

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Triwulan III Tahun 2023**



**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Pemerintah Kota Pontianak  
Triwulan III 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak 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 Kota Pontianak periode Triwulan III Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan III Tahun 2023**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	<b>3,54</b>	<b>A</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>3,57</b>	<b>A</b>
3	Waktu Penyelesaian	<b>3,56</b>	<b>A</b>
4	Biaya/Tarif	<b>4,00</b>	<b>A</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	<b>3,61</b>	<b>A</b>
6	Kompetensi Pelaksana	<b>3,65</b>	<b>A</b>
7	Perilaku Pelaksana	<b>3,60</b>	<b>A</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>3,79</b>	<b>A</b>
9	Sarana dan Prasarana	<b>3,60</b>	<b>A</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:

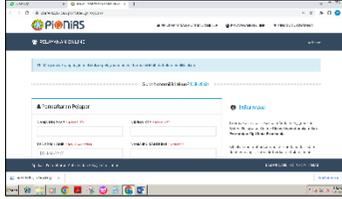
**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

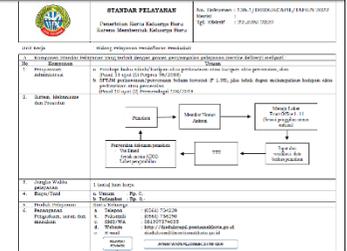
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur Persyaratan	1.1 Sosialisasi dan jemput bola pelayanan mobil keliling			√	√	Kepala Disdukcapil Kota Pontianak
2	Unsur Waktu Penyelesaian	2.1 Mengadakan evaluasi mengenai waktu penyelesaian pengurusan dokumen kependudukan			√	√	Kepala Disdukcapil Kota Pontianak
3	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.1 Pengadaan alat perekaman, alat cetak dan sarpras lain untuk meningkatkan pelayanan publik			√	√	Kepala Disdukcapil Kota Pontianak

## 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	1.1 Sosialisasi dan jemput bola pelayanan mobil keliling	Pelayanan mobil keliling secara rutin di kelurahan-kelurahan dan adanya sistem pelayanan online (Inovasi PIONIRS) dan pendaftaran online (Inovasi SIANTAN)	 	Dengan adanya pelayanan mobil keliling (jemput bola) di hari-hari kerja biasanya, maka akan membutuhkan petugas Front Office yang lebih banyak, sehingga beberapa loket pelayanan Disdukcapil ditutup sementara sampai petugas Front Office yang ditugaskan pada pelayanan mobil keliling selesai dan kembali ke kantor.

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	2.1 Mengadakan evaluasi mengenai waktu penyelesaian pengurusan dokumen kependudukan	Melakukan penyederhanaan mekanisme pelayanan administrasi kependudukan yang sebelumnya ada 8 mekanisme pelayanan menjadi 6 mekanisme pelayanan		Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 bahwa pembuatan e-KTP Atau dokumen kependudukan secara umum tidak mensyaratkan lagi pengantar RT, RW, Kelurahan atau Kecamatan sehingga beberapa mekanisme pelayanan adminduk yang sebelumnya ada 8 mekanisme menjadi 6 mekanisme pelayanan. Hal positif akibat dikeluarkannya peraturan ini bahwa jalur birokrasi semakin pendek, namun hal ini juga riskan menyebabkan timbulnya data kependudukan yang double.

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3	3.1 Pengadaan alat perekaman, alat cetak dan sarpras lain untuk meningkatkan pelayanan publik	Pengadaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)		<p>Dengan tersedianya mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), mempermudah penduduk dalam mencetak dokumen kependudukannya secara langsung, termasuk pencetakan dokumen kependudukan bagi penduduk diluar Kota Pontianak yang lebih memilih mencetak di mesin ADM Disdukcapil Kota Pontianak. Dengan banyaknya penduduk yang menggunakan mesin ADM , maka kebutuhan fasilitas pun banyak (kertas, blanko KIA, printer) dan tenaga ahli yang dapat memperbaiki mesin ADM dimaksud masih terbatas.</p>

## BAB IV

# KESIMPULAN

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

Pontianak, 03 Oktober 2023

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kota Pontianak



**Erma Suryani, S. Sos., M.Si**  
NIP. 19671101 198803 2 004