

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Semester 1 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 1 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 1 Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,41	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,38	B
3	Waktu Penyelesaian	3,23	B
4	Biaya/Tarif	4,00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,34	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,30	B
7	Perilaku Pelaksana	3,36	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,28	B
9	Sarana dan Prasarana	3,68	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 2025	TW II 2025	
1	Waktu Penyelesaian	1.1 Penerapan pelayanan online melalui aplikasi SINTREN kepada masyarakat umum.	√				Disdukcapil
		1.2 Optimalisasi pelayanan adminduk melalui PPAD.	√				Disdukcapil dan Desa
2	Sarana Prasarana Pelayanan	2.1 Melakukan perawatan secara rutin terhadap sarana dan prasarana kantor.	√				Disdukcapil
		2.2 Perencanaan pengadaan sarana dan prasarana kantor.	√				Disdukcapil
3	Kompetensi Pelaksana	3.1 Bimbingan Teknis kepada Petugas Pelayanan yang ada di Fasilitas Kesehatan.	√				Disdukcapil
		3.2 Pembinaan terkait pelayanan kepada Petugas Disdukcapil.	√				Disdukcapil

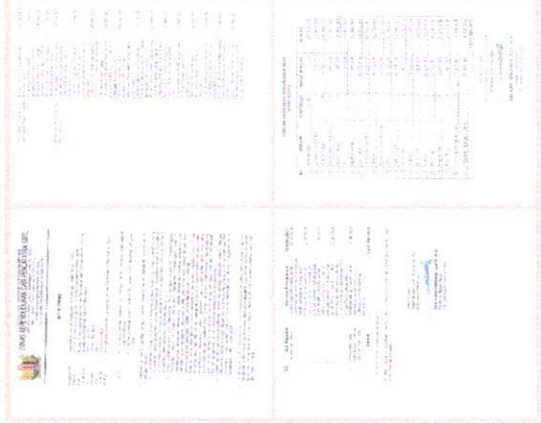
BAB III

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 Penerapan pelayanan online melalui aplikasi SINTREN kepada masyarakat umum.	Sudah	Persiapan penerapan aplikasi SINTREN untuk masyarakat umum dengan telah dilakukannya pembahasan PKS dengan PT. Pos Persero selaku penyedia layanan pengiriman dokumen adminduk pada tanggal 18 Juli 2024.	   	Penataan SDM/personil yang ada di Disdukcapil untuk memfasilitasi layanan online melalui SINTREN, mengingat jumlah pegawai yang terbatas.

1.2 Optimalisasi pelayanan adminduk melalui PPAD.	Sudah	Melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang mendapatkan layanan di Disdukcapil agar melakukan layanan adminduk melalui fasilitas yang dilakukan oleh PPAD, sehingga tidak terjadi penumpukan pemohon di Disdukcapil. Sosialisasi dilakukan setiap hari di ruang pelayanan Disdukcapil.		Terkadang Kepala Desa dan PPAD belum memiliki komitmen yang sungguh-sungguh untuk melaksanakan fasilitas pelayanan adminduk di desa.
	Sudah	Melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang mendapatkan layanan jemput bola perekaman dan pencetakan KTP-el di desa agar melakukan layanan adminduk melalui fasilitas yang dilakukan oleh PPAD, sehingga tidak terjadi penumpukan pemohon di Disdukcapil. Sosialisasi dilakukan sesuai jadwal jemput bola di desa.		Terkadang Kepala Desa dan PPAD belum memiliki komitmen yang sungguh-sungguh untuk melaksanakan fasilitas pelayanan adminduk di desa.

2	2.1 Melakukan perawatan secara rutin terhadap sarana dan prasarana kantor.	Sudah	Melakukan service/perawatan terhadap AC yang ada di ruang pelayanan, sehingga membuat ruangan menjadi dingin dan masyarakat yang menunggu layanan menjadi nyaman.		Keterbatasan anggaran pemeliharaan sarana dan prasarana kantor
	2.2 Perencanaan pengadaan sarana dan prasarana kantor.	Sudah	Mengajukan permohonan tambahan anggaran dalam Perubahan APBD Tahun 2024, untuk bisa memenuhi sarana dan prasarana kantor yang dibutuhkan guna penyelenggaraan pelayanan publik pada tanggal 13 Agustus 2024.		Alokasi anggaran untuk pengadaan sarana dan prasarana kantor tergantung dari kemampuan keuangan daerah.

3	3.1 Bimbingan Teknis kepada Petugas Pelayanan yang ada di Fasilitas Kesehatan.	Sudah	Untuk menyamakan persepsi dan meningkatkan kompetensi petugas admin Fasilitas Kesehatan layanan ALDINO dalam melakukan pelayanan, dilakukan bimbingan teknis tentang SINTREN yaitu aplikasi online yang digunakan untuk melakukan fasilitasi sebagai pengganti link google form/aplikasi online yang digunakan sebelumnya pada tanggal 16 Juli 2024.		Adanya keterbatasan anggaran Bimtek.
	3.2 Pembinaan terkait pelayanan kepada Petugas Disdukcapil.		Untuk menyamakan persepsi dan meningkatkan kompetensi pegawai dalam melakukan pelayanan dilakukan pembinaan oleh jajaran pimpinan (Kepala Dinas dan Sekretaris Dinas) pada tanggal 2 Agustus 2024.		Adanya keterbatasan anggaran Bimtek.

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 pengadaan sarana dan prasarana pelayanan, karena dalam RTL ini masih berupa rencana, realisasi pengadaan sarana dan prasarana kantor tergantung dari kemampuan keuangan daerah.
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	Pengadaan sarana dan prasarana kantor.	Memastikan di APBD Perubahan Tahun 2024 dianggarkan.	September 2024	Disdukcapil	Bapperida dan BPKD

Kajen, 14 Agustus 2024

Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Pekalongan

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