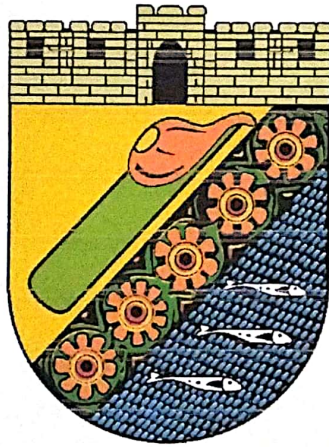


**LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2024**



**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Pekalongan
Tahun 2024**

BAB I

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 perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses pengembangan yang berkelanjutan 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 periode Semester I 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 I Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	93.81	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93.73	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	88.75	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100.00	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93.99	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	87.71	Baik
7	Perilaku Pelaksana	86.25	Baik
8	Sarana dan Prasarana	77.58	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98.97	Sangat Baik

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 rencana tindak lanjut untuk memperbaiki unsur-unsur dengan nilai terendah, Rencana tindak lanjut juga diprioritaskan pada tindak lanjut atas saran dan masukan dari para responden atau pengguna layanan. Rencana tindak lanjut dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024


No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Tahun	Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4		
1	Sarana dan Prasarana	1.1 Mengusulkan kepada Pimpinan/Perangkat Daerah yang membidangi agar dapat			V			Kepala Dinas

		1.2	<p>disediakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan.</p> <p>Melakukan penataan ruang pelayanan agar menciptakan ruang pelayanan yang nyaman dan kondusif.</p>			V			Kepala Dinas
2	Perilaku Pelaksana	2.1	<p>Memberikan pembinaan kepada pelaksana pelayanan agar senantiasa menerapkan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).</p>			V	V	2024	Kepala Dinas
		2.2	<p>Memberikan pembinaan kepada tim penyelenggara pelayanan agar menguatkan kerjasama dan senantiasa saling mendukung proses pelayanan.</p>			V	V	2024	Kepala Dinas
3	Kompetensi Pelaksana	3.1	<p>Memberikan bimbingan teknis kepada pelaksana pelayanan agar lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan.</p>				V	2024	Kepala Dinas
		3.2	<p>Memberikan pelatihan terkait dengan pelayanan kepada pelaksana pelayanan dengan tujuan agar dapat lebih kompeten dalam memberikan pelayanan.</p>				V	2024	Kepala Dinas

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	<p>Mengusulkan kepada Pimpinan/Perangkat Daerah yang membidangi agar dapat disediakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan.</p> <p>Melakukan penataan ruang pelayanan agar menciptakan ruang pelayanan yang nyaman dan kondusif.</p>	<p>Sudah</p> <p>Sudah</p>	<p>Sudah diusulkan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di tahun 2024.</p> <p>Ruang pelayanan sudah ditata sedemikian rupa agar pengguna layanan merasa nyaman.</p>		<p>Kursi tunggu sudah diusulkan di anggaran tahun 2024 tetapi akhirnya didrop oleh TAPD.</p>
2	<p>Memberikan pembinaan kepada pelaksana pelayanan agar senantiasa menerapkan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).</p> <p>Memberikan pembinaan kepada tim penyelenggara pelayanan agar menguatkan kerjasama dan senantiasa</p>	<p>Sudah</p> <p>Sudah</p>	<p>Sudah dilakukan pembinaan kepada semua pegawai Disdukcapil terutama petugas pelayanan agar selalu menerapkan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, menjaga kode etik pelayanan, menguatkan kerjasama Tim pada saat apel pagi hari Senin.</p>		

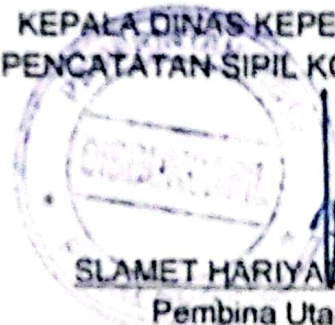
	saling mendukung proses pelayanan.				
3	<p>Memberikan bimbingan teknis kepada pelaksana pelayanan agar lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan.</p> <p>Memberikan pelatihan terkait dengan pelayanan kepada pelaksana pelayanan dengan tujuan agar dapat lebih kompeten dalam memberikan pelayanan.</p>	<p>Sudah</p> <p>Sudah</p>	<p>Telah dilakukan Pelatihan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik kepada semua pegawai pada hari Kamis tanggal 29 Agustus 2024 dengan narasumber dari KZA Consultant dengan tema Service Excellent.</p>		

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/pumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Pekalongan, 30 Agustus 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PEKALONGAN



SLAMET HARIYADI, SH. M.Hum.

Pembina Utama Muda

NIP. 196502041986031016