

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

**Survei Kepuasan Masyarakat**

**Periode Semester 2 Tahun 2024**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**KABUPATEN PEKALONGAN**

**2024**

# **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 2 Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 2 Tahun 2024**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,43	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,37	B
3	Waktu Penyelesaian	3,16	B
4	Biaya/Tarif	4,00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,35	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,31	B
7	Perilaku Pelaksana	3,33	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,36	B
9	Sarana dan Prasarana	3,83	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:

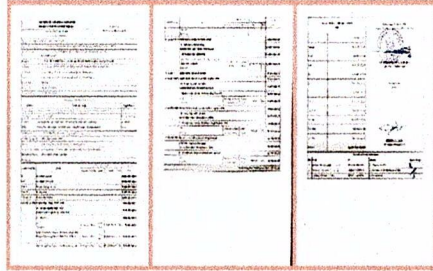
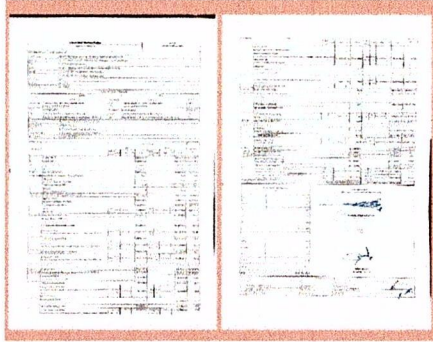
**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

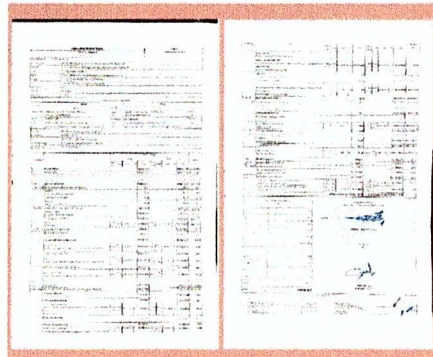
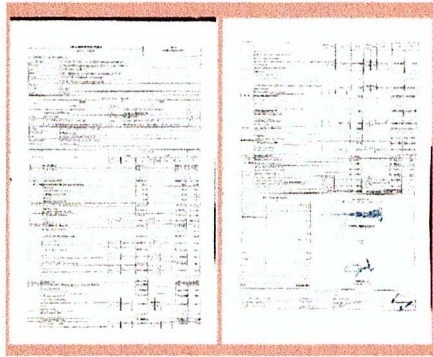
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I 2025	TW II 2025	TW III 2025	TW IV 2025	
1	Waktu Penyelesaian	1.1 Penambahan petugas Disdukcapil yang memfasilitasi pengajuan layanan online.	√				Disdukcapil dan Desa
		1.1 Optimalisasi pelayanan adminduk melalui PPAD dengan menggunakan aplikasi SINTREN	√				Disdukcapil dan Desa
2	Kompetensi Pelaksana	2.1 Bimbingan Teknis kepada Petugas Pelayanan yang ada di Desa.	√				Disdukcapil
		2.2 Bimbingan Teknis kepada Petugas Pelayanan Disdukcapil.	√				Disdukcapil
3	Perilaku Pelaksana	3.1 Pembinaan terkait pelayanan kepada Petugas Disdukcapil.	√				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 Penambahan petugas Disdukcapil yang memfasilitasi pengajuan layanan online.	Sudah	Menyediakan anggaran belanja pegawai yang bisa mengakomodir penambahan petugas yang memfasilitasi layanan online.		Penataan SDM/personil yang ada di Disdukcapil untuk memfasilitasi layanan online melalui SINTREN, mengingat jumlah pegawai yang terbatas.
	1.2 Optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Petugas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa (PPAD)	Sudah	Menyediakan anggaran untuk kegiatan evaluasi pelayanan PPAD.		Penataan SDM/personil yang ada di Disdukcapil untuk memfasilitasi layanan online melalui SINTREN, mengingat jumlah pegawai yang terbatas.

2	2.1 Bimbingan Teknis kepada Petugas Pelayanan yang ada di Desa.	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.
	2.2 Bimbingan Teknis kepada Petugas Pelayanan Disdukcapil.	Sudah	Menyediakan anggaran dan Bimbingan Teknis kepada petugas pelayanan Disdukcapil.		Adanya keterbatasan anggaran Bimtek.



3	3.1 Pembinaan terkait pelayanan kepada Petugas Disdukcapil.	Sudah	Untuk menyamakan persepsi dan meningkatkan perilaku pegawai agar lebih baik dalam melakukan pelayanan dilakukan pembinaan oleh jajaran pimpinan (Kepala Dinas dan Sekretaris Dinas) secara intensif pada kegiatan Apel Pagi di Dinas.		Pegawai Disdukcapil ada yang bertugas di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) di Kecamatan, sehingga tidak mendengar secara langsung informasi saat apel hanya disampaikan melalui grup dinas.
---	---	-------	---	---	---



## 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 Petugas Pelayanan yang ada di Desa, karena pelaksanaannya dilakukan secara bertahap.
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 Petugas Pelayanan yang ada di Desa	Melakukan kordinasi dengan pihak Kecamatan dan Desa dalam pelaksanaan kegiatan.	Nopember 2025	Disdukcapil	Kecamatan dan Desa

Kajen, 13 Februari 2025

Kepala Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Pekalongan

  
Andi Suryo Pratondo, S.STP., M.Si.  
NIP. 19751210 199703 1 005