

**LAPORAN PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PERIODE JANUARI – MARET 2025**



**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN REMBANG  
TAHUN 2025**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah S.W.T. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang Periode Januari - Maret Tahun 2025 dapat kami selesaikan. Penyusunan Laporan Pelaksanaan SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang merupakan perwujudan atas amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Laporan ini memuat informasi mengenai metode pelaksanaan survei, responden, serta analisis terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sebagai pembentuk Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

Pelaksanaan SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang Periode Januari - Maret Tahun 2025 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil pelaksanaan survei ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan dan pembenahan penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang. Upaya ini ditujukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Akhirnya, kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang Periode Januari – Maret Tahun 2025, kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah S.W.T. senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Rembang, 2 April 2025

Kepala Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Rembang



**Drs. SUPARMIN, M.M**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19650507 199303 1 013

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	1
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>	<b>3</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....</b>	<b>6</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	6
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>8</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	9
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>11</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>12</b>
1. Hasil Pengolahan Data SKM .....	13
2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Tahun 2024 .....	22

# **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.

Berdasarkan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 dan PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Rembang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Rembang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 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**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. 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 yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

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 SKM;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif antarunit 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

SKM dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan SKM. Tim pelaksana kegiatan SKM Periode Tahun 2025 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang Nomor 000.8.3.4/470/2024 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang Tahun 2024, dengan susunan Tim sebagai berikut :

- Pengarah : Drs. Suparmin, M.M
- Ketua : Dyah Ayu Kartikasari, S.STP., M.Si
- Wakil Ketua : Sri Nurjanti, S.E., M.M
- Sekretaris : Yuli Widyastuti, S.E
- Anggota : 1. Danang Anggoro, S.E  
2. Achmad Anwar Soleh  
3. Lovy Ikhwal Zetriya, S.Psi

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi e-SKM yang ditunjukkan kepada pengguna layanan untuk mengisi. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya secara otomatis tersimpan sebagai basis data pada server Pemerintah Daerah. 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. Penyusunan IKM memerlukan waktu 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Februari 2025	15
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 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 Rembang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dalam kurun waktu 1 (satu) tahun adalah sebanyak 47.109 pelayanan. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Morgan dan Krejcie, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam 1 (satu) periode SKM adalah 160 orang.

Tabel 1. Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	156	1600	310
35	32	270	160	1700	313
40	36	280	164	1800	317
45	40	290	168	1900	320
50	44	300	172	2000	322
55	48	320	176	2200	327
60	52	340	180	2400	331
65	56	360	184	2600	335
70	59	380	188	2800	338
75	63	400	192	3000	341
80	66	420	196	3500	346
85	70	440	200	4000	351
90	76	460	204	4500	354
95	80	480	208	3800	357
100	84	500	212	4000	361
110	88	550	216	4500	364
120	92	600	220	5000	367
130	96	650	224	6000	368
140	100	700	228	7000	371
150	104	750	232	8000	374
160	108	800	236	9000	376
170	112	850	240	10000	378
180	116	900	244	11000	380
190	120	950	248	12000	383
200	124	1000	252	13000	385
210	128	1100	256	14000	387

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 255 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	167	65%
		Perempuan	88	35%
2	Pendidikan	SD (SD ke bawah)	13	5%
		SLTP	29	11%
		SLTA	149	58%
		Diploma	9	3,5%
		S.1	53	21%
		S.2/S.3	2	0,1%
3	Pekerjaan	PNS	14	5,5%
		TNI	2	0,1%
		POLRI	0	0%
		Swasta	22	8,6%
		Wirausaha	34	13,3%
		Lainnya	183	71,8%
4	Jenis Layanan	Layanan KTP-EL	57	22,4%
		Layanan Akta Kelahiran	94	36,9%
		Layanan KK	40	15,7%
		Layanan Pindah	8	3,1%
		Layanan Akta Kematian	12	4,7%
		Layanan KIA	11	4,3%
		Layanan Kutipan Kedua	33	12,9%

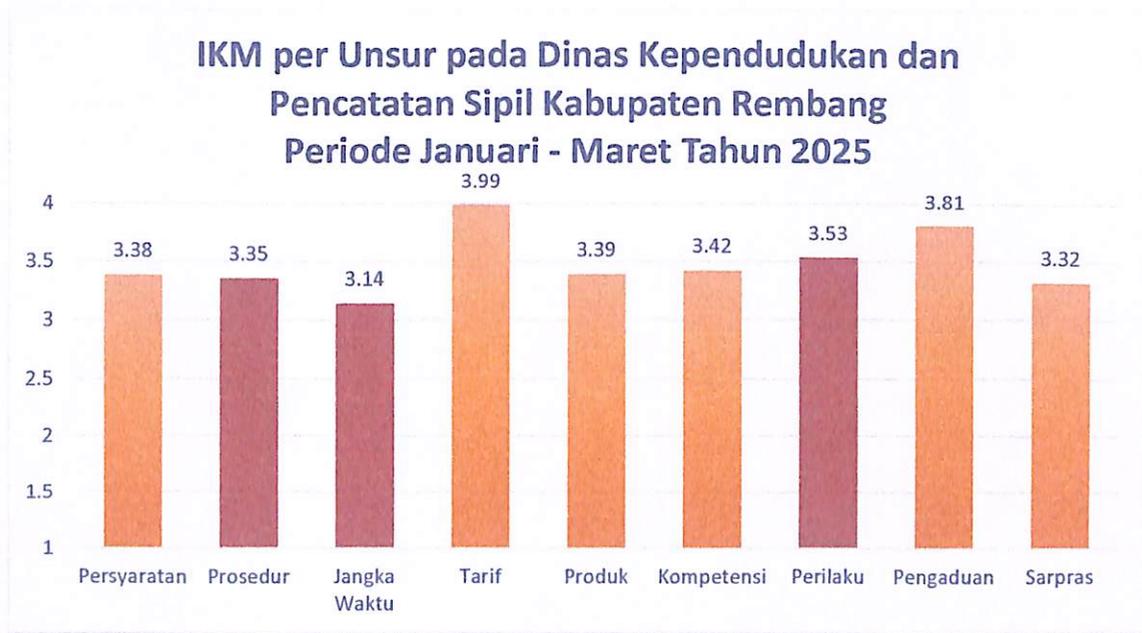
**3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)**

Pengolahan data SKM menggunakan Excel Template Olah Data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,38	3,35	3,14	3,99	3,39	3,42	3,53	3,81	3,32
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM UPP	87 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur



## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jangka waktu penyelesaian merupakan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu 3,14. Selanjutnya unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 3,32. Nilai terendah ketiga adalah unsur prosedur kemudahan pelayanan dengan mendapatkan nilai 3,35.
2. Sedangkan 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,99 lalu selanjutnya penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai 3,81 serta disusul oleh unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai yaitu 3,53.

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 :

- ✚ “Untuk pelayanan mohon ditingkatkan lagi terutama dalam proses penyelesaian pengajuan dokumen”.
- ✚ “Semoga nanti 14 kecamatan memiliki alat cetak KTP semua dan memasukkan anggaran perawatan alat cetak KTP menjadi anggaran wajib dan rutin untuk mendukung pelayanan yang prima cetak KTP-el Terima kasih”.
- ✚ “Utk proses verifikasi, agar lebih cepat lagi.. Agar pelayanan bisa lbh cepat & tepat”.

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

- ✚ Pelayanan adminduk melalui aplikasi SIPENDUKONLINE masih dijalankan baru pada tahun 2025 ini, sehingga dalam pelaksanaannya masih banyak terdapat kekurangan dan membutuhkan evaluasi. Salah satu tantangan Dindukcapil dalam pelayanan online ini adalah masalah kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen, karena terkadang masih ada miskomunikasi antara petugas Desa (yang melakukan pengajuan dokumen) dan petugas Dindukcapil (yang memproses dokumen).
- ✚ Saat ini sembilan (9) dari empat belas (14) Kecamatan di Kabupaten Rembang telah memiliki alat cetak KTP-el sehingga dapat melakukan pencetakan KTP-el secara mandiri. Dindukcapil Rembang sendiri memiliki target bahwa di Tahun 2025 semua Kecamatan sudah memiliki alat cetak KTP-el sehingga akan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

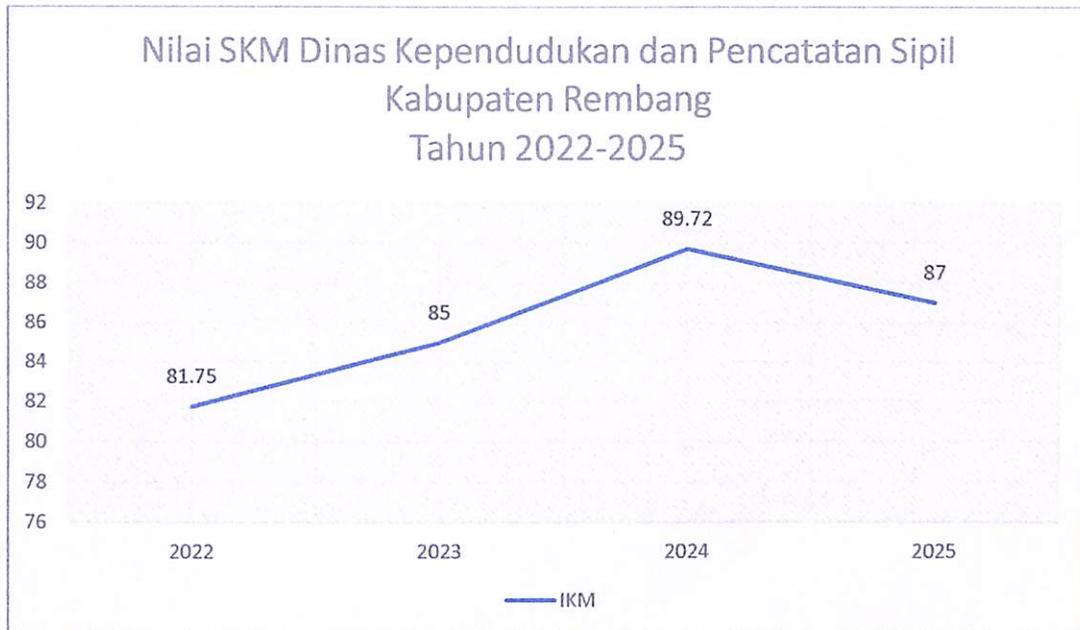
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan baik secara internal melalui rapat staf maupun melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan melibatkan *stakeholders* dan perwakilan masyarakat pengguna layanan. 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				Penanggung Jawab
			2025				
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Membuat Grup Whatsapp per Kecamatan dan berisi petugas Desa-Desa untuk memudahkan koordinasi		√			Kabid PIAK & PD
		Sosialisasi SOP Pelayanan Sipendukonline kepada Petugas		√	√		Sekdin
		Monitoring dan Evaluasi secara berkala			√	√	Sekdin
2	Sarana Prasarana	Menambah mesin cetak KTP el di Kantor Kecamatan yang belum memiliki alat cetak KTP-el		√	√		Kabid Pendaftaran Penduduk
		Monitoring dan Evaluasi secara berkala				√	Sekdin
3	Sistem Mekanisme dan prosedur	Sosialisasi SOP Pelayanan Sipendukonline kepada Petugas		√	√		Kabid PIAK & PD
		Monitoring dan Evaluasi secara berkala			√	√	Sekdin

#### 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 Rembang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 periode Januari – Maret pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

## BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Januari – Maret Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang secara umum mencerminkan tingkat kepuasan pelayanan kepada masyarakat kualitas **Baik** dengan nilai SKM 87. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang menunjukkan penurunan penyelenggaraan pelayanan publik dibandingkan tahun 2024
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu :
  - Waktu Penyelesaian;
  - Sarana dan Prasarana;
  - Prosedur.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dari unsur layanan, lalu nilai tertinggi selanjutnya penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapat nilai 3,81 dan disusul dengan unsur pelayanan perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,53.

Rembang, 2 April 2025

KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN REMBANG



**Drs. SUPARMIN, M.M**

Pembina Utama Muda

NIP. 19650507 199303 1 013

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

**CONTOH KUESIONER**

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN REMBANG**

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
<b>Profil Responden</b>			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya : .....			

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<p><b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak kompeten</li> <li>2. Kurang kompeten</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sangat kompeten</li> </ol>
<p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mudah</li> <li>2. Kurang mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat mudah</li> </ol>	<p><b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sopan dan ramah</li> <li>2. Kurang sopan dan ramah</li> <li>3. Sopan dan ramah</li> <li>4. Sangat sopan dan ramah</li> </ol>
<p><b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak cepat</li> <li>2. Kurang cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat cepat</li> </ol>	<p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buruk</li> <li>2. Cukup</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol>
<p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mahal</li> <li>2. Cukup mahal</li> <li>3. Murah</li> <li>4. Gratis</li> </ol>	<p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> <li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>3. Berfungsi kurang maksimal</li> <li>4. Dikelola dengan baik</li> </ol>
<p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p><b>SARAN DAN MASUKAN :</b></p>

## 2. Hasil Pengolahan Data SKM

### PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NAMA UPP : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN REMBANG

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	3	4	4	3	3
6	3	4	4	4	3	4	3	4	3
7	3	3	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	3	4	3	3	4	4	3
19	3	4	3	4	3	3	4	4	3
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4
22	4	4	4	4	4	3	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	3	4	3	4	3	3	4	4	4
25	3	4	3	4	3	3	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	3	4	3	4	3	3	3	4	3
30	3	4	3	4	3	3	3	4	3
31	3	4	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	4	4	4	3
35	3	3	3	4	3	4	4	4	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4

37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	3	3	2	4	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	3
49	4	3	3	4	4	4	4	4	4
50	4	3	3	4	4	4	4	4	4
51	4	3	3	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	3	3	2	4	3	3	3	3	2
54	3	3	3	4	4	4	4	4	3
55	3	4	4	4	3	3	3	4	2
56	3	4	3	4	3	4	4	4	3
57	3	4	3	4	3	4	4	4	3
58	3	3	3	4	2	2	3	3	2
59	3	2	2	4	3	3	3	3	3
60	4	3	3	4	3	3	4	4	3
61	3	3	3	4	4	3	3	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	4	3	4	3	4	4	4	4
65	3	3	2	4	3	3	3	4	3
66	3	3	2	4	3	3	3	4	3
67	4	3	4	4	3	4	4	4	2
68	3	3	3	4	4	3	4	4	4
69	3	3	3	4	4	3	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	4	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	3	3	2	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	3	3	3	4	3	3	3	4	3
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3
77	3	3	2	4	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	3
81	3	4	3	4	3	4	4	4	3
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3

83	4	4	4	4	3	4	4	4	4
84	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	3	3	3	4	3	3	3	4	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	4	3	4	3	4	3
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	4	3	3	4	3	3	3	4	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	2	4	3	3	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	2	4	3	3	4	4	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3
97	3	3	3	4	3	3	3	4	3
98	4	4	3	4	3	3	3	4	3
99	3	3	4	4	3	4	3	4	3
100	3	3	4	4	3	3	4	4	4
101	3	3	2	4	3	3	3	3	2
102	4	3	3	4	3	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	4	3
106	3	3	3	4	3	4	4	4	3
107	3	3	3	4	3	3	3	4	3
108	4	3	2	4	4	4	4	4	3
109	3	3	3	4	3	3	3	4	3
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3
111	3	3	3	4	3	3	4	4	3
112	4	4	3	4	3	4	3	4	4
113	4	3	4	4	4	4	4	3	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	2	4	3	3	3	3	2
116	3	3	2	4	3	3	4	3	3
117	3	4	3	4	3	3	3	4	3
118	3	3	3	4	3	3	4	4	4
119	3	4	3	4	3	3	4	4	3
120	3	3	3	4	3	3	3	4	2
121	4	3	3	4	4	3	3	4	4
122	3	3	3	4	3	3	3	4	3
123	3	3	3	4	3	3	4	4	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	4	4	3	3	3	3
126	3	3	2	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	4	3	3	3	4	3

129	3	3	2	4	3	3	3	3	3
130	3	3	3	4	3	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	3	4	3
132	3	3	3	4	3	3	4	4	3
133	3	3	3	4	3	3	3	3	3
134	3	3	3	4	3	3	4	4	2
135	3	3	3	4	3	3	3	4	3
136	3	4	3	4	3	3	4	4	4
137	3	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	3	4	3	3	3	4	3
139	3	4	3	4	3	3	4	4	4
140	3	3	4	4	3	4	3	4	3
141	3	3	3	4	3	3	3	4	3
142	3	3	3	4	3	3	3	3	3
143	3	4	3	4	3	3	3	4	3
144	4	3	2	4	3	3	3	3	3
145	4	3	3	3	3	3	3	4	3
146	3	3	3	4	3	3	3	4	3
147	4	4	3	4	3	4	4	4	4
148	3	3	3	4	3	3	3	4	3
149	3	3	3	4	3	4	3	4	2
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	3	3	3	4	3	3	3	4	3
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4
155	4	3	4	4	4	4	3	4	3
156	2	3	2	4	3	3	3	3	3
157	2	2	2	4	2	3	2	3	2
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	3	4	3	4	3
161	3	3	3	4	3	3	3	4	3
162	3	3	4	4	3	3	3	4	3
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	3	4	3	4	3	4	3	4	3
165	4	4	3	4	4	4	4	4	4
166	4	3	3	4	4	4	4	4	4
167	4	3	3	4	4	4	4	4	3
168	4	3	3	4	3	3	3	3	3
169	3	3	2	4	4	3	3	2	2
170	4	4	3	4	3	3	3	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	3	3	3	4	4	3	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	3	4	4	4

175	3	3	3	4	4	4	4	4	4
176	3	3	3	4	3	3	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	4	3	3	3	4	3
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	3	3	3	4	3	4	4	4	4
181	3	3	3	4	3	4	4	4	4
182	3	4	4	4	4	4	4	4	4
183	3	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	3	4	4	4	4
185	4	4	4	4	3	4	3	4	3
186	4	4	4	4	4	3	4	4	4
187	4	4	4	4	4	3	4	4	4
188	3	3	3	4	4	3	4	4	3
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	3	3	3	4	4	4	4	4	3
191	4	3	3	4	4	4	4	4	4
192	3	3	3	4	4	3	4	4	4
193	4	4	4	4	3	4	4	3	4
194	3	3	3	4	3	4	3	4	2
195	3	3	3	4	4	4	3	4	2
196	3	2	3	4	3	3	3	4	3
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	3	3	3	4	3	3	3	3	3
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	3	3	3	4	4	4	3	3	3
201	3	3	3	4	3	3	4	4	4
202	3	3	3	4	3	3	3	4	3
203	3	3	3	4	3	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	3	4	3
207	3	3	3	4	3	3	3	3	3
208	3	3	3	4	3	3	3	4	3
209	3	3	3	4	3	3	3	4	3
210	3	3	3	4	3	3	3	3	3
211	3	3	3	4	3	3	3	4	3
212	4	3	3	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	3	2	2	4	2	3	3	3	3

221	3	4	2	4	4	4	4	4	4	
222	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
223	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
224	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
225	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
226	3	2	1	4	3	1	3	3	1	
227	3	2	1	4	3	1	3	3	1	
228	3	2	1	4	3	1	3	3	1	
229	3	2	1	4	3	1	3	3	1	
230	3	2	1	4	3	1	3	3	1	
231	3	2	1	4	3	1	3	3	1	
232	3	2	1	4	3	1	3	3	1	
233	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
234	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
235	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
236	3	3	1	4	4	4	4	4	3	
237	2	1	1	4	3	3	3	3	3	
238	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
239	2	2	1	4	3	3	3	3	2	
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
241	4	3	2	4	4	4	3	4	3	
242	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
243	3	3	2	4	3	3	4	3	3	
244	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
245	3	2	2	4	3	3	4	4	3	
246	3	2	2	4	3	3	4	4	3	
247	2	2	2	4	3	4	3	4	3	
248	2	2	2	4	3	4	3	4	3	
249	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
250	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
251	3	3	3	4	3	3	4	4	2	
252	3	3	3	4	3	3	4	4	2	
253	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
254	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
$\Sigma$ Nilai/Unsur	861	853	801	1018	864	871	900	971	846	
NRR/Unsur	3.38	3.35	3.14	3.99	3.39	3.42	3.53	3.81	3.32	
NRR Tertimbang/Unsur	0.375	0.372	0.348	0.443	0.376	0.380	0.392	0.423	0.368	
IKM Kategori Per Unsur	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	
Jumlah NRR IKM Tertimbang								3,48	*)	
Jumlah NRR Tertimbang x 25								87	**)	

- o **IKM UPP : 87**
- o **MUTU PELAYANAN : Baik**

**Keterangan :**

- U1 s.d U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.38
U2	Prosedur Pelayanan	3.35
U3	Kecepatan Pelayanan	3.14
U4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3.99
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.39
U6	Kompetensi Petugas	3.42
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.53
U8	Penanganan Pengaduan	3.81
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.32

**Mutu Pelayanan**

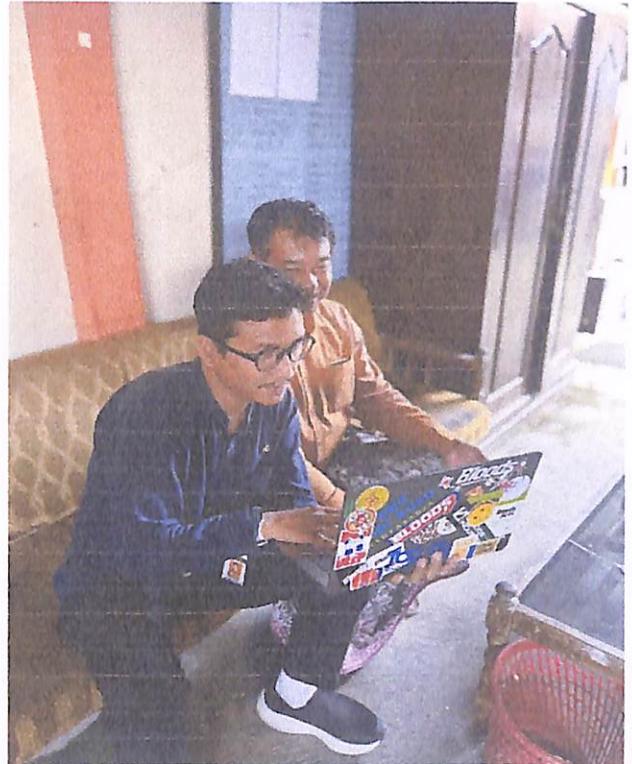
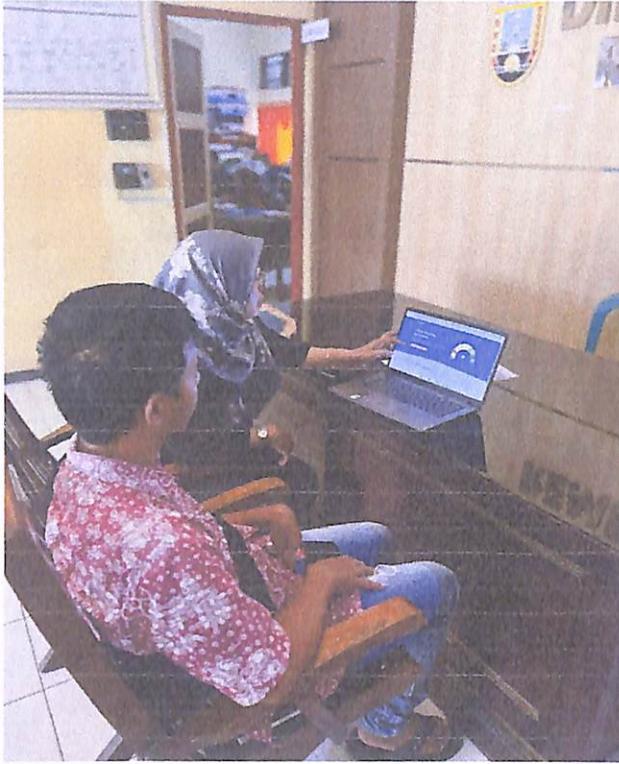
- A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B (Baik) : 76,61 – 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

**NRR Per Unsur**

No.	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	84,50	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	83,75	B
U3	Waktu Penyelesaian	78,50	B
U4	Biaya/tarif	99,75	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,75	B
U6	Kompetensi Pelaksana	85,50	B
U7	Perilaku Pelaksana	88,25	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,25	A
U9	Sarana dan Prasarana	83,00	B

Nilai	Nilai Interval (N)	Nilai Interval Konversi (N)	Mutu Pelayanan	Kinerja UPP
1	1,0000-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000-3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0640-3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM Periode Januari - Maret 2025



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode Oktober – Desember 2024



UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN REMBANG  
2024

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM 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 Rembang 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 Rembang periode Oktober - Desember Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Oktober – Desember Tahun 2024**

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90,50	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,62	A
3	Waktu Penyelesaian	84,87	B
4	Biaya/Tarif	98,37	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88,50	A
6	Kompetensi Pelaksana	89,12	A
7	Perilaku Pelaksana	85,87	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	85,87	B
9	Sarana dan Prasarana	95,50	A

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 Penyelesaian	1.1 (Peningkatan sosialisasi pelayanan adminduk secara online kepada petugas)		√		√	Kabid PIAK & PD
		1.2 (Penambahan/peningkatan sarana dan prasarana )			√		Sekdin
		1.3 (Monitoring dan evaluasi secara berkala)			√		Sekdin
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.1 (memberikan pelatihan service excellent untuk para petugas )			√		Kabid Pendaftaran Penduduk
		2.2 (monitoring dan evaluasi secara berkala)				√	Sekdin
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.1 (Membuat media informasi penanganan pengaduan masyarakat yang dapat diakses warga masyarakat)		√		√	Kabid PIAK dan PD
		3.2 (Monitoring dan evaluasi secara berkala)			√		Sekdin

**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	Deskripsi Tindak Lanjut	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 (Peningkatan sosialisasi pelayanan adminduk secara online kepada petugas)	(Sudah)	Bimbingan Teknis kepada Petugas Desa dan Kecamatan terkait Pelayanan Online SIPENDUKONLINE Dindukcapil Rembang	Selain Sumber Daya Manusia, pelayanan digital juga terkendala dalam sarana prasarana yang dimiliki Desa.
	1.2 (Penambahan/ peningkatan sarana dan prasarana)	(Sudah)	Penambahan alat cetak KTP-el pada 5 Kecamatan yang belum memiliki alat cetak KTP-el	Penambahan dilakukan secara bertahap.
	1.3 (Monitoring dan evaluasi secara berkala)	(Sudah)	Rapat evaluasi pelayanan SIPENDUKONLINE via Zoom	-
2	2.1 (memberikan pelatihan service excellent untuk para petugas)	(Sudah)	Pelatihan direncanakan akan dilaksanakan di Semester II tahun 2025	Terkendala anggaran dalam pelaksanaan
	2.2 (monitoring dan evaluasi secara berkala)	(Sudah)	Telah dilakukan evaluasi petugas dan evaluasi SOP pelayanan.	-
3	3.1 (Membuat media informasi penanganan pengaduan masyarakat yang dapat diakses warga masyarakat)	(Sudah)	Pembuatan media publikasi offline seperti banner informasi dan informasi publikasi online lewat media sosial telah dilaksanakan	Masyarakat jarang memanfaatkan media aduan yang ada.

	3.2 (Monitoring dan evaluasi secara berkala)	(Sudah)	Telah dilakukan evaluasi penanganan aduan masyarakat setiap triwulan	-
--	--	---------	--	---

## BAB IV KESIMPULAN

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

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
2. Rencana Tindak Lanjut telah ditindaklanjuti 100% tetapi, masih terdapat beberapa kendala karena beberapa alasan, yaitu:
  - Ketrampilan SDM dalam transformasi pelayanan melalui teknologi informasi dan digitalisasi belum sepenuhnya menguasai
  - Sarana prasarana pendukung belum cukup memadai seperti spek RAM komputer/laptop, *scanner*, dan kecepatan internet.
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	Peningkatan sosialisasi pelayanan adminduk secara online kepada petugas	Rutin mengadakan Bimbingan Teknis dan Pelatihan teknis Pelayanan Online kepada Petugas	TW 3 2025	Kabid PIAK & PD	-

Rembang, 2 April 2025

KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN REMBANG

  
**Drs. SUPARMIN, M.M**  
Pembina Utama Muda

NIP. 19650507 199303 1 013