LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan II Tahun 2026

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Nunukan

2026

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

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 Nunukan 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 Nunukan periode Triwulan II tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 1I Tahun 2026

U1	Kesamaan Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3.62
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.60
U3	Kecepatan waktu pelayanan	3.61
U4	Kesesuaian biaya yang dibayarkan	4.00
U5	Kesesuaian produk layanan dengan standar pelayanan	3.63
U6	Kompetensi kemampuan petugas pelayanan	3.63
U7	Perilaku / Kesopanan dan keramahan petugas	3.64
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.63
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.69

Berdasarkan 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

	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	kemudahan prosedur layanan	Sosialisasi SOP			V		Kepala Dinas
2	kecepatan waktu pelayanan	Melakukan rapat internal secara rutin untuk mengevaluasi pelayanan Melakukan pengumuman langsung kepada masayarakat atau media social apabila ada gangguan pelayanan			**V**		Kepala Dinas
3	Kesamaan Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Sosialisasi SOP			**V**		Kepala Dinas

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

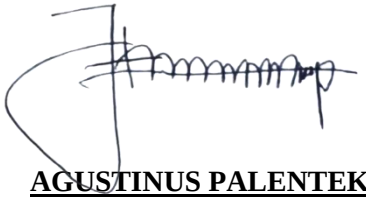
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Sosialisasi SOP	Sudah	Sosialisasi dilakukan secara langsug maupun media sosial	Terlampir	-
2	Melakukan rapat internal secara rutin untuk mengevaluasi pelayanan Me	Sudah	Rapat internal	Terlampir	
3	- Sosialilsasi SOP	Sudah	Sosialisasi dilakukan secara langsug maupun media sosial	Terlampirir	-

BAB IV
KESIMPULAN

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

1. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil telah menindaklanjuti rencana tindaklanjut seluruhnya
2. Tindak lanjut survey kepuasan masyarkat melibatkan seluruh bidang pada dinas kependudukan dan pencatatatn sipil Kabupaten Nunukan.

Nunukan, Juli 2025
Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil



AGUSTINUS PALENTEK, SS
Nip. 196706062000031009

LAMPIRAN DOKUMENTASI TINDAK LANJUT

Sosiaisasi SOP





Sosialisasi SOP melalui media sosial





Rapat Evaluasi Pelayanan



Pengumuman Langsung pada masyarakat
Gangguan system layanan

