

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BENGKAYANG
TAHUN 2023**

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 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 Bengkayang untuk semester II periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester II Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,275	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,225	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,200	Baik
4	Biaya/Tarif	3,425	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,250	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,250	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,325	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,825	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,175	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 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:

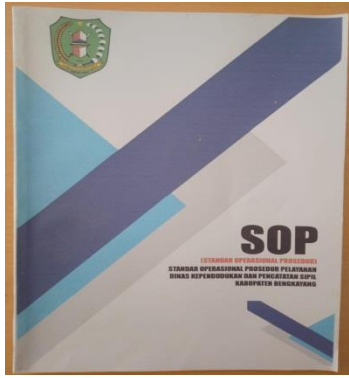
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Prosedur Pelayanan	Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan menurut peraturan yang berlaku		√			Bidang Pelayanan
2	Kualitas Sarana dan Prasarana	Memperbaiki jumlah sarana dan prasarana pelayanan lainnya		√			Bagian Sekretariat
3	Kecepatan Pelayanan	Tersedia Registrasi Pelayanan secara Online untuk pembuatan dokumen kependudukan		√			Bidang Pelayanan

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	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan menurut peraturan yang berlaku	Pelayanan yang diberikan sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan		Masih banyak masyarakat belum mengetahui tatacara dan prosedur pelayanan sehingga masih ada sebagian masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan
2	Memperbaiki jumlah sarana dan prasarana pelayanan lainnya	Sarana dan Prasarana yang ada belum maksimal karena keterbatasan ruangan kantor yang dimiliki.		Adanya keterbatasan anggaran yang menjadi penyebab sarana dan prasarana yang dimiliki belum memadai

3	Tersedia Registrasi Pelayanan secara Online untuk pembuatan dokumen kependudukan	Terkait dengan tata cara registrasi online dan informasi pelayanan lainnya, Dinas Dukcapil telah banyak mengupload informasi informasi yang berkaitan dengan pelayanan dan Tupoksi melalui web dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang. https://disdukcapii.bengkayangkab.go.id	 KABUPATEN BENGKAYANG https://disdukcapii.bengkayangkab.go.id	Masih banyak masyarakat yang belum melaksanakan pendaftaran secara online karena keterbatasan jaringan di daerah pedalaman.
---	--	--	---	---

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 66,67%
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Sarana dan Prasarana yang dimiliki masih belum memadai dikarenakan ruangan kantor yang terbatas dan keterbatasan anggaran yang dimiliki.
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	Memperbaiki jumlah sarana dan prasarana pelayanan lainnya	Memberikan penambahan anggaran untuk memperbaiki sarana dan prasarana yang ada	Tahun 2024	Bagian Sekretariat	Dinas Dukcapil

Bengkayang, 12 Januari 2024
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bengkayang,

Drs. IDRIS M. SALEH
Pembina Utama Muda/ IV.c
NIP. 19640721 199203 1 006