

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Semester 1 Tahun 2025



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN PEKALONGAN

2025

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak

lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan periode Semester 1 Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 1 Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,41	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,37	B
3	Waktu Penyelesaian	3,23	B
4	Biaya/Tarif	4,00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,41	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,35	B
7	Perilaku Pelaksana	3,45	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,38	B
9	Sarana dan Prasarana	3,58	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik,

maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

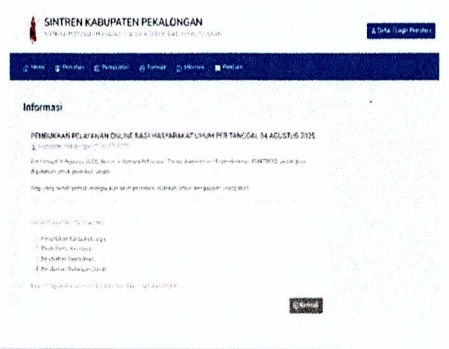
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

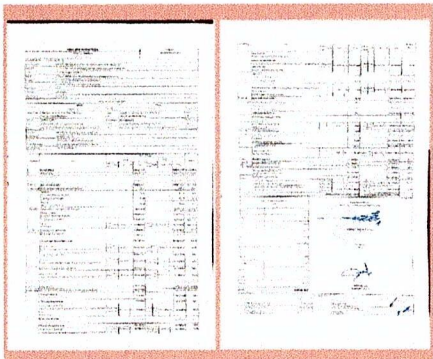

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW III 2024	TW IV 2024	TW I 2026	TW II 2026	
1	Waktu Penyelesaian	Penambahan alat cetak KTP elektronik di Kecamatan.	√				Disdukcapil dan Desa
2	Kompetensi Pelaksana	Bimbingan Teknis kepada Petugas Pelaksana Pelayanan.	√				Disdukcapil
3	Perilaku Pelaksana	3.1 Melakukan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.	√				Disdukcapil
		3.2 Simplifikasi proses bisnis.	√				Disdukcapil

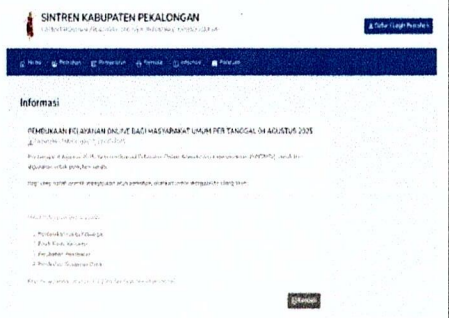
BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Penerapan aplikasi SINTREN agar dapat digunakan oleh masyarakat umum.	Sudah	Aplikasi SINTREN untuk masyarakat umum dibuka mulai 4 Agustus 2025, dengan demikian masyarakat secara mandiri dapat melakukan pengajuan pelayanan adminduk dimanapun tanpa harus datang ke tempat layanan, sehingga proses pengajuan layanan lebih mudah dan cepat.		Penataan SDM/personil yang ada di Disdukcapil untuk memfasilitasi layanan online melalui SINTREN, mengingat jumlah pegawai yang terbatas.

2	2.1 Bimbingan Teknis kepada Pelaksana Pelayanan.	Sudah	Menyediakan anggaran untuk Bimbingan Teknis kepada Petugas Pelayanan yang ada di Desa terkait dengan adanya kegiatan validasi data kependudukan di desa. Validasi data kependudukan ini untuk mengetahui kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat sebagai dasar melakukan update data kependudukan dan fasilitasi penerbitan dokumen kependudukan. Kegiatan ini akan di implementasikan secara bertahap ke semua desa.		Penataan SDM/personil yang ada di Disdukcapil untuk memfasilitasi layanan online melalui SINTREN, mengingat jumlah pegawai yang terbatas.
3	3.1 Melakukan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.	Sudah	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) untuk membahas pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Pekalongan pada tanggal 23 Juli 2025.		

4	3.2 Simplifikasi proses bisnis.	Sudah	<p>Pada penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik tanggal 23 Juli 2025, ada saran dari peserta FKP agar pendaftaran pelayanan penerbitan dokumen adminduk dengan menggunakan aplikasi online sehingga tidak terjadi penumpukan pemohon di tempat pelayanan. Saran dari pemohon ini ditindaklanjuti dengan membuka aplikasi SINTREN untuk masyarakat umum mulai 4 Agustus 2025.</p>		<p>Penataan SDM/personil yang ada di Disdukcapil untuk memfasilitasi layanan online melalui SINTREN, mengingat jumlah pegawai yang terbatas.</p>
---	---------------------------------	-------	--	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - RTL yang belum ditindaklanjuti adalah Bimbingan Teknis kepada Pelaksana Pelayanan, karena pelaksanaannya dilaksanakan secara bertahap sesuai penjadwalan ke Kecamatan-Kecamatan dengan target peserta adalah Kepala Desa dan Petugas Pelayanan Adminduk Desa (PPAD).
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Bimbingan Teknis kepada Pelaksana Pelayanan.	Melakukan koordinasi dengan pihak Kecamatan dan Desa.	Nopember 2025	Disdukcapil	Kecamatan dan Desa

Kajen, 13 Agustus 2025

Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Pekalongan


Wid. Surya Pratondo, S.STP., M.Si.
NP. 19761210 199703 1 005