



**DISDUKCAPIL
KABUPATEN OKU SELATAN**

LAPORAN HASIL

TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I TAHUN 2025

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU SELATAN
TAHUN 2025**

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 Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan 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 Ogan Komering Ulu Selatan Semester I tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan Semester I tahun 2025

No	Unsur	NRR /Unsur	NRR Terbagi/ Unsur
1	Persyaratan	3,5	0,384
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,3	0,370
3	Waktu Penyelesaian	3,1	0,349
4	Biaya/Tarif	3,3	0,372
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,3	0,368
6	Kompetensi Pelaksana	3,2	0,358
7	Perilaku Pelaksana	3,2	0,351
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,1	0,347
9	Sarana dan Prasarana	2,8	0,313
NILAI INDEKS (NI)			3,49
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			84,9
Mutu Pelayanan			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
			Semester I	Semester II	
1	Sarana dan Prasarana	1.1 Memperbaiki sarana dan prasarana agar lebih nyaman	√		Bidang Sekretariat
		1.2 Menginventarisir sarana dan prasarana yang dapat ditambahkan.	√		
		1.3 Melakukan koordinasi dengan Sekertaris Dukcapil secara berkesinambungan terkait kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	√		
2	Waktu Penyelesaian	2.1 Penambahan jumlah Petugas Pelayanan dan Evaluasi kinerja operator serta verifikator secara berkala	√		1. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk 2. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil
		2.2 Memasang standar waktu pelayanan yang jelas di ruang public/area pelayanan sesuai SOP	√		3. Kabid PIAK 4. Kasubbag Umpeg

		2.3 Mengoptimalkan pelayanan satu hari jadi (one day service)	√		
3	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.1 Memperkuat tim pengaduan	√		Bidang Sekretariat
		3.2 Mengoptimalkan berbagai kanal media informasi dan aplikasi untuk menerima pengaduan secara online dan Penunjukan petugas khusus pengaduan masyarakat	√		

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	1.2 Menginventarisir sarana dan prasarana yang dapat ditambahkan.	Telah dibuat daftar inventarisir sarana dan prasarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil OKU Selatan, untuk selanjutnya dikoordinasikan khususnya dengan Sekretaris Dukcapil dan Kepala Dinas Dukcapil		Tidak ada
	2.1 Penambahan jumlah Petugas Pelayanan dan Evaluasi kinerja operator serta verifikator secara berkala	Telah dilakukan evaluasi kinerja operator dan verifikator setiap satu bulan sekali		Tidak ada

	2.2 Memasang standar waktu pelayanan yang jelas di ruang public/area pelayanan sesuai SOP	Telah dipasang standar waktu pelayanan yang jelas sesuai SOP di ruang publik / area pelayanan		Tidak ada
2	Mengoptimalkan pelayanan satu hari jadi (one day service)	Semua pelayanan Adminduk Disdukcapil Kebumen 1 Hari Jadi (One Day Service)		Tidak ada
3	3.1 Memperkuat tim pengaduan	Penunjukan petugas khusus pengaduan masyarakat dan diberikan pembinaan terhadap tim pengaduan Masyarakat		Tidak ada
	3.2 Mengoptimalkan berbagai kanal media informasi dan aplikasi untuk menerima pengaduan secara online	Melakukan pemantauan terhadap setiap sosial media dan Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil OKU Selatan dalam optimalisasi pelayanan dan pengaduan untuk masyarakat		Tidak ada

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti
3. Upaya tindak lanjut akan terus diimplementasikan guna peningkatan kinerja pelayanan

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



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