

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



**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Pemerintah Kota Pontianak
Triwulan IV 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 IV 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 IV Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,54	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,63	A
3	Waktu Penyelesaian	3,63	A
4	Biaya/Tarif	3,97	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,58	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,57	A
7	Perilaku Pelaksana	3,60	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,68	A
9	Sarana dan Prasarana	3,79	A

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 Melakukan sosialisasi dan memberikan informasi terbaru kepada masyarakat secara berkelanjutan tentang persyaratan pengurusan dokumen kependudukan				√	Kepala Disdukcapil Kota Pontianak
2	Kompetensi Pelaksana	2.1 Melakukan evaluasi kinerja dan peningkatan kompetensi pelaksana pelayanan melalui Kegiatan Dukcapil Belajar				√	Kepala Disdukcapil Kota Pontianak
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.1 Melakukan evaluasi dan inovasi terhadap jenis pelayanan yang ada di Disdukcapil Kota Pontianak				√	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 Melakukan sosialisasi dan memberikan informasi terbaru kepada masyarakat secara berkelanjutan tentang persyaratan pengurusan dokumen kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> Memperbanyak publikasi tentang persyaratan pelayanan baik secara manual maupun elektronik. 	 <p>The top image is a flyer from Disdukcapil Kota Pontianak titled "Ketentuan Pelayanan". It states that service hours and mobile service availability are provided daily except on Wednesdays. It lists fees for various services: birth certificates (Rp 60,000 for manual, Rp 12,000 for digital), marriage certificates (Rp 18,000 for manual, Rp 12,000 for digital), and death certificates (Rp 100,000). It also mentions that services are prioritized for the community in accordance with the schedule, and that if services are not available, the community can request services from outside the area. At the bottom, it provides the website http://disdukcapil.pontianak.go.id/, social media handles, and a phone number (0812-9727-1000).</p> <p>The bottom image shows a display of several colorful informational posters on a wall. One prominent poster is for "IKD" (Kartu Keluarga Digital) and another mentions "Pelayanan".</p>	<ul style="list-style-type: none"> Masih banyak masyarakat yang belum mengakses informasi dan kebijakan terkait Standar Pelayanan Disdukcapil Kota Pontianak

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
		<ul style="list-style-type: none"> Memberikan pendampingan kepada masyarakat dalam mengisi formulir persyaratan pelayanan dengan mengoptimalkan SDM yang ada. 		<ul style="list-style-type: none"> Masih terbatasnya SDM (Petugas Informasi)

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	2.1 Mengadakan evaluasi kinerja dan peningkatan kompetensi pelaksana pelayananan	Melakukan pengawasan langsung dan melekat oleh atasan langsung masing-masing serta memberikan/mengikuti sertakan staf dalam kegiatan peningkatan kapasitas ASN (Misalnya : Bimtek, Sosialisasi, Diklat, dll)		Terbatasnya Anggaran Bimtek / Diklat dan penunjang kompetensi lainnya.

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3	3.1 Melakukan evaluasi dan inovasi terhadap jenis pelayanan yang ada di Disdukcapil Kota Pontianak.	<ul style="list-style-type: none"> Membuat inovasi yang terkait dengan peningkatan pelayanan Disdukcapil minimal 2 inovasi / tahun sesuai arahan Ditjen Dukcapil Mengkaji ulang dan menyesuaikan Standar Operasional Prosedur sesuai dengan kebutuhan organisasi. 	  	Terbatasnya SDM dan Anggaran.

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, 3 Januari 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Pontianak



Erma Suryani, S. Sos., M.Si

NIP 196711011988032004