

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2025



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN SUMBA TIMUR
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data.....	15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	23
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....	34

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan dipandu oleh petugas bagi yang mengalami kesulitan dalam mengisi. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2025	102
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester 1 tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur dalam kurun waktu satu semester atau 6 bulan adalah sebanyak 18.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan**. Berdasarkan Tabel **Krejcie and Morgan**, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 375 orang.

Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
(N)	(n)	(N)	(n)	(N)	(n)
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

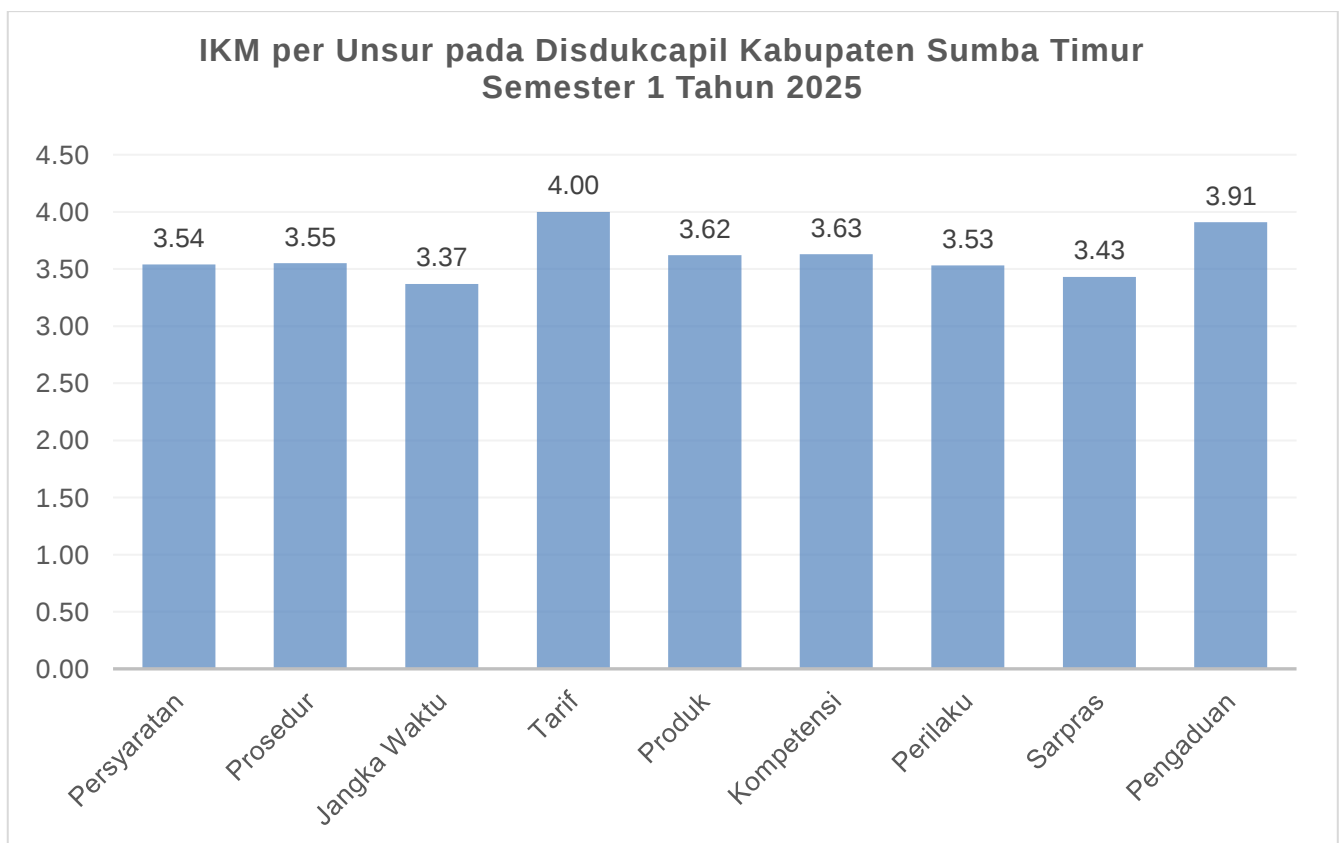
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 375 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	214	57,07%
		PEREMPUAN	161	42,93%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	6	1,60%
		SLTP	9	2,40%
		SMA	256	68,27%
		SI	103	27,24%
		S2	1	0,27%
3	PEKERJAAN	PNS	35	9,33%
		TNI/POLRI	3	0,80%
		SWASTA	32	8,53%
		WIRAUUSAHA	9	2,40%
		LAINNYA	296	78,93%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN DAFDUK	377	95,93%
		LAYANAN CAPIL	16	4,07%
		LAINNYA	-	-

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,54	3,55	3,37	4.00	3,62	3,63	3,53	3,43	3.91
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	89,57 (Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,37. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3,43 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Perilaku Pelaksana 3,53 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, berikutnya pengaduan dengan nilai 3,91 adalah nilai tertinggi kedua serta Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,63.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Peningkatan Sosialisasi terkait persyaratan pelayanan”.
- “Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan”
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan pendaftaran online sebenarnya sudah dilakukan melalui PPAD (Petugas Pelayanan Admindak di Desa) sehingga masyarakat tidak perlu langsung datang ke lokasi layanan di kecamatan maupun di Disdukcapil, cukup ke Balaidesa masing-masing.
- Sarana dan Prasarana yang ada dianggap kurang maksimal, ruangan panas dan mesin cetak KTP cuma punya satu buah

4.2 Rencana Tindak Lanjut

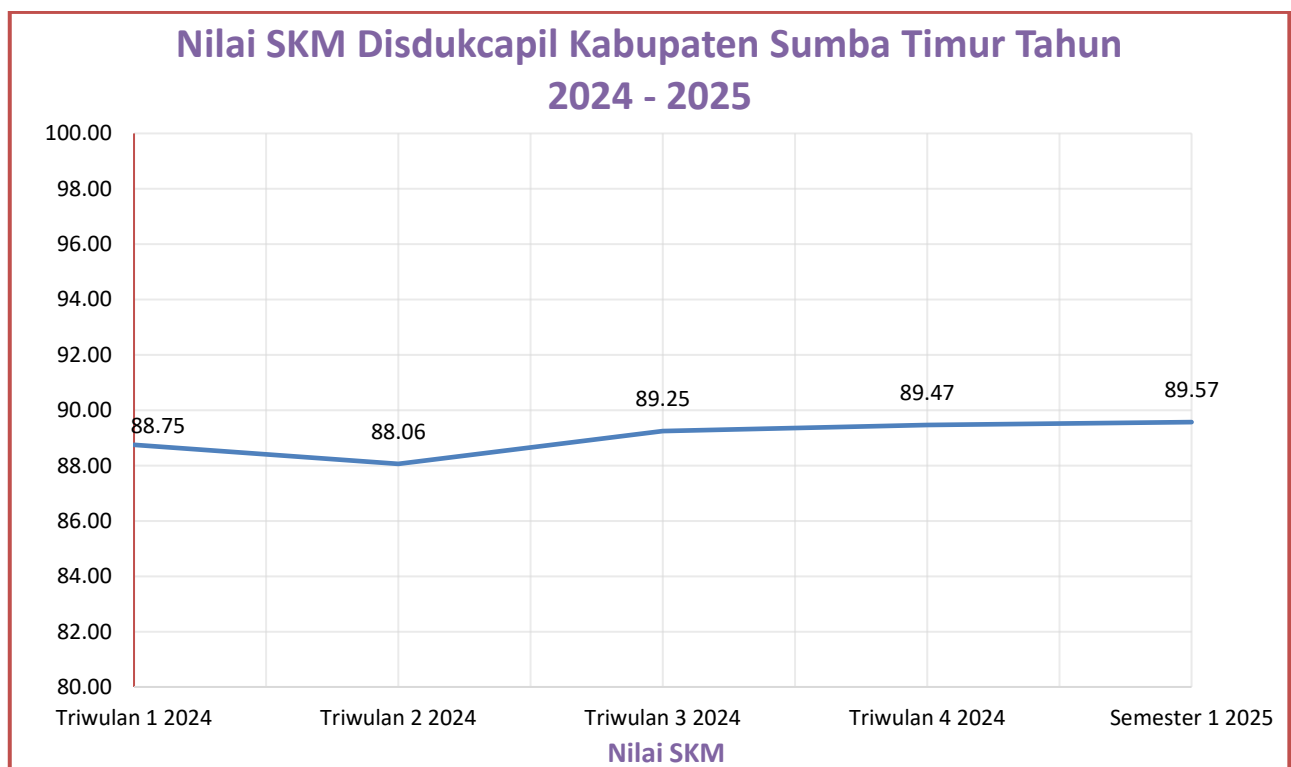
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 18 Juli 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				SMTR 1	PENANGGUNG JAWAB
			TW I	II	III	TW IV		
1	Waktu Penyelesaian	Peningatan Sosialisasi regitri "online" melalui PPAD	√	√	√	√	√	Disdukcapil
2	Sarana dan Prasarana	Mengoptimalkan Pelayanan satu hari jadi(One day Service)			√	√	√	Disdukcapil
3	Perilaku Pelaksana	Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah				√	√	Disdukcapil

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur dapat dilihat melalui grafik berikut :



- Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Nilai SKM Disdukcapil Kabupaten Sumba Timur mengalami Peningkatan pada semester 1 tahun 2025, ini berdampak baik pada penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik dan juga untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Timur.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,57.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan 3,37, sarana dan prasarana 3,43, perilaku pelaksana 3,53.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, berikutnya pengaduan dengan nilai 3,91 adalah nilai tertinggi kedua serta Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,63.

Waingapu , Juli 2025

✓ Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sumba Timur ✓



✓ Safriyanti Iria Dapadeda, S.Sos

Pemula Tk.1

NIP.19710620 199703 2009

LAMPIRAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KABUPATEN SUMBA TIMUR SEMESTER I TAHUN 2025

Tanggal : / /		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha			
☐ Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

1. Tidak sesuai
2. Kurang sesuai
3. Sesuai
4. Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

1. Tidak mudah
2. Kurang mudah
3. Mudah
4. Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

1. Tidak cepat
2. Kurang cepat
3. Cepat
4. Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

1. Sangat mahal
2. Cukup mahal
3. Murah
4. Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

1. Tidak sesuai
2. Kurang sesuai
3. Sesuai
4. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

1. Tidak kompeten
2. Kurang kompeten
3. Kompeten
4. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

1. Tidak sopan dan ramah
2. Kurang sopan dan ramah
3. Sopan dan ramah
4. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

1. Buruk
2. Cukup
3. Baik
4. Sangat baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

1. Tidak ada
2. Ada tetapi tidak berfungsi
3. Berfungsi kurang maksimal
4. Dikelola dengan baik.

SARAN DAN MASUKAN :

1. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	4	3	3	4	3	3	4	3	4
3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
5	4	3	3	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	2	4	3	3	2	2	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	3	4	4	3	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	4	4	3	4	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	3	4
19	3	4	3	4	4	4	4	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	2	4	3	3	2	2	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	4	4	4	3	4
25	4	3	3	4	4	4	3	3	4
26	3	2	2	4	3	3	2	1	3
27	3	3	2	4	3	3	1	1	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	4	4	4	4
30	4	4	3	4	4	3	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	4	4	4	3	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	4	3	3	4	4	4
36	4	3	3	4	4	4	4	4	4
37	3	4	3	4	4	3	3	4	4
38	3	3	2	4	3	3	2	2	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	4	3	4	4	4	4	4	4
43	3	4	3	4	3	4	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	4	3	3	4	3	4	4	3	4
47	4	4	4	4	4	3	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	4	3	4	3	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4

51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	4	3	4	3	4	4
55	4	3	3	4	4	4	4	4	4
56	4	3	4	4	3	3	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	3	3	4	4	3	4	4	4
59	4	4	3	4	4	4	4	3	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	2	4	3	3	3	1	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	2	4	3	3	2	2	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	4	3	3	4	3	4	3	3	4
75	4	4	3	4	4	4	4	4	4
76	4	3	3	4	3	4	3	3	4
77	3	3	2	4	3	3	2	1	3
78	3	3	3	4	4	3	3	3	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	3	4	3	4
81	3	3	2	4	3	3	2	1	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	4	4	4	4	3	4
84	2	3	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	4	3	4	3	4	4
86	3	3	3	4	3	3	2	1	3
87	4	3	4	4	4	3	4	4	4
88	3	3	4	4	3	3	4	4	4
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	4	4	3	3	3	4
91	3	4	3	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	3	3	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	4	3	3	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	4	3	4	4	4	3	4	4
97	4	4	4	4	4	3	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	4	3	3	4	3	4
100	3	3	3	4	4	4	4	4	4

101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	2	4	3	3	2	2	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	3	3	4	4	3	4	4	4
106	3	3	3	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	3	4
108	3	3	3	4	3	4	3	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	3	3	4	3	3	3	3	4
111	4	3	3	4	4	3	3	3	4
112	4	3	3	4	3	3	3	3	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	4	3	4	4	3	4	4	3	4
118	4	3	3	4	3	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	3	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	3	4	4	4	4	3	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	3	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	3	3	4	4	3	3	3	3	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	3	4	4	3	3	3	3	4
145	3	3	2	4	3	3	2	2	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	4	3	4	4	3	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	3	3	4	3	4	3	4	4

151	4	4	3	4	4	4	3	3	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	3	4	4	4	4	4	4	4
154	3	4	4	4	4	3	4	4	4
155	3	4	3	4	4	4	3	3	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	3	3	2	4	3	3	2	1	3
162	4	4	3	4	3	3	3	3	4
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4
164	4	4	3	4	4	4	4	4	4
165	3	3	2	4	3	3	2	2	3
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	3	2	4	3	3	2	1	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	3	4	4	4	4	4	4	4
171	4	3	3	4	4	4	4	4	4
172	3	3	3	4	3	4	4	3	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	3	4	3	4	4	4	4	4	4
175	3	3	3	4	3	3	4	3	4
176	3	3	2	4	3	3	2	1	3
177	4	3	3	4	3	3	3	3	4
178	3	3	3	4	4	3	4	3	4
179	3	3	3	4	4	3	4	3	4
180	3	4	4	4	3	3	3	3	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	3	3	3	4	3	3	4	3	4
188	4	4	4	4	4	4	4	3	4
189	3	3	3	4	3	3	3	3	4
190	3	4	3	4	4	3	4	4	4
191	3	3	4	4	4	4	4	4	4
192	4	3	3	4	3	3	3	4	4
193	3	3	2	4	3	3	2	2	3
194	3	4	3	4	3	3	3	3	4
195	3	3	2	4	3	3	2	2	3
196	3	3	3	4	3	3	3	4	4
197	4	4	3	4	4	4	4	4	4
198	4	3	3	4	3	4	3	3	4
199	3	3	2	4	3	3	2	1	3
200	3	3	3	4	3	3	3	3	4

201	3	3	3	4	3	3	3	3	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	3	3	2	4	3	3	2	1	3
204	3	3	2	4	3	3	2	2	3
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	3	3	2	4	3	3	2	1	3
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	3	3	2	4	3	3	2	1	3
210	3	3	2	4	3	3	2	1	3
211	3	3	2	4	3	3	2	1	3
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	3	3	2	4	3	3	2	2	4
214	4	4	3	4	4	3	3	3	4
215	3	3	3	4	4	3	3	3	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	3	3	4	4	3	3	3	3	4
218	3	3	2	4	3	3	2	2	3
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	3	3	3	4	3	3	3	3	4
221	3	3	4	4	4	4	4	3	4
222	3	3	3	4	4	3	3	3	4
223	3	3	3	4	4	3	3	3	4
224	3	3	3	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	3	3	3	4	3	3	3	3	4
227	3	3	2	4	3	3	2	1	3
228	3	3	4	4	4	4	4	3	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	3	4	3	4	3	3	4
231	3	3	4	4	3	3	4	4	4
232	3	3	3	4	3	3	3	3	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	3	3	3	4	3	4	4	4	4
235	3	4	3	4	4	4	4	4	4
236	3	4	3	4	4	4	4	4	4
237	3	3	3	4	3	3	3	3	4
238	3	4	3	4	4	4	4	4	4
239	3	3	3	4	3	3	4	4	4
240	4	3	3	4	4	4	4	3	4
241	3	4	3	4	4	4	4	4	4
242	3	3	3	4	4	3	3	3	4
243	3	3	3	4	4	4	4	3	4
244	3	4	3	4	4	4	4	4	4
245	4	4	3	4	4	4	4	4	4
246	3	3	3	4	3	3	3	3	4
247	3	4	3	4	4	3	4	4	4
248	3	3	3	4	3	3	3	3	4
249	3	3	2	4	3	3	2	1	4
250	3	3	3	4	3	3	3	3	4

251	3	3	3	4	3	3	3	3	4
252	3	3	3	4	3	3	3	4	4
253	3	4	3	4	4	4	4	4	4
254	3	3	3	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	3	4	3	4	4	4	4	4	4
257	3	3	2	4	3	3	2	1	3
258	3	4	3	4	4	4	4	4	4
259	3	3	3	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	3	3	3	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	3	3	3	4	4	4	4	4	4
264	3	3	2	4	3	3	2	1	3
265	3	3	3	4	3	4	4	3	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	3	3	3	4	3	3	4	3	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	3	3	3	4	3	4	4	3	4
270	3	4	3	4	3	3	3	3	4
271	3	3	3	4	3	3	3	3	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	3	3	3	4	3	3	3	3	4
274	4	4	3	4	4	4	3	4	4
275	3	3	3	4	3	3	3	3	4
276	3	3	3	4	3	3	3	3	4
277	3	3	3	4	3	4	3	3	4
278	4	3	3	4	3	3	4	4	4
279	3	3	3	4	3	3	3	3	4
280	3	3	3	4	3	3	4	3	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	3	3	3	4	3	3	3	3	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	3	3	2	4	3	3	2	1	3
285	3	4	3	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	3	4
289	3	4	3	4	4	4	4	4	4
290	3	3	4	4	4	4	4	4	4
291	3	3	4	4	4	4	4	4	4
292	3	3	2	4	3	3	2	1	3
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	3	3	3	4	4	4	3	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	3	4	4	3	3	3	4	4
299	3	3	4	4	4	4	4	4	4
300	4	3	3	4	3	4	4	4	4

301	3	4	4	4	3	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	3	3	2	4	3	3	2	1	3
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	3	4	4	4	4	3	4
306	3	3	2	4	3	3	2	1	3
307	4	4	4	4	3	4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	3	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	3	4	4	4	3	4	4	4	4
311	3	4	4	4	3	4	4	3	4
312	4	4	4	4	4	4	4	3	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	3	4	4	4	4	4	3	4	4
315	4	3	2	4	3	3	2	1	3
316	4	4	3	4	4	4	4	4	4
317	4	3	4	4	3	3	4	4	4
318	3	4	4	4	4	4	1	4	4
319	3	3	4	4	3	4	3	4	4
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	4	4	3	4	4	3	3	4	4
322	4	4	3	4	3	3	4	3	4
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	3	3	2	4	3	3	2	1	3
325	3	4	2	4	3	3	2	1	4
326	3	3	4	4	4	3	3	3	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	3	3	2	4	3	3	2	1	4
329	4	4	4	4	4	4	3	4	4
330	3	4	4	4	3	3	3	3	4
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	4	3	3	4	3	3	3	4	4
334	4	4	3	4	4	4	4	4	4
335	3	3	2	4	3	3	2	1	4
336	4	4	3	4	4	4	4	4	4
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	4	4	3	4	4	4	4	4	4
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	4	3	3	4	3	3	4	4	4
341	4	3	3	4	3	4	4	4	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	4	4	3	4	4	4	3	4	4
344	4	3	3	4	4	3	3	3	4
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	4	4	2	4	3	4	2	1	3
347	3	3	2	4	3	3	2	1	3
348	3	4	4	4	4	4	4	3	4
349	4	4	4	4	4	4	3	4	4
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4

351	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
352	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
353	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
354	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
355	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
356	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
358	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
359	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
361	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
363	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
364	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
368	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
369	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
370	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
372	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
375	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
ΣNilai/Unsur	1328	1330	1262	1500	1356	1361	1325	1286	1466	
NRR/ Unsur	3.54	3.55	3.37	4.00	3.62	3.63	3.53	3.43	3.91	
NRR Tertbg/Unsur	0.390	0.390	0.370	0.440	0.398	0.399	0.389	0.377	0.430	*) 3.583
IKM Unit Pelayanan										**) 89.57

Keterangan		NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
- U1 s.d U9	= Unsur - Unsur Pelayanan	U1	Persyaratan	3.54
- NRR	= Nilai Rata - Rata	U2	Prosedur	3.55
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu Pelayanan	3.37
-*)	= Jumlah NRR IKM Tertimbang	U4	Biaya/Tarif	4.00
-.**)	= Jumlah NRR Tertimbang X 25	U5	Produk Layanan	3.62
NRR Per Unsur	= Jumlah Nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi Pelaksana	3.63
NRR Tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,11	U7	Perilaku Pelaksana	3.53
		U8	Sarana dan Prasarana	3.43
		U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.91
IKM UNIT PELAYANAN :		89.57		
MUTU PELAYANAN :		A (Sangat Baik)		
A (Sangat Baik)		: 88,30 -100,00		
B (Baik)		: 76,61 - 88,30		
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60		
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99		

2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

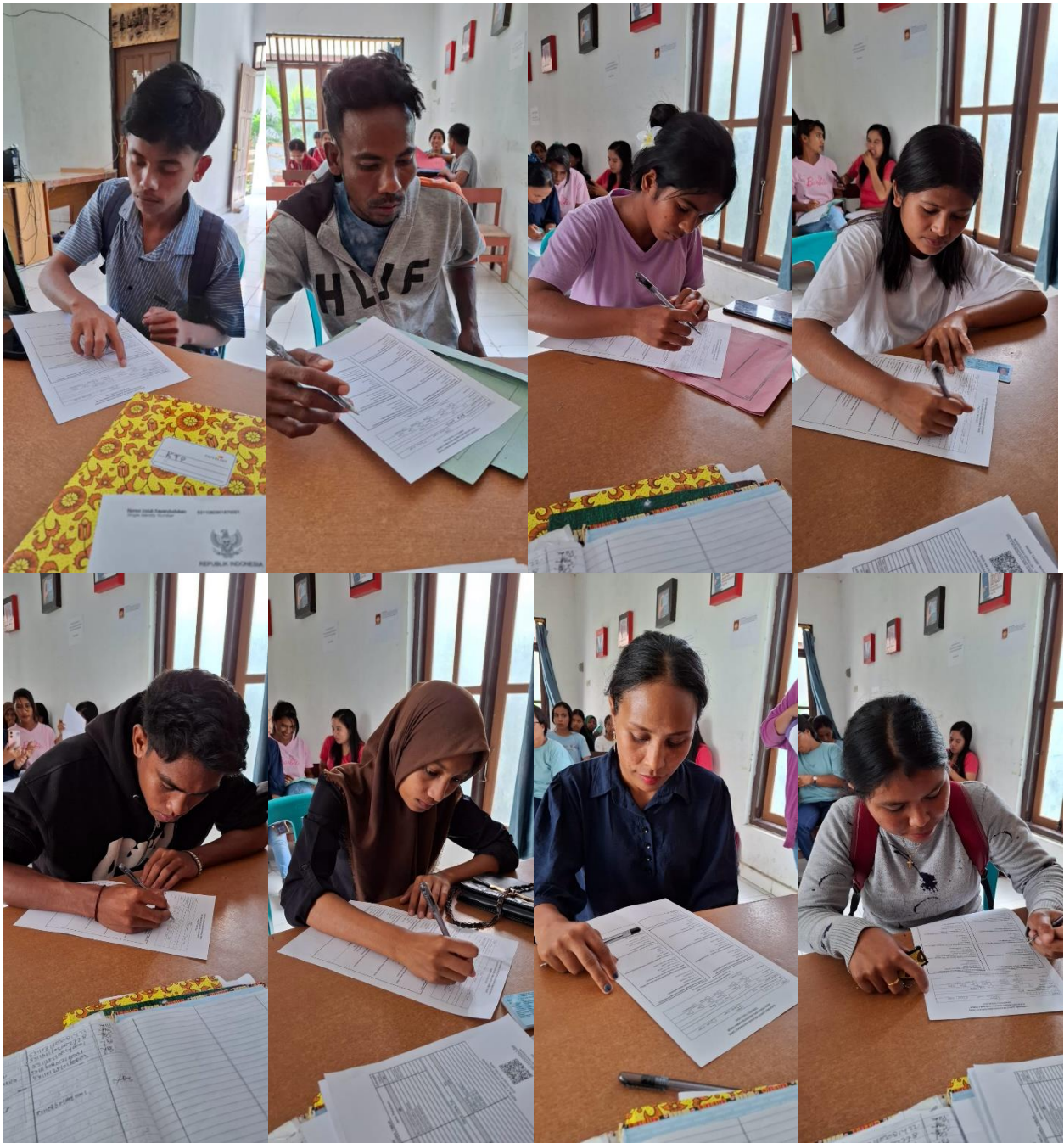
Foto responden saat mengisi kuesioner SKM

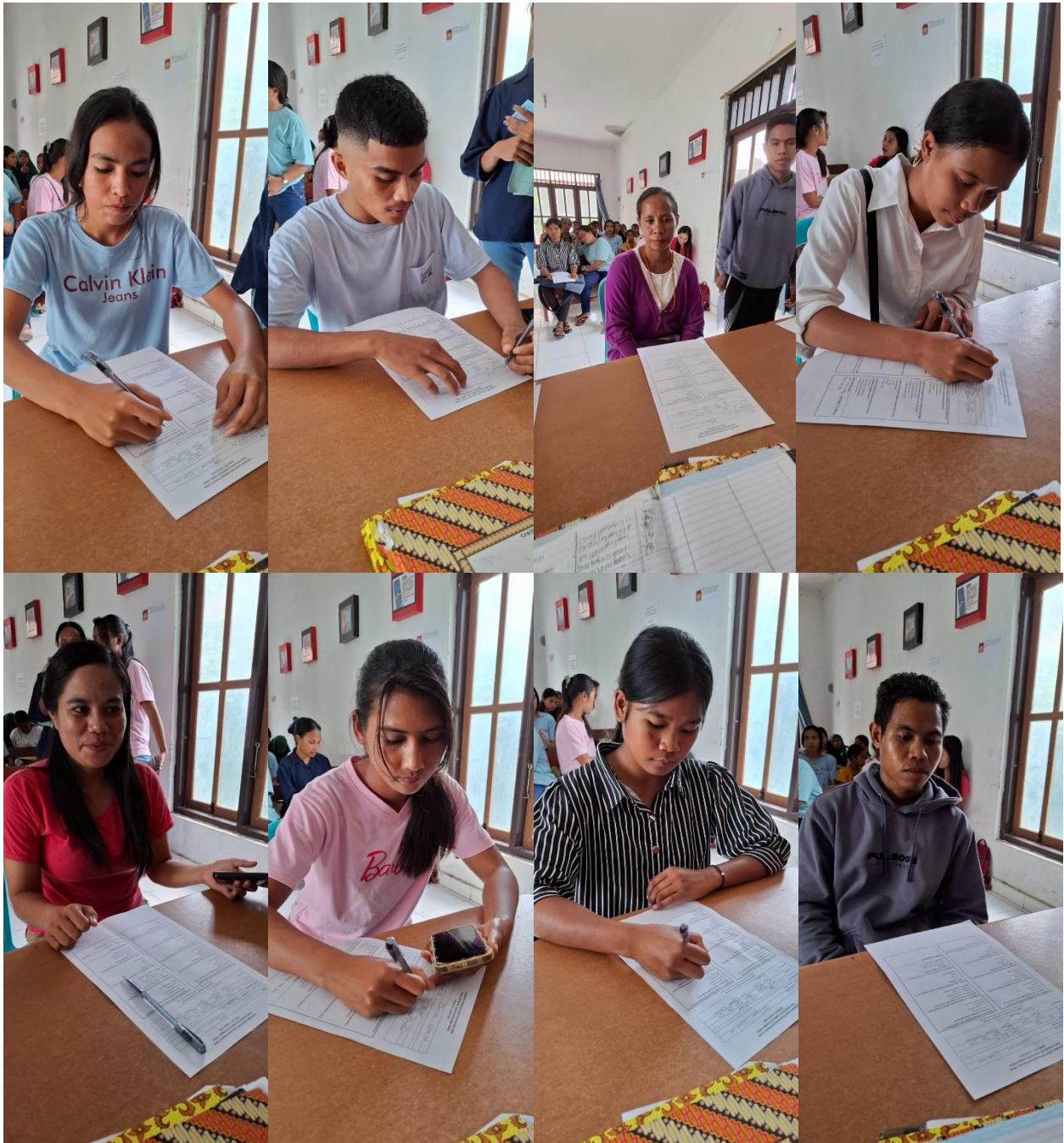


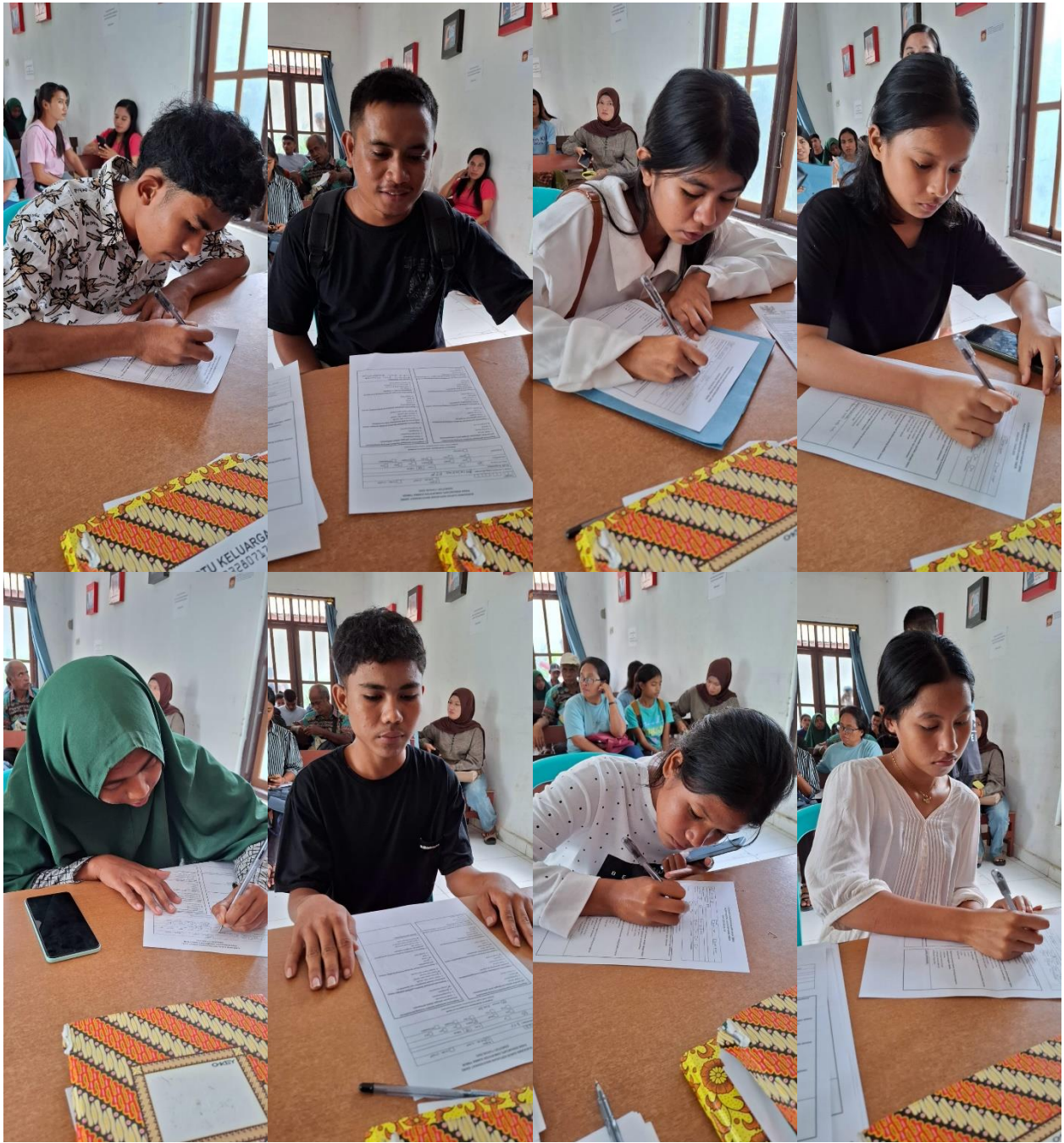




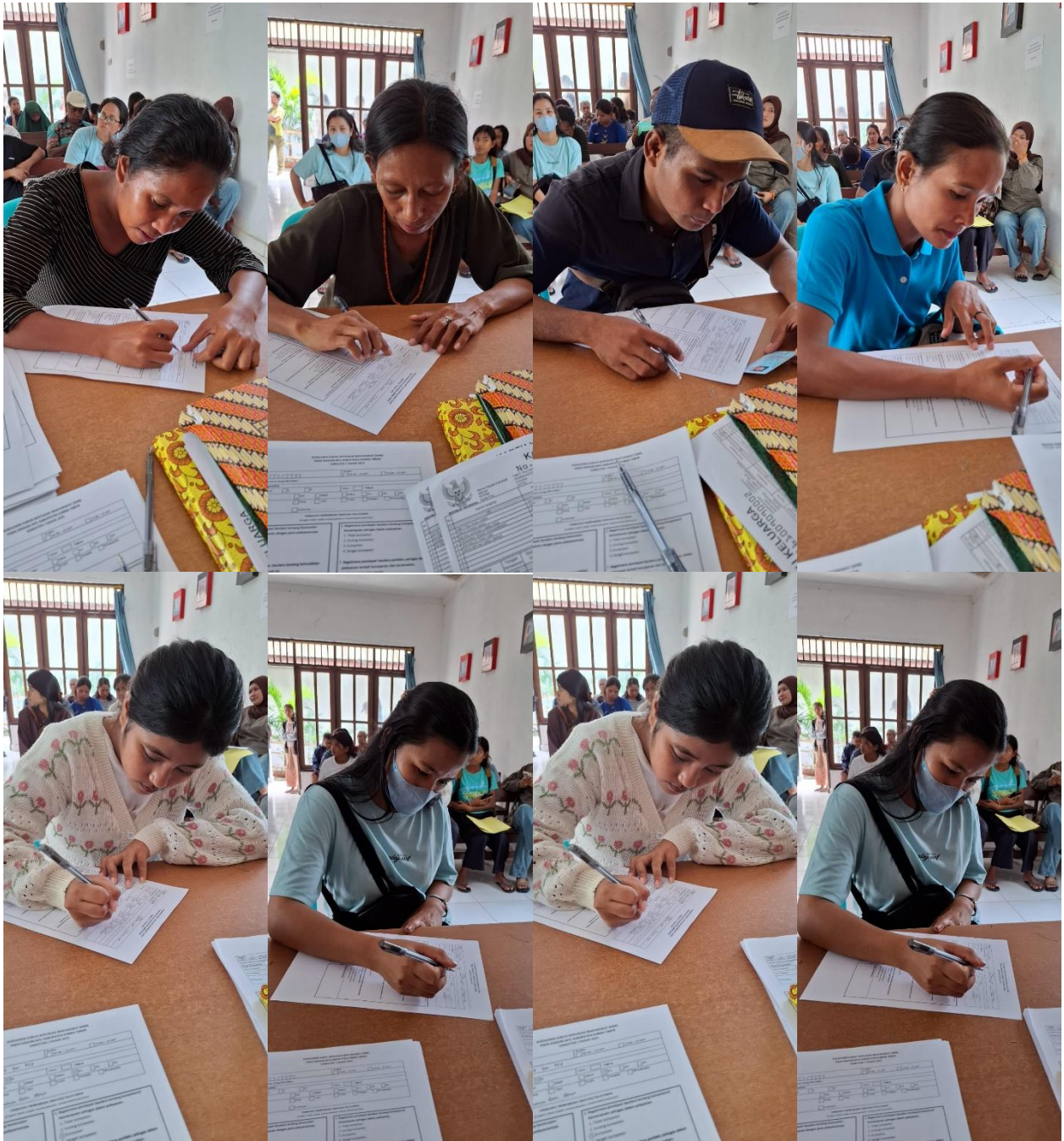


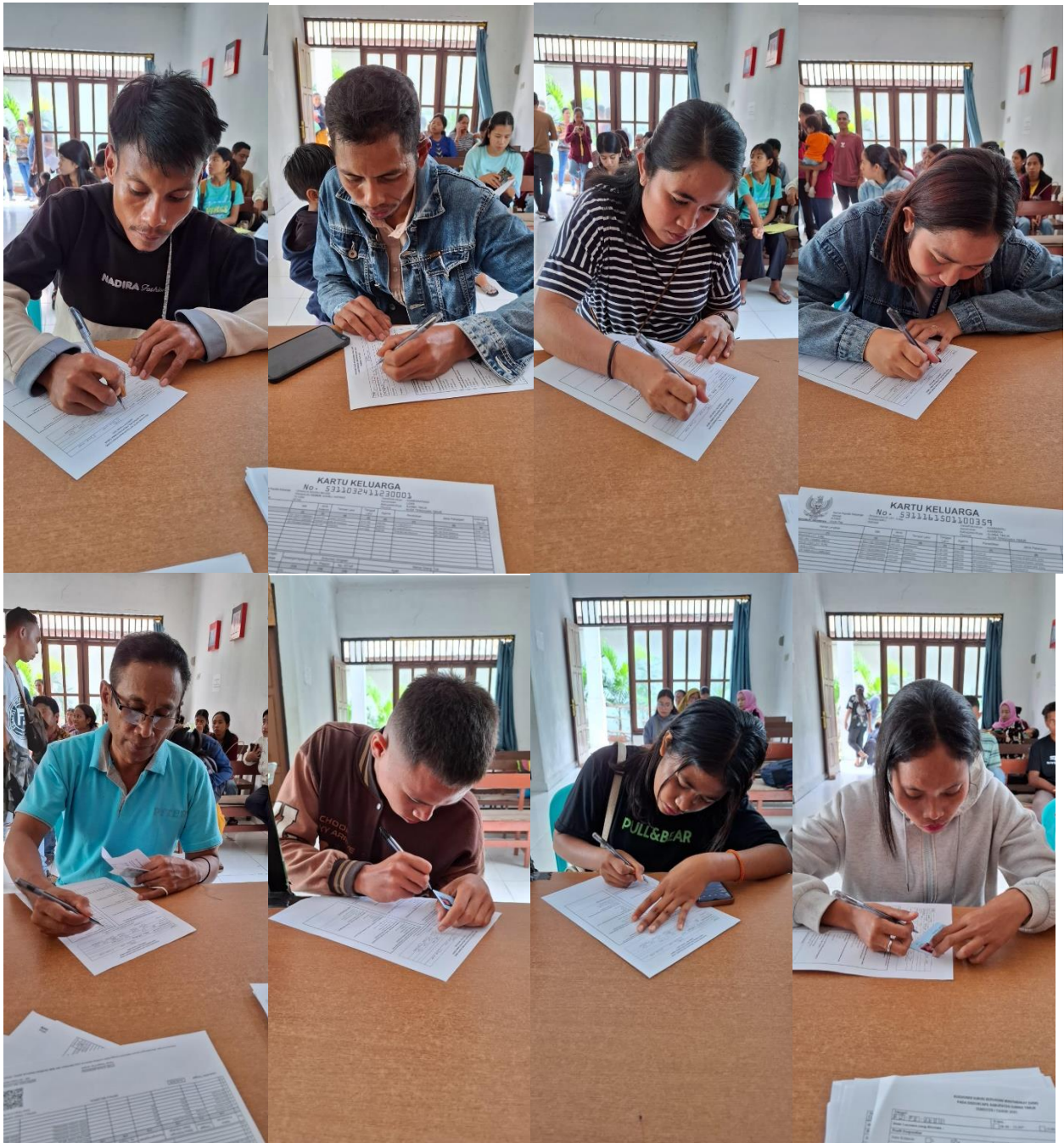


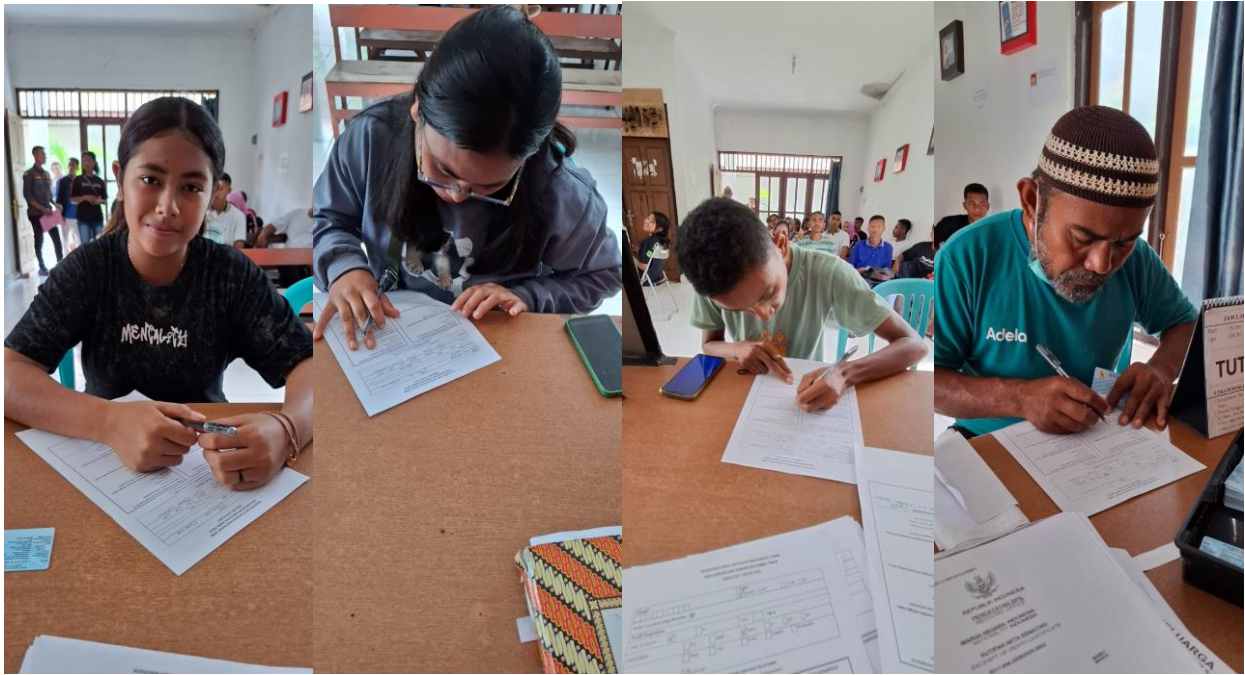












**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Triwulan IV [2024]**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUMBA TIMUR
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 Sumba Timur 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 Sumba Timur periode Triwulan IV (2024) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV (2024)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,57	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,53	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,36	Baik
4	Biaya/Tarif	3,94	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,56	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,61	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,56	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,58	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	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	Waktu Pelayanan	1.1 Memasang standar waktu pelayanan yang jelas di ruang public/area pelayanan sesuai SOP				√	1. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk 2. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil 3. Kabid PIAK 4. Kasubbag Umum dan Kepegawaian
		1.2 (Evaluasi kinerja operator dan verifikator secara berkala				√	
		1.3 (Mengoptimalkan pelayanan satu hari jadi (one day service)				√	
2	Perilaku Pelaksana	2.1 Sudah dilakukan pembinaan dan peningkatan kapasitas SDM				√	1.Kasubbag Umum dan Kepegawaian 2.Kabid Pencatatan Sipil 3.Kabid Pendaftaran Penduduk 4.Kabid PIAK
		2.2 Akan dilakukan evaluasi kinerja pegawai baik pembinaan dan pelatihan pelayanan prima dalam rangka peningkatan kapasitas SDM				√	

3	Prosedur	3.1 Publikasi informasi di web dan media sosial tentang Standar Pelayananguna kejelasan tentang prosedur pengurusan dokumen adminiduk Publikasi Standar Pelayanan di area pelayanan seperti leaflet, baliho dan lain-lain				√	1.Kasubbag Umum dan Kepegawaian 2.Kabid Pencatatan Sipil 3.Kabid Pendaftaran Penduduk 4.Kabid PIAK
		3.2 Publikasi Standar Pelayanan di area pelayanan seperti leaflet, baliho dan lain-lain				√	

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 (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Waktu penyelesaian Dokumen	Sudah	Pencetakan Dokumen paling cepat 1 jam, paling lama 24 jam, apabila terjadi gangguan Jaringan komunikasi data (JARKOMDA)ndan atau Sarpras yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen		Tidak Ada
	Evaluasi kinerja Pelaksana	Sudah	Evaluasi yang dilaksanakan setiap bulan dalam bentuk Rapat Rutin setiap Satu Bulan Sekali		Tidak Ada
	Mengoptimalkan pelayanan satu hari jadi (one day service)	Sudah	Semua pelayanan Adminduk Disdukcapil Sumba Timur 1 Hari Jadi (One Day Service) & Terintegrasi		Tidak Ada

2	Evaluasi Kinerja pelayanan dalam rangka peningkatan Layanan	Sudah	Telah dilaksanakan Evaluasi Kapasitas Sumber Daya Manusia bagi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur		Tidak Ada
	Akan dilakukan evaluasi kinerja pegawai baik pembinaan dan pelatihan pelayanan prima dalam rangka peningkatan kapasitas SDM		Sudah dilakukan evaluasi kinerja pegawai baik pembinaan dan pelatihan pelayanan prima dalam rangka peningkatan kapasitas SDM		
3	Memasang standar pelayanan / SOP di ruang pelayanan (banner) yang didalamnya tertuang kejelasan tentang persyaratan pengurusan dokumen adminduk	Sudah	Sudah dilakukan publikasi standar pelayanan di ruang pelayanan yang didalamnya tertuang kejelasan tentang persyaratan pengurusan dokumen adminduk		Tidak Ada
	Publikasi informasi di web dan media sosial tentang Standar Pelayanan guna kejelasan tentang prosedur pengurusan dokumen adminduk	Sudah	Sudah dilakukan publikasi informasi di Web dan Media Social tentang Standar Pelayanan		Tidak Ada

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Kependudukan Kabupaten Sumba Timur telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Seluruh rencana tindak lanjut telah ditindaklanjuti;
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
1	1. Memasang standar waktu pelayanan yang jelas di ruang publik/area pelayanan sesuai SOP 2. Evaluasi kinerja operator dan verifikator secara berkala 3. Mengoptimalkan pelayanan satu hari jadi (one day service)	1. Rapat Koordinasi desain publikasi standar waktu pelayanan 2. Evaluasi kinerja operator dan verifikator setiap sebulan sekali 3. Memperbarui Standar Pelayanan dan mensosialisasian terkait pelayanan satu hari jadi	Triwulan IV 2024	1. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk 2. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil 3. Kabid PIAK 4. Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Percetakan
2	Pembinaan dan pelatihan petugas dalam rangka peningkatan kapasitas SDM	Mengadakan Bimbingan Teknis Pelayanan Prima bagi Petugas Layanan	Triwulan IV 2024	1. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk 2. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil 3. Kabid PIAK 4. Kasubbag Umum dan Kepegawaian	BKPSDMD

3	1. Publikasi informasi di web dan media sosial tentang Standar Pelayananguna kejelasan tentang prosedur pengurusan dokumen adminiduk 2. Publikasi Standar Pelayanan di area pelayanan seperti leaflet, baliho dan lain-lain	1. Memastikan Prosedur PelayananTerdokumentasi dengan Jelas dan Mudah Dipahami 2. Sturktur dan Terorganisir 3. Pastikan Prosedur selalu diperbaharui sesuai dengan perubahan kebijakan atau peraturan	Triwulan IV 2024	1. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk 2. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil 3. Kabid PIAK 4. Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Diskominfo & Dukcapil
---	---	--	------------------	--	-----------------------

Waingapu , Juli 2025

✓ Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sumba Timur ✓



Safriyanti Ina Dapadeda, S.Sos

Pemula Tk.1

NIP.19710620 199703 2009