



**Dinas Dukcapil
Kabupaten OKU Selatan**

LAPORAN HASIL

TINDAK LANJUT PELAKSANAAN

**SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT**

SEMESTER II TAHUN 2024

LAPORAN HASIL TINDAKLANJUT PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2024

I. PENDAHULUAN

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Kebijakan tersebut dibuat dalam merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah. Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan perlu segera diupayakan perbaikannya.

Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh pemerintah akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah terutama di sektor pelayanan administrasi kependudukan, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan untuk perbaikan selanjutnya sehingga meningkatkan mutu pelayanan yaitu mengetahui suatu pelayanan publik diperlukan suatu penilaian yang salah satunya adalah melalui penilaian oleh penerima layanan dengan melaksanakan tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan tahun 2024.

II. DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan SEMESTER II Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.

Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten OKU Selatan

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur
1	2	3	4
U1	Persyaratan	3,5	0,384
U2	Prosedur	3,3	0,370
U3	Waktu Pelayanan	3,1	0,349
U4	Biaya/Tarif	3,3	0,372
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,3	0,368
U6	Kompetensi Pelaksana	3,2	0,358
U7	Perilaku Pelaksana	3,2	0,351
U8	Sarana dan Prasarana	3,1	0,347
U9	Penanganan Pengaduan dan Masukan	2,8	0,313
Nilai Indeks (NI)			3,21
Nilai SKM setelah dikonversi (Ni x 25)			80,3
Mutu Pelayanan			B

Berdasarkan Tabel 1. diketahui bahwa beberapa unsur memerlukan intervensi lanjutan kaena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur nilai-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 tindaklanjuti dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak lanjut Pelaksanaan SKM

NO	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Penanggung Jawab	Waktu Tahun 2024
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Memberikan pembinaan kepada petugas layanan mengenai Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bidang Sekretariat	Smter II 2024
2	Sarana dan Prasarana	Penambahan Sarana dan Prasarana Komputer di front office	Bidang Sekretariat	
3	Waktu pelayanan	Melakukan sosialisasi kepada petugas dan pengguna layanan terkait Prosedur Pelayanan	Bidang Pelayanan	

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	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sudah	Memberikan pembinaan kepada petugas layanan mengenai Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		Tidak ada
2	Sarana dan Prasarana	Sudah	Penambahan Sarana dan Prasarana Komputer di front office		Tidak ada
3	Waktu pelayanan	Sudah	Melakukan sosialisasi kepada petugas dan pengguna layanan terkait Prosedur Pelayanan		Tidak ada

IV. PENUTUP

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindaklanjut survei tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melaksanakan rencana tindak lanjut hasil survei dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 dengan presentase 100%.

Muaradua, 02 Januari 2025
Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan



Alfian Andriyanto, S.Sos., MM
Pembina TK. I
NIP. 197905172005011009