



Dindukcapil
KAB. TEMANGGUNG

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II TAHUN 2026

20
26



(0293)491127



www.dindukcapil.temanggungkab.go.id



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 II menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan II

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,47	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,45	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,27	Baik
4	Biaya/Tarif	3,95	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,40	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,46	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,45	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,38	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,81	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	1) Berkonsultasi dengan pusat melalui grup <i>whatsapp</i> terkait kendala pengiriman dokumen melalui email yang tidak terkirim. 1) Melaksanakan bimbingan petugas desa melalui grup <i>whatsapp</i> dalam menangani jaringan error terkait dengan email yang tidak terkirim. 2) Jika masih terkendala, akan dilakukan perbaikan secara langsung ke desa/ kelurahan.			√		Bidang PIAK

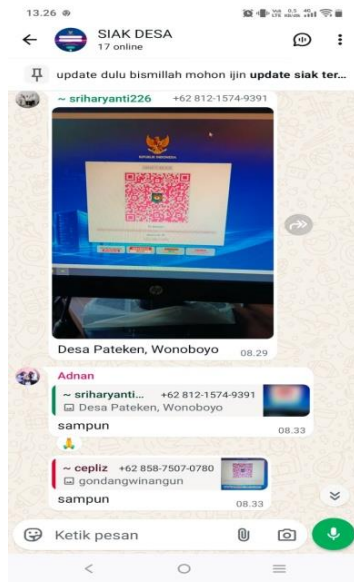
2	Kualitas Sarana dan Prasarana	1) Melaksanakan bimbingan petugas desa melalui grup <i>whatsapp</i> dalam menangani jaringan error di desa. 2) Jika masih terkendala, akan dilakukan perbaikan secara langsung ke desa/ kelurahan.			√		Bidang PIAK
3	Tingkat Kesesuaian Produk Pelayanan	Mensosialisasikan dengan mempublikasikan pergantian cetak dokumen adminduk menggunakan kertas HVS 80 Gram ukuran A4 warna putih			√		Bidang PIAK

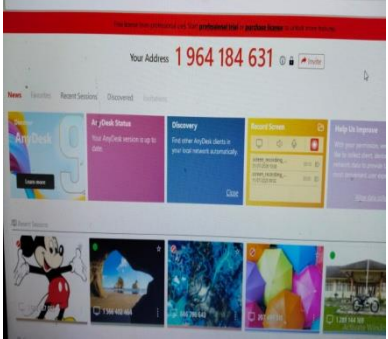
BAB III

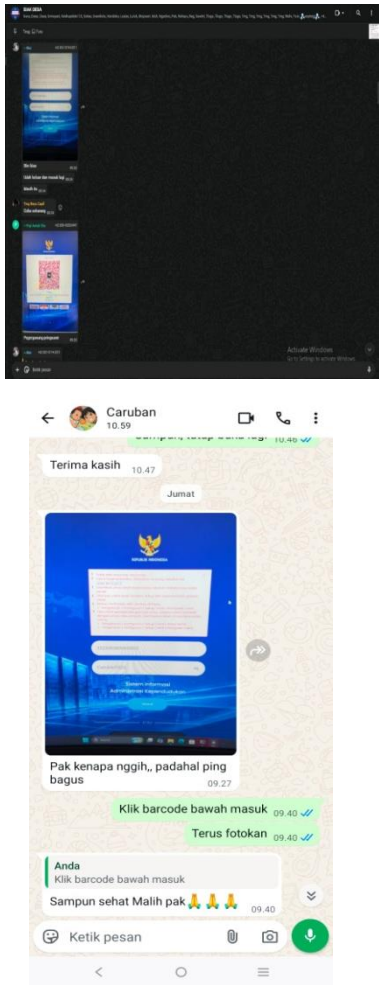
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

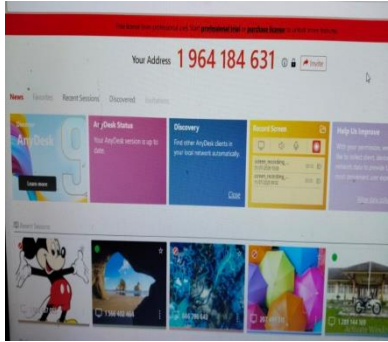
Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

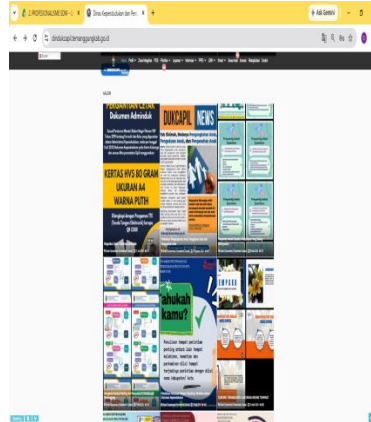
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1) Berkonsultasi dengan pusat melalui grup <i>whatsapp</i> terkait kendala pengiriman dokumen melalui email yang tidak terkirim. 2) Melaksanakan bimbingan petugas desa melalui grup <i>whatsapp</i> dalam menangani jaringan error terkait dengan email yang tidak terkirim. 3) Jika masih terkendala, akan dilakukan perbaikan secara langsung ke desa/ kelurahan.	Sudah	1) Telah dilaksanakan konsultasi dengan pusat melalui grup <i>whatsapp</i> terkait kendala pengiriman dokumen melalui email yang tidak terkirim. Pada tanggal 24 Juni 2026	1) 	

			2) Telah dilaksanakan penanganan jaringan error terkait dengan email yang tidak terkirim melalui grup whatsapp yang dilakukan dengan cara meremode desktop antara dinas dan desa pada desa pateken, kecamatan wonoboyo. Pada tanggal 6 Juli 2026	2) 	
--	--	--	---	---	--

				2) 	
--	--	--	--	---	--

2	1) Melaksanakan bimbingan petugas desa melalui grup <i>whatsapp</i> dalam menangani jaringan error di desa/kelurahan. 2) Jika masih terkendala, akan dilakukan perbaikan secara langsung ke desa/ kelurahan.	Sudah	Telah dilaksanakan bimbingan dan perbaikan penanganan jaringan error pada desa/ kelurahan yang dilakukan dengan cara meremode desktop antara dinas dan desa yang disampaikan melalui grub whatsapp pada bulan Juli 2026 ataupun whatsapp pribadi kepada petugas dindukcapil pada tanggal 17 Juli 2026 desa Caruban.	 The screenshot shows a WhatsApp chat interface. At the top, the contact name is 'Caruban' with a timestamp of '10.59'. The chat history includes a message 'Terima kasih' at '10.47', a date separator 'Jumat', and a screenshot of a health status report from 'KEMENTERIAN KESEHATAN RI'. Below the screenshot, there are two messages: 'Pak kenapa nggih,, padahal ping bagus' at '09.27' and 'Klik barcode bawah masuk' at '09.40'. A response 'Terus fotokan' is at '09.40'. At the bottom, a message from 'Anda' says 'Klik barcode bawah masuk' and 'Sampun sehat Malih pak' with three thumbs up emojis at '09.40'. The bottom of the screen shows the standard WhatsApp input area with 'Ketik pesan' and icons for attachments, gallery, camera, and voice recording.
---	--	-------	--	---

					
--	--	--	--	---	--

3	Mensosialisasikan dengan publikasi pergantian cetak dokumen adminduk menggunakan kertas HVS 80 Gram ukuran A4 warna putih	Sudah	Telah dilaksanakan publikasi tentang pergantian cetak dokumen adminduk menggunakan kertas HVS 80 Gram ukuran A4 warna putih . Pada tanggal 1 Juli 2026 pada website dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten temanggung dan sudah disematkan pada sorotan di instagram dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten temanggung	  
---	---	-------	--	--

					
--	--	--	--	---	--

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	1) Berkonsultasi dengan pusat melalui grup <i>whatsapp</i> terkait kendala pengiriman dokumen melalui email yang tidak terkirim. 2) Melaksanakan bimbingan petugas desa melalui grup <i>whatsapp</i> dalam menangani jaringan error terkait dengan email yang tidak terkirim. 3) Jika masih terkendala, akan dilakukan perbaikan secara langsung ke desa/ kelurahan.	Berkomunikasi secara eskalasi berjenjang dan pendampingan teknis secara kolaboratif berbasis digital (<i>multichannel coordination</i>) untuk mengatasi hambatan/permasalahan yang ada.	1 Juni – 31 Juli 2026	Bidang PIAK	Desa/ Kelurahan
2	1) Melaksanakan bimbingan petugas desa melalui grup <i>whatsapp</i> dalam menangani jaringan error di desa. 2) Jika masih terkendala, akan dilakukan perbaikan secara langsung ke desa/ kelurahan.	Dengan strategi dukungan berlapis (<i>tiered support</i>) yang memadukan penanganan jarak jauh (<i>remote support</i>) berbasis digital yaitu Menggunakan grup WhatsApp sebagai pusat koordinasi, komunikasi cepat, konsultasi real-time, dan pengiriman panduan langkah-langkah penanganan awal (<i>troubleshooting</i>) mandiri bagi petugas desa	1 Juni – 31 Juli 2026	Bidang PIAK	Desa/ Kelurahan

3	Mensosialisasikan dengan publikasi pergantian cetak dokumen adminduk menggunakan kertas HVS 80 Gram ukuran A4 warna putih	Memfaatkan media sosial resmi instansi (Instagram, Facebook, atau website) untuk mempublikasikannya.	1 Juni – 31 Juli 2026	Bidang PIAK	Masyarakat
---	---	--	-----------------------	-------------	------------

Temanggung, 31 Juli 2026

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Temanggung



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