

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM )  
SEMESTER II TAHUN 2024**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BULUNGAN  
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 Bulungan 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 Bulungan periode Tahun 2024 semester II menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024 Semester II**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	3,49	<b>B</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,50	<b>B</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,49	<b>B</b>
4	Disiplin Petugas	3,53	<b>A</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,55	<b>A</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,52	<b>B</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,53	<b>B</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,79	<b>A</b>
9	Sarana dan Prasarana	3,43	<b>B</b>

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	Sarana Prasarana	1.1 Melakukan Koordinasi Dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Bulungan untuk Peningkatan Sarana dan Prasarana Kantor Dinas DukCapil.	√	√	√	√	Disdukcapil
2	Persyaratan	2.1 Penyampaian informasi / sosialisasi persyaratan pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil ( online / offline )	√	√	√	√	...
		2.2 Sosialisasi / publikasi Alur Pelayanan atau standar pelayanan melalui media elektronik dan atau Forum Konsultasi Publik.	√	√	√		...
3	Waktu Penyelesaian	3.1 Peningkatan sosialisasi aplikasi "Siladupil" memberikan kemudahan dalam Pendaftaran dan cetak sendiri dokumen kependudukan	√	√	√	√	...

		3.2 Meningkatkan Pelayanan Jemput Bola		√	√	√	...
		3.3 Melakukan perubahan sistem kerja petugas loket, dari operator bidang menjadi operator bidang.		√	√	√	...

**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 Peningkatan Sosialisasi Pelayanan secara Online	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan Sosialisasi aplikasi Siladupil melalui spanduk/binner diruang publik dan media sosial.</li> <li>2. Sosialisasi jenis pelayanan di ruang publik.</li> <li>3. Melakukan Perubahan SOP Pelayanan menjadi 1 hari.</li> <li>4. Sistem kerja Operator dapat menangani semua jenis layanan</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anggaran</li> <li>2. Rendahnya Pemahaman IT</li> <li>3. Tidak meratanya ketersediaan Jaringan Internet.</li> <li>4. Kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan</li> </ol>



1.2 Meningkatkan Pelayanan Jemput Bola




dukcapil bulungan 2024 **BULUNGAN**  
**BISA!**  
BERBAKAT - INKLUSIF - BERKUALITAS



# SIPALING MODIS

**SISTEM PELAYANAN KELILING  
MOBIL DISDUKCAPIL**

Halo Warga Bulungan  
Pelayanan Disdukcapil  
SIPALING MODIS  
Hadir di CFD Tebu Kayan  
Minggu 12 Januari 2025



Katakan sesuatu.

	<p>1.3 Penataan Loker dan Pengadaan Customer Service ( CS )</p>			
<p>2</p>	<p>2.1 Sosialisasi / publikasi Persyaratan dan standar pelayanan melalui media elektronik, Ruang pelayanan dan Forum Konsultasi Publik.</p>	<p>1. Sosialisasi dan publikasi persyaratan dan standar pelayanan baik secara online/offline 2. Mengadakan Forum Konsultasi Publik ( FKP )</p>		





3	<p>3.1 Melakukan Koordinasi Dengan Pemerintah Kabupaten Bulungan Agar Adanya Peningkatan Sarana dan Prasarana Kantor Dinas DukCapil.</p>	<p>Melakukan Koordinasi dengan instansi terkait dalam hal ini Bappeda dan DPKAD.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengadaan Gedung yang representative</li> <li>2. Penambahan Peralatan kerja berupa Komputer PC</li> <li>3. Pengadaan Mesin Antrian</li> <li>4. Meningkatkan Kenyamanan diruang tunggu dengan mengadakan AC.</li> <li>5. Adanya penataan dan pengaturan tempat parkir</li> <li>6. Mengadakan Digital informasi</li> <li>7. Pengadaan Sarana Pendukung pelayanan jemput bola ( Sepeda Motor ).</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterbatasan Anggaran ( APBD ) Kabupaten Bulungan.</li> <li>2. Keterbatasan Ruang Pelayanan yang tersedia.</li> <li>3. Lahan parkir terbatas</li> <li>4. Gedung yang tidak representatif.</li> </ol>
---	--	--	--	--

			 <p>The photograph shows a white vertical air conditioner (split system indoor unit) mounted on a brown wall. To the left of the unit, there is a blue wheelchair accessibility sign and two electrical outlets. To the right, a window is visible with a red sign containing Indonesian text. The sign lists several points, including '2. Segi per...', '1. Lapi...', '4. Beri...', '5. Bila...', and '6. Segi...'. The air conditioner has a digital display showing '16' and a small blue sticker on its front panel.</p>	
--	--	--	---	--



## BAB IV KESIMPULAN

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

1. Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bulungan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
  - (Tidak Ada)
3. 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
-	-	-	-	-	-

Tanjung Selor, 20 Maret 2025

Kepala Dinas



**H. Jamaluddin Saleh, S.Pd**  
Pemimpin Utama Muda IV/C  
NIP. 196807261997021004