



Dindukcapil
KAB. TEMANGGUNG

LAPORAN TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



TRIWULAN I TAHUN 2026



www.dindukcapil.temanggungkab.go.id



(0293)491127



dukcapiltemanggung@gmail.com

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 Temanggung 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 Temanggung periode Triwulan I menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,45	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,47	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,33	Baik
4	Biaya/Tarif	3,92	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,38	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,41	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,45	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,39	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,83	Sangat 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

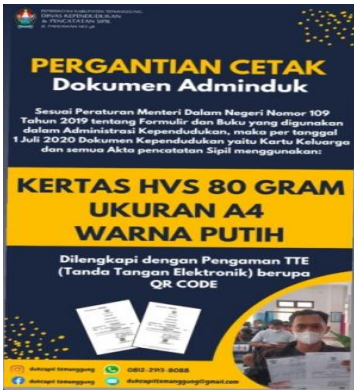
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Jangka Waktu Pelayanan	Melakukan konsultasi administrasi kependudukan sekaligus pengambilan blangko KTP-el		√			Bidang Dafduk
2	Tingkat Kesesuaian Produk Pelayanan	Melakukan publikasi pergantian cetak dokumen adminduk menggunakan kertas HVS 80 Gram ukuran A4 warna putih		√			Bidang PIAK
3	Kompetensi Pelaksana	Melakukan Rapat Evaluasi Pelayanan		√			Bidang Sekretariat

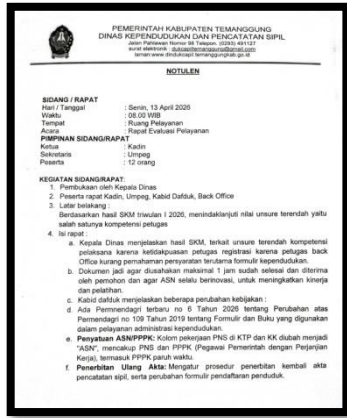
BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Melakukan konsultasi administrasi kependudukan sekaligus pengambilan blangko KTP-el	Sudah	Telah melaksanakan konsultasi administrasi kependudukan sekaligus pengambilan blangko KTP-el di Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah pada hari Kamis, tanggal 30 April 2026	 	

2	Melakukan publikasi pergantian cetak dokumen adminduk menggunakan kertas HVS 80 gram ukuran A4 warna putih	Sudah	Telah dilaksanakan publikasi pada website yang telah diunggah pada hari kamis, tanggal 9 April 2026 dan media sosial (instagram) yang telah disematkan pada sorotan tentang pergantian cetak dokumen adminduk menggunakan kertas HVS 80 gram ukuran A4 warna putih	  	
---	--	-------	--	--	--

3	Melakukan Rapat Evaluasi Pelayanan	Sudah	Telah dilaksanakan rapat evaluasi pelayanan dengan front office dan back office pada hari senin, tanggal 13 april 2026	 
---	------------------------------------	-------	--	--

				g. <u>Penyesuaian Data Disabilitas</u>: Mengubah istilah cacat fisik pada formulir biodata keluarga (F1.01) menjadi Penyandang Disabilitas (kolom 28 dan 29). h. Rapat ditutup pukul 08.40 WIB PIMPINAN SIDANG RAPAT KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN REKREASIAN SIPIL KABUPATEN TEMbungGUNG  H. BARUS PINANGKUN, S.SOS.MM NIP. 197002181390091009	
--	--	--	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. 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	Melaksanakan pengambilan blangko KTP-el	Koordinasi administratif dengan instansi vertikal, penyiapan surat tugas/ surat perintah beserta SPPD dan sarana transportasi logistik, serta pencatatan stok dan distribusi transparan sesuai prioritas kebutuhan.	1 April – 30 April 2026	Bidang Dafduk	-
2	Melakukan publikasi pergantian cetak dokumen adminduk menggunakan kertas HVS 80 gram ukuran A4 warna putih	Sosialisasi dengan memanfaatkan kanal media sosial (Instagram, Facebook, Twitter, atau TikTok), dan situs web resmi instansi.	1 April – 30 April 2026	Bidang PIAK	Masyarakat

3	Melaksanakan Rapat Evaluasi Pelayanan	Melakukan persiapan, pelaksanaan forum diskusi untuk mengidentifikasi hambatan ataupun aduan masyarakat, hingga perumusan rencana aksi perbaikan yang dipantau secara berkala.	1 April – 30 April 2026	Bidang Sekretariat	-
---	---------------------------------------	--	-------------------------	--------------------	---

Temanggung, 30 April 2026

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Temanggung



Azis Suryawan, S.H., M.M
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 197102171994031004