



**DISDUKCAPIL
PANGKEP**

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV 2024

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KAB. PANGKAJENE DAN KEPULAUAN**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat petunjuk dan hidayahnya kami dapat menyelesaikan "Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan IV Tahun 2024 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pangkajene dan Kepulauan.

Penyusunan laporan ini dapat memberikan gambaran mengenai waktu dan jenis pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pangkajene dan Kepulauan. Kami menyadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan jenis layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang membutuhkan pelayanan dapat memperoleh gambaran tentang jenis layanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pangkajene dan Kepulauan.

Ucapan Terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu baik materil maupun moril dalam penyusunan Laporan Rencana Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat.

Pangkajene, Januari 2025
Kepala Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil



Arisal Hasan, S.IP, M.Si
NIP. 19881008 200701 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	4
Latar Belakang	4
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	5
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	8
BAB IV KESIMPULAN	14

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 Kab. Pangkajene dan Kepulauan 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 Kab. Pangkajene dan Kepulauan periode Triwulan IV 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 Triwulan IV Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.433	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.465	A
3	Waktu Penyelesaian	3.337	B
4	Biaya/Tarif	4.000	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.460	A
6	Kompetensi Pelaksana	3.457	A
7	Perilaku Pelaksana	3.470	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.710	A
9	Sarana dan Prasarana	3.380	B

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	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Menyebarkan informasi tentang persyaratan melalui berbagai media, seperti website, media social, dan brosur.	√	√	√	√	Kabid PIAK
		Menyediakan daftar persyaratan yang jelas dan terperinci di kantor pelayanan dan online	√				Kabid PIAK, Kabid Dafduk, Kabid Capil
2	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan pengawasan kepada petugas pelayanan	√	√	√	√	Seluruh Pejabat Struktural
		Meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan	√	√	√	√	Seluruh Petugas
		Menempatkan petugas untuk membantu masyarakat mengisi formulir dan registrasi IKD	√	√	√	√	Kabid PIAK, Kabid Dafduk, Kabid Capil
3	Sarana dan Prasarana	Menambah Sarana dan Prasarana Alat Tulis dan Meja untuk Menulis	√				Kepala Dinas
		Melakukan pemeliharaan dan perbaikan sarana prasarana secara berkala untuk memastikan kondisi yang selalu baik	√	√	√	√	Pejabat Struktural

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	Menyebarkan informasi tentang persyaratan melalui berbagai media, seperti website, media social, dan brosur.	Sudah	Terdapat informasi tentang persyaratan pada sosial media dan brosur	 	Beberapa masyarakat tidak menggunakan sosial media

2	Menyediakan daftar persyaratan yang jelas dan terperinci di kantor pelayanan dan online	Sudah	Tersedia penjelasan terperinci untuk persyaratan pelayanan di kantor		
3	Meningkatkan pengawasan kepada petugas pelayanan dan Meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan	Sudah	Terdapat koordinaator yang mengawasi jalannya pelayanan dan kedisiplinan petugas		
4	Menempatkan petugas untuk membantu masyarakat mengisi formulir dan registrasi IKD	Sudah	Terdapat petugas yang membantu masyarakat untuk registrasi IKD		Beberapa masyarakat tidak memiliki <i>smartphone</i>

5	Menambah Sarana dan Prasarana Alat Tulis dan Meja untuk Menulis	Sudah	Terdapat meja dan alat tulis untuk mengisi formulir		
6	Melakukan pemeliharaan dan perbaikan sarana prasarana secara berkala untuk memastikan kondisi yang selalu baik	Sudah	Terdapat kartu kontrol untuk pemeliharaan sarana dan prasarana		

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pangkajene dan Kepulauan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. 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	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	- Persyaratan - Sistem, Mekanisme, Prosedur - Waktu penyelesaian - Biaya/Tarif	Koordinator terus mengawasi jalannya pelayanan	1 hari	Kabid Dafduk, Kabid Capil, Kabid PIAK	Disdukcapil Pangkep
2	- Kompetensi Pelaksana - Perilaku Pelaksana	Evaluasi berkala petugas pelayanan terkait kompetensi dan profesionalisme kerja		Kabid Dafduk, Kabid Capil, Kabid PIAK	Disdukcapil Pangkep
3	Sarana dan Prasarana	Bersama-sama menjaga dan merawat Sarana Prasarana yang ada termasuk kebersihan lingkungan		Seluruh Pegawai	Disdukcapil Pangkep

Pangkajene, Januari 2025

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



ARISAL HASAN, S.IP., M.Si.
NIP.198810082007011001