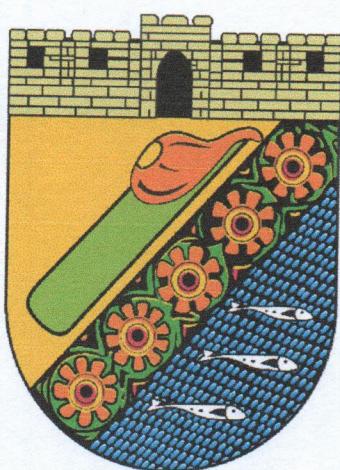


**LAPORAN TINDAK LANJUT  
HASIL SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM)  
SEMESTER I TAHUN 2025**



**Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil  
Kota Pekalongan**

## **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 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 I Tahun 2025

| No | Unsur                                    | IKM   | Mutu Layanan |
|----|--|-------|--------------|
| 1  | Persyaratan                              | 91.83 | Sangat Baik  |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 92.32 | Sangat Baik  |
| 3  | Waktu Penyelesaian                       | 91.02 | Sangat Baik  |
| 4  | Biaya/Tarif                              | 99.80 | Sangat Baik  |
| 5  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 91.91 | Sangat Baik  |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                     | 92.89 | Sangat Baik  |
| 7  | Perilaku Pelaksana                       | 91.26 | Sangat Baik  |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 98.01 | Sangat Baik  |
| 9  | Sarana dan Prasarana                     | 91.54 | Sangat Baik  |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai lebih rendah dibanding dengan unsur-unsur pelayanan lainnya. 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 2025**

| No | Prioritas Unsur    | Program/<br>Kegiatan | Waktu  |         |         |         | Tahun | Penanggung<br>Jawab |
|----|--------------------|----------------------|--|---------|---------|---------|-------|---------------------|
|    |                    |                      | TW<br>1  | TW<br>2 | TW<br>3 | TW<br>4 |       |                     |
| 1  | Waktu Pelayanan    | 1.1                  | Memberikan pembinaan terhadap pelaksana pelayanan agar memulai pelayanan sesuai dengan jam layanan.  |         | ✓       | ✓       | 2025  | Kepala Dinas        |
|    |                    | 1.2                  | Memberikan pembinaan kepada pelaksana pelayanan agar senantiasa menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)  |         | ✓       | ✓       |       |                     |
| 2  | Perilaku Pelaksana | 2.1                  | Memberikan pembinaan dan arahan kepada tim penyelenggara pelayanan agar dapat menyelesaikan layanan lebih cepat dan tidak melewati batas waktu yang tertuang dalam SOP |         | ✓       | ✓       | 2025  | Kepala Dinas        |
|    |                    | 2.2                  | Memberikan pembinaan dan pendampingan terhadap pelaksana pelayanan dengan kinerja yang tidak sesuai harapan agar senantiasa menjaga kode etik pelayanan.               |         | ✓       |         |       |                     |

| No | Prioritas Unsur         | Program/<br>Kegiatan  | Waktu   |         |         |         | Tahun | Penanggung<br>Jawab |
|----|-------------------------|---|---------|---------|---------|---------|-------|---------------------|
|    |                         |   | TW<br>1 | TW<br>2 | TW<br>3 | TW<br>4 |       |                     |
| 3  | Sarana dan<br>Prasarana | 3.1 Melakukan pengadaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan dengan tujuan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna layanan |         |         | ✓       |         | 2025  | 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<br>Telah<br>Ditindaklanjuti<br>(Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut<br>(Mohon Dijabarkan)                                       | Dokumentasi Kegiatan   | Tantangan/<br>Hambatan |
|----|---|---|---|--|------------------------|
| 1  | 1.1 Memberikan pembinaan terhadap pelaksana pelayanan agar memulai pelayanan sesuai dengan jam layanan.<br>1.2 Memberikan pembinaan kepada pelaksana pelayanan agar senantiasa menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).   | Sudah   | Telah dilaksanakan pembinaan pegawai pada tanggal 28 Juli 2025 di Aula Disdukcapil. |   |                        |
| 2  | 2.1 Memberikan pembinaan dan arahan kepada tim penyelenggara pelayanan agar dapat menyelesaikan layanan lebih cepat dan tidak melewati batas waktu yang tertuang dalam SOP.<br>2.2 Memberikan pembinaan dan pendampingan terhadap pelaksana pelayanan dengan kinerja yang tidak sesuai harapan agar senantiasa menjaga kode etik pelayanan. | Sudah   | Telah dilaksanakan pembinaan kepada petugas layanan pada tanggal 9 September 2025.  |  |                        |
| 3  | 3.1 Melakukan pengadaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan dengan tujuan untuk meningkatkan kenyamanan layanan.   | Sudah   | Proses pengadaan barang melalui e-purchasing masih berjalan.                        |  |                        |

## 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% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

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. | Melakukan evaluasi SP dengan mempertimbangkan masukan dari pengguna layanan dan pihak lain yang terkait guna menciptakan SP yang efektif dan efisien. | Mengadakan <i>Public Hearing</i> Peninjauan Standar Pelayanan | TW III                    | Plt. Kepala Dinas | Pengguna layanan, PD terkait, ormas, akademisi, media massa. |

Pekalongan, 22 Agustus 2025

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan  
Sipil Kota Pekalongan



ISKANDAR, SH, M.Hum.  
Pembina Tingkat I  
NIP. 196905251990031005