
 - Jangan terlalu banyak bicara dan kurang mendengar
 - Jangan merasa dan memperlihatkan bahwa kita lebih tahu daripada lawan bicara kita
 - Bertingkah laku asertif (apa yang diinginkan, dirasakan, diinginkan orang lain)
 - Menyelesaikan konflik
 - Membaca situasi
 - Melakukan persuasi
 - Kenali betul kemampuan dan diri sendiri
- ✓ Komunikasi Non Verbal yaitu kontak mata, anggukan dengan gelengkan kepala, ekspresi wajah, menghadap pada pembicara, isyarat antusias, tidak bosan dan tidak cemas, tidak melakukan hal lain dan mengurangi gangguan dari luar.
- ✓ Sikap bahasa tubuh yaitu kontak mata, senyuman, cara duduk berdiri, jabatan tangan, intonasi suara, ekspresi wajah dan gerak isyarat.
- ✓ Hukum komunikasi yaitu : respect (sikap menghargai), empathy, audible (dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik, charity (jelas) dan humble (rebDAH hati).
- ✓ Standar Operating Procedur Front Office yaitu :
 - Berdiri menyambut masyarakat
 - Mengucapkan salam dengan gerakan tubuh
 - Persilahkan pelanggan duduk dulu baru petugas
 - Menanyakan apa tujuan masyarakat

- Menjelaskan dan memberikan solusi tersebut
- Berdiri lebih dulu dan mengucapkan terima kasih
- Menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami
- ✓ Infrastruk Front Office
 - Ruang parkir (Petugas, , space)
 - Ruang tunggu (kursi, kamar kecil, AC, TV, ruangan mainan anak, minuman ringan, koran dan komputer)
 - Perlengkapan (meja, komputer, printer kertas dll)
 - Disain visual ruangan yang representatif (warna) visual.

● **Materi ke 4 “ Membangun Service Excelent bagi Petugas Front Office.**

Materi membangun service Excelent bagi Petugas Front Office dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Front Office merupakan cerminan dari kualitas pelayanan suatu Instansi, termasuk Instansi Pemerintahan.
2. Penentu kualitas layanan yaitu konsisten kinerja, kesiapan dalam menyediakan pelayanan, pemberi layanan menguasai keahlian dari pengetahuan, kontak yang mudah dan dekat, ramah dan bersahabat dan berpenampilan fisik yang baik.
3. Sedangkan ciri Tim Efektif yaitu :
 - ✓ Mempunyai tujuan yang dicapai jelas
 - ✓ Iklim yang tidak formal, sejuk dan santai tidak dijumpai adanya ketegangan atau kejemuan
 - ✓ Tiap Anggota Tim terdorong untuk berperan aktif.
 - ✓ Tiap Anggota bersedia dan mampu menjadi pendengar yang efektif dan baik.
 - ✓ Semua anggota tim merasa tetap nyaman meskipun terjadi ketidaksesuaian pendapat.
 - ✓ Keputusan diambil secara konsensus
 - ✓ Komunikasi keterbukaan

- ✓ Kejelasan peran tiap anggota tim dalam tiap pelaksanaan tugas tim.
- ✓ Tim terdiri dari beragam anggota yang mempunyai sifat dan karakteristik yang berbeda.
- ✓ Tim bersedia melakukan introspeksi diri.

● **Materi ke 5 “ Pedoman Teknis Pelayanan Adminduk bagi Petugas Pelayanan Adminduk (Front Office)**

- ✓ 14 Langkah Besar Kependudukan dan Pencatatan sipil yaitu
 - Pelayanan terintegrasi
 - Pembuatan KTP-el tanpa Pengantar RT-RW
 - Rekam-cetak KTP-el di luar domisili
 - Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM)
 - Ekosistem PelayananDukcapil
 - Akta Kelahiran Online
 - Data Kependudukan untuk semua keperluan
 - Pindah penduduk tanpa pengantar RT/RW
 - Penyajian data berbasis GIS
 - Face Recognition
 - Dukcapil Go Digital
 - Pendirian Program D-IV Dukcapil
 - Identitas untuk semua usia (KIA)
- ✓ Tugas dan Tanggung Jawab Front Office
 - Tidak membuat tamu menunggu lama.
 - Beri salam dan tanya keperluan tamu serta persilahkan tamu mengisi kartu atau buku tamu.
 - Perhatikan kepentingan tamu . Jika orang yang ditemui tidak ada atau sedang pergi, tanyakan apakah dia bersedia menunggu (membuat tamu merasa senang apabila terpaksa harus menunggu)
 - Apabila pimpinan tidak dapat menerima tamu, beri penjelasan jangan sampai menyinggung tamu.

- Beri perhatian kepada tamu dan segera ambil keputusan bila harus disalurkan ke bagian lain.
 - Arahkan tamu, beri informasi yang dibutuhkan dan bantu pimpinan dalam melayani serta membuat perjanjian dengan tamu.
 - Sebagai penerima tamu harus dapat menjaga pembicaraan dan mengerti tentang apa yang boleh dan tidak boleh untuk dibicarakan dengan tamu.
 - Hindari mengunyah permen karet atau makanan kecil saat menghadapi tamu atau saat menerima telepon.
 - Hindari bergerombol dengan teman kerja anda di meja receptionist, apabila untuk keperluan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan.
 - Menyingkirkan barang-barang yang tidak berhubungan dengan pekerjaan di meja kerja.
 - Hindari mondar-mandir di ruang tamu dengan sandal atau penampilan yang tidak rapi.
 - Hindari mengobrol atau bergosip dengan teman kerja anda.
- ✓ Tugas Front Office Dalam Pelayanan Adminduk
- Menerima tamu
 - Menerima berkas persyaratan
 - Memberikan penjelasan yang diperlukan
 - Membantu tamu
- ✓ Tanggung Jawab Front Office Dukcapil
- Memastikan meja dalam keadaan rapi, dan bersih
 - Memastikan bahan, peralatan dan ATK yang dibutuhkan tersedia lengkap
 - Memastikan layanan tepat waktu
- ✓ Persyaratan Front Office Dukcapil
- Menguasai substansi layanan adminduk
 - Disiplin

- Memiliki komunikasi yang baik
- Berpenampilan rapi
- Ramah dan santun
- Menghormati orang lain
- Berkepribadian yang baik (sabar, suka membantu, dan melayani dengan ikhlas)
- ✓ Dasar-dasar pelayanan
 - Menjaga sikap dan perilaku yang baik.
 - Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
 - Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
 - Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama.
 - Tenang, sopan, hormat serta tekun
 - mendengarkan setiap pembicaraan.
 - Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
 - Bergairah dalam melayani dan dapat menunjukkan kemampuan diri.
 - Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
 - Mampu meyakinkan, serta memberikan kepuasan.
 - Jika tidak sanggup menangani masalah bertanya/meminta bantuan.
 - Apabila belum dapat melayani beritahukan kapan dapat melayani dan memberikan alternatif.

● **Materi ke 6 “ Membangun Kepribadian Yang Melayani”**

- ✓ Faktor-faktor penentu dalam memberikan layanan
 - Kualitas layanan
 - Etika; memiliki pengaruh yang sangat penting dalam kehidupan.
 - Motivasi; dapat mendorong seseorang untuk selalu berbuat yang terbaik untuk dirinya dan orang lain.

Komunikasi; berkomunikasi yang tidak efektif akan mempengaruhi pencapaian kepuasan individu, organisasi dan perusahaan.

Solusi Penyelesaian Masalah di Front Office

a. Masalah fisik

- Ciptakan ruangan pelayanan yang bersih, rapi, nyaman.
- Siasati kekurangan fisik dengan pelayanan ekstra.

b. Masalah Sumber Daya Manusia (SDM)

- Rancang SDM pelayanan
- Tingkatkan pemahaman teknis SDM Front Office
- Tingkatkan perilaku pelayanan SDM Front Office
- Tingkatkan tampilan fisik SDM Front Office

c. Masalah Standar Operasional Prosedur (SOP)

- Rancang Informasi SOP yang sederhana, mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan
- Lengkapi berbagai aplikasi pelayanan yang memungkinkan
- Lakukan monitoring dan evaluasi lapangan dari respon masyarakat dengan program punishment and reward

G. TINDAK LANJUT/PASCA PELAKSANAAN BIMTEK

Tindak lanjut atau pasca pelaksanaan Bimtek, Provinsi Sumatera Barat telah menyurati Bupati/Walikota se Sumatera Barat dan ditembusannya disampaikan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten/Kota se Sumatera Bara dengan surat Sektetaris Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor : 470/733/DPPKKBKPS.4/VII-2019 tanggal 25 Juli 2019 perihal Tindak Lanjut Hasil Bimtek Petugas Pelayanan Adminduk (Front Office) Tahun 2019, dengan hasil kesepakatan bagai berikut;

1. Memberikan sapaan yang seragam kepada masyarakat pada setiap melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota se Sumatera Barat seperti “seragam melakukan salam pembukaan dan salam penutup kepada masyarakat”.
2. Mempunyai SOP tindakan yang seragam dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Front Office, seperti memberikan nomor antrian, menerima dokumen persyaratan, mempersilahkan

duduk menunggu, menyediakan air minum dan hiburan sementara dokumennya selesai.

3. Mempunyai sikap pelayanan, yang seragam dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti berdiri dan mengangkat kedua tangan kedepan”, berkomunikasi dengan senyuman, dan lain-lain.
4. Mempunyai pakaian yang seragam khusus yang menarik dan membuat nyaman berbeda dari staf Administrasi (*Back Office*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota se Sumatera Barat, seperti laki-laki dengan baju putih lengan panjang dan berdasi, batik atau baju workshop serta perempuan pakai blazer atau batik.

BAB III

P E N U T U P

Dari uraian yang dikemukakan pada Bab terdahulu, maka sebagai penutup dari Laporan kegiatan Bimbingan Teknis Petugas Pelayanan Adminduk (Front Office) Kabupaten/Kota se-Sumatera Barat, di dapat kesimpulan dan Saran sebagai berikut :

A. KESIMPULAN :

1. Petugas Front Office harus memahami tugas dan fungsinya dan bertanggung jawab atas pelayanan kepada masyarakat yang berurusan sesuai dengan SOP.
2. Petugas Front Office memberikan layanan prima kepada masyarakat berupa Attitude (Sikap), Ability (kemampuan), Attention (Perhatian), Action (Tindakan), Accountability (Tanggung Jawab) dan Appearance (Penampilan).
3. Petugas Front Office melakukan komunikasi yang efektif dalam pelayanan publik dengan memberikan service kepada masyarakat yakni memberikan tindakan layanan yang melebihi harapan masyarakat setiap hari.
4. Petugas Front Office harus bekerja secara Tim dan berkomunikasi secara baik, efektif serta berperan aktif dalam pelaksanaan tugas.
5. Petugas Front Office harus mengetahui peraturan – peraturan yang ada terkait dengan pelayanan Administrasi Kependudukan.
6. Petugas Front Office mau berubah ke arah yang lebih baik dan bersikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Petugas Front Office tidak hanya mengetahui masalah-masalah dalam pelayanan, tetapi juga harus mengerti dengan masalah teknis seperti masalah jaringan dan peralatan yang menunjang pelayanan.
8. Petugas Front Office harus menyiapkan diri terlebih dahulu, sebelum melakukan pelayanan.

B. SARAN

1. Diharapkan semua Kabupaten/Kota dapat melaksanakan pelayanan yang terintegrasi, masyarakat mengurus 1 (satu) dokumen, maka akan terbit 2 (dua) atau 3 (tiga) dokumen lainnya.
2. Mengingat pentingnya kegiatan ini, maka untuk tahun berikutnya perlu dialokasikan lagi anggarannya dan ditambah jumlah peserta Bimtek dari Kabupaten/Kota se Sumatera Barat.

Demikian laporan ini dibuat untuk dapat dipergunakan dengan sebaik-baiknya, terima kasih.

KEPALA DINAS,



H. NOVRIAL, SE, MA, Akt
Pembina Utama Muda,
NIP. 19661105 199403 1 005