



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN BINTAN

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)	7
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. 1	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 3	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

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 mengamanatkan 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 bintang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, 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 dan pencatatan sipil yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

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 Bintan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan Google Form 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 Bintan 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 hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (Delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	5
2.	Pengumpulan Data	Januari-Agustus 2023	158
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2023	2

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2023	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 Bintan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 19.047 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 377 orang.

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	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
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 377 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	192	51%
		PEREMPUAN	185	49%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	12	3%
		SLTP	88	24%
		SLTA	169	45%
		DIII	24	7%
		SI	72	19%
		S2	6	2%
3	PEKERJAAN	PNS / TNI/ POLRI	56	15%
		KARYAWAN SWASTA	27	7%
		PELAJAR/ MAHASISWA	172	46%
		WIRASWASTA	15	4%
		LAINNYA	105	28%
4	JENIS LAYANAN	KTP	224	60%
		KK	49	13%
		PINDAH DATANG	18	5%

		KELAHIRAN	38	10%
		KEMATIAN	0	0
		PERKAWINAN	5	1%
		PERCERAIAN	0	0
		LAINNYA	41	10%

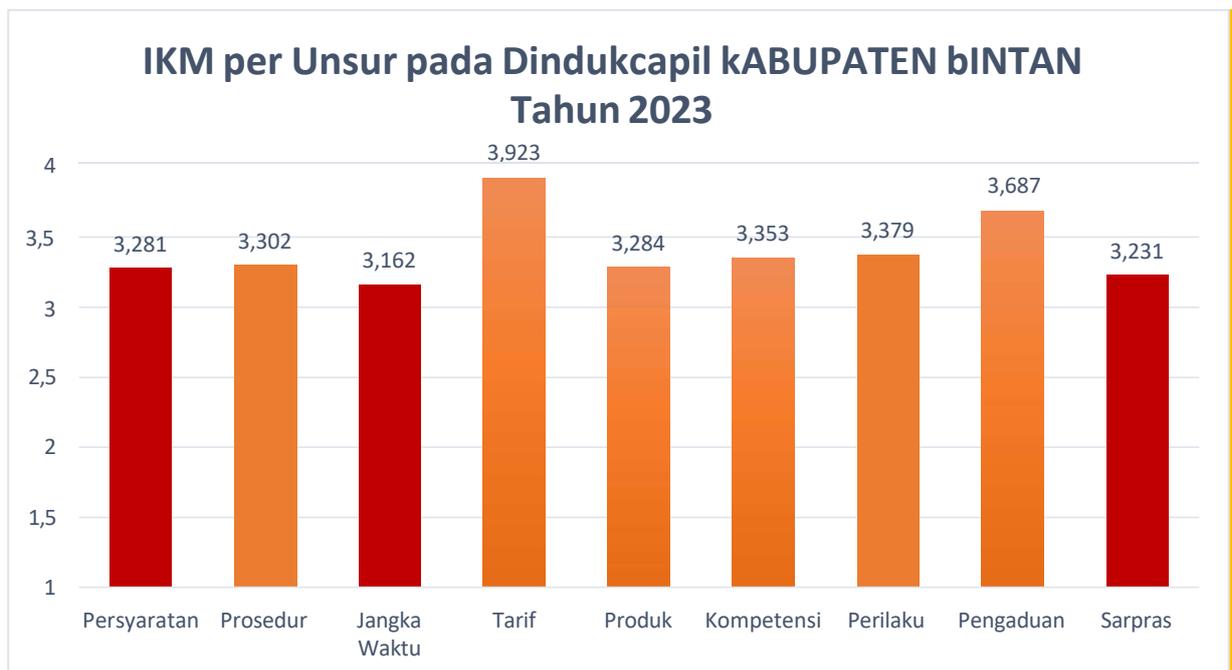
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,281	3,302	3,162	3,923	3,284	3,353	3,379	3,687	3,231
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	85,01 (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 Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,162. Selanjutnya Sarana Prasarana yang mendapatkan nilai 3,231 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga persyaratan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,281.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,923 dari unsur layanan, dan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,687 dan Perilaku mendapat nilai 3,379.

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 :

- “Kalau memungkinkan pengurusan berkas secara online, karna kami yang bertempat tinggal dipulau cukup kesulitan jauh datang ke Buyu”.
- “Agar bisa mengadakan kegiatan didesa untuk kepengurusan dokumen kependudukan, agar masyarakat lebih mudah & dekat untuk mengurus dokumen tersebut”.
- “Masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui alur mekanisme. Mohon diperbanyak penyuluhan. Trims”.
- “saran saya agar lebih informative kepada masyarakat yang pelayanannya sedang di proses dalam beberapa hari agar ada kepastian dalam menunggu pelayanan selesai’.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

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.

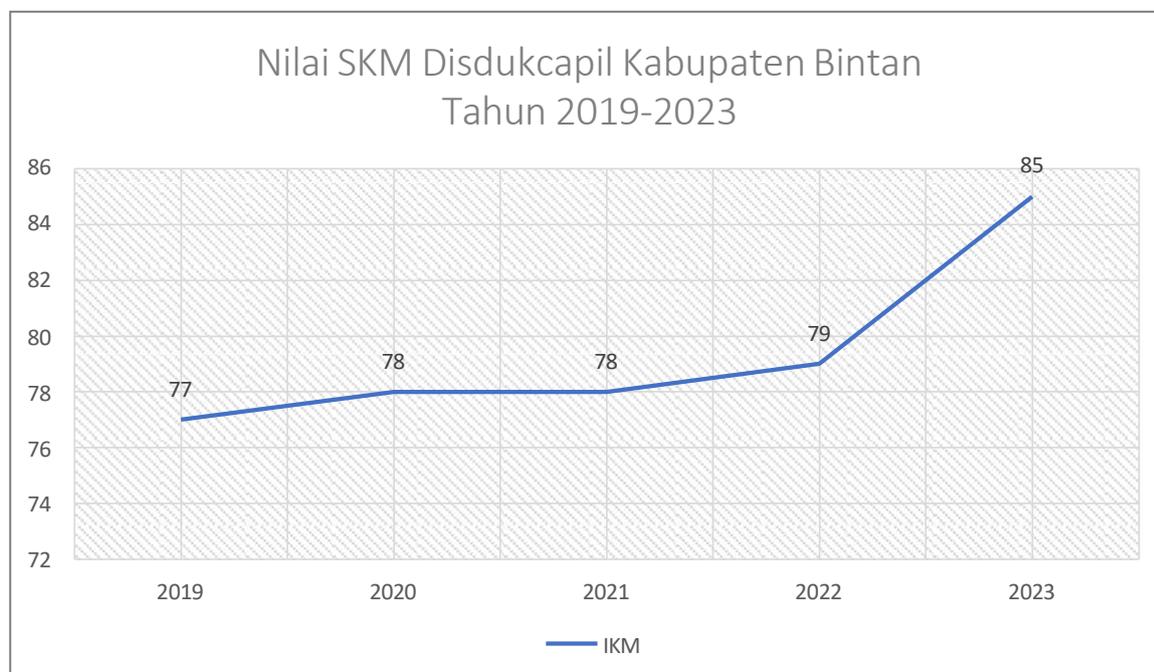
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Jangka Waktu	Peningkatan sosialisasi registrasi "online" melalui Sipandu Capil	√	√	√		Bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan
		Petugas pelayanan menyampaikan informasi mengenai jangka waktu pelayanan sehingga masyarakat mengetahui dan memiliki kepastian berapa lama jangka waktu pelayanan yang mereka terima	√	√	√	√	Bidang Dafduk & Bidang Capil
2	Persyaratan	Perlu dilakukan sosialisasi tentang persyaratan yang diperlukan dalam setiap	√	√	√	√	Bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan

		pelayanan					
		Pembuatan Standar Pelayanan dan SOP karena ada beberapa jenis layanan yang tidak tersedia Standar pelayanan dan SOP nya			√	√	Bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan

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 Bintan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Agustus 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,01., nilai SKM Disdukcapil Kabupaten Bintan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2019 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Jangka Waktu, Sarana dan Prasarana serta persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,923 dari unsur layanan, dan Pengaduan dmendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 83,687.

Kabupaten Bintan, September 2023

**Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bintan**



RUSLI, ST
NIP. 19780306 200604 1 011

<p>2. Prosedur Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang ada ?</p> <p>a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Waktu Pelayanan Bagaimana pendapat Saudara mengenai kecepatan waktu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bintang dalam memberikan layanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Biaya atau Tarif Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bintang ?</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bintang ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>6. Kompetensi Pelaksana Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>7. Perilaku Pelaksana Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan terhadap pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bintang?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>9. Sarana dan Prasarana Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang ?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>	

2. Hasil Olah Data SKM

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2023**

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BINTAN

ALAMAT : Jl.Raya Tanjungpinang - Tanjung Uban KM 42, Bandar Seri Bentan

Nomor Urut Responden	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	3	4	4	4	4	4	3
2	4	4	4	4	3	3	4	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	4	3	4	3	3	4	4	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	2
9	2	2	2	4	2	2	3	3	2
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	4	4	3	4	3	3	3	4	3
12	3	2	2	4	3	3	3	3	2
13	3	4	4	4	4	4	4	4	3
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	3	3	3	3	3	3	3	4	3
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	3	3	3	4	4	3	3	4	3
19	3	4	3	4	3	3	3	4	3
20	3	3	4	4	4	4	4	4	3
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	3	3	3	4	3	3	4	4	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	4	3	4	4	4	4	4	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	3	2	4	4	3	3	3	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	2	3	3	4	3	2	3	4	3
29	3	3	3	4	3	4	3	3	3
30	3	3	2	4	3	3	3	1	2
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3

33	3	3	2	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	3	3	2	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3
41	3	3	3	4	3	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
44	3	3	3	3	3	3	3	4	3
45	3	3	2	4	3	3	3	4	3
46	3	3	2	4	3	3	3	4	3
47	3	3	3	3	3	3	3	4	3
48	3	3	2	4	3	3	3	3	3
49	3	3	2	4	3	3	3	1	2
50	3	4	3	4	3	3	3	4	3
51	3	3	3	4	3	4	3	4	3
52	3	4	4	4	4	3	4	3	3
53	3	4	4	4	4	3	3	3	3
54	3	4	4	4	4	3	4	4	4
55	4	3	3	4	3	3	3	4	3
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3
57	3	3	3	4	3	4	3	4	3
58	3	3	2	4	3	4	4	4	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	3	3	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3
62	3	3	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	3	4	4	4	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	2	4	3	3	3	3	3
70	4	3	4	4	3	4	4	4	4
71	4	4	3	4	3	4	3	4	2
72	4	4	3	4	3	4	3	4	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	4	4	2	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4

78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	3	4
80	4	3	4	4	4	4	4	4	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3
88	3	3	3	4	3	3	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	3	4	2
90	3	3	3	4	3	3	3	4	3
91	3	4	3	3	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	3	4	4	4	4
93	3	3	3	4	3	3	3	4	3
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3
95	3	3	4	4	3	3	3	4	4
96	3	3	4	4	3	4	3	4	4
97	3	3	3	4	3	4	3	4	3
98	3	3	3	4	3	3	4	4	3
99	3	3	3	4	3	3	3	4	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	3	4	3	3	3	4	3
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	4	4	3	4	3	3	4	4	4
104	4	4	4	4	3	3	4	4	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	2	3	3	3	2	3
107	3	3	3	4	3	3	3	4	3
108	3	3	3	4	3	3	3	4	2
109	3	3	3	4	3	3	4	4	3
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	3	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	3	4	4
115	3	3	2	4	3	4	4	3	3
116	3	3	3	4	3	3	4	4	4
117	3	3	4	3	3	3	3	3	2
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	4	3	3	3	4	3
120	3	3	3	4	3	3	3	4	3
121	4	3	3	4	3	3	3	4	3

122	3	3	3	4	3	3	3	4	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	2
124	3	3	3	4	3	3	3	4	3
125	4	3	2	3	3	3	3	3	2
126	3	4	3	4	4	4	4	4	4
127	3	3	3	4	3	3	3	4	3
128	3	3	3	4	3	3	3	4	3
129	3	3	3	4	3	3	3	4	3
130	3	3	3	4	3	3	3	4	3
131	3	3	3	4	3	3	3	4	3
132	3	3	3	4	3	3	3	4	3
133	3	3	3	4	3	4	4	4	4
134	3	3	3	4	3	3	3	4	3
135	3	3	3	4	3	4	3	4	4
136	3	3	3	4	3	3	3	4	3
137	3	3	3	4	3	3	3	4	3
138	3	3	3	4	3	3	3	4	3
139	3	4	3	4	3	4	3	4	3
140	3	3	3	4	3	3	3	4	4
141	3	3	3	4	3	3	3	4	3
142	3	3	3	4	3	3	3	4	2
143	3	3	3	4	4	3	3	4	4
144	3	3	3	4	3	3	3	1	3
145	3	3	3	4	3	3	3	1	3
146	4	4	4	4	4	4	4	3	4
147	3	2	3	4	3	4	3	2	2
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3	4	3	3	3	4	4
150	3	3	3	4	4	4	4	4	4
151	4	3	3	4	3	4	4	4	4
152	3	3	3	4	4	4	3	4	3
153	3	3	3	4	4	1	1	2	3
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	3	4	3	2	3	3	3	4	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	3	4	3	4	4	3	4	4	4
159	3	3	2	4	3	3	3	3	3
160	3	4	3	4	3	3	4	1	3
161	3	3	3	4	3	3	4	1	3
162	4	3	3	4	3	4	4	4	4
163	4	3	4	4	4	4	4	4	4
164	4	3	4	4	4	4	4	4	4
165	3	3	3	4	3	3	3	4	3

166	3	3	3	4	3	3	4	4	3
167	3	3	3	4	3	3	4	4	3
168	1	1	1	4	3	2	3	3	2
169	3	3	2	4	3	4	3	3	3
170	3	3	4	4	3	3	3	3	3
171	4	3	3	4	3	3	3	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	3	3	4	3	3	3	4	3
174	3	3	3	4	3	3	3	3	3
175	4	4	3	4	3	3	3	4	3
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	3	3	3	4	3	3	3	4	3
178	4	4	4	4	3	4	3	4	3
179	4	4	3	4	4	3	3	3	2
180	3	4	2	4	3	4	4	2	3
181	4	4	3	4	4	4	4	4	3
182	3	3	3	3	3	4	3	4	3
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	3	3	3	4	3	3	3	3	3
185	3	3	3	4	3	3	3	4	3
186	4	4	4	4	3	4	4	4	4
187	3	3	2	2	3	3	3	3	2
188	2	4	2	3	3	3	4	1	2
189	4	4	3	4	4	4	4	4	4
190	3	3	3	4	3	4	3	4	3
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	3	3	4	4	4	4	4	4	3
193	4	4	3	4	4	4	4	4	3
194	4	4	4	4	3	3	4	3	3
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	3	4	3	4	3	4	4	4	4
197	3	4	3	4	3	3	4	4	3
198	3	3	3	4	3	3	3	3	3
199	3	4	3	4	3	3	4	4	3
200	3	3	3	4	3	3	3	3	2
201	2	2	2	4	2	2	3	3	2
202	3	3	3	4	3	3	3	4	3
203	4	4	3	4	3	3	3	4	3
204	3	2	2	4	3	3	3	3	2
205	3	4	4	4	4	4	4	4	3
206	3	3	3	4	3	3	3	4	3
207	3	3	3	3	3	3	3	4	3
208	3	3	3	3	3	3	3	4	3
209	3	3	3	4	3	3	3	4	3

210	3	3	3	4	4	3	3	4	3
211	3	4	3	4	3	3	3	4	3
212	3	3	4	4	4	4	4	4	3
213	3	3	3	4	3	3	3	4	3
214	3	3	3	4	3	3	4	4	3
215	3	3	3	4	3	3	3	3	3
216	3	4	3	4	4	4	4	4	3
217	3	3	3	4	3	3	3	3	3
218	3	2	4	4	3	3	3	4	4
219	3	3	3	4	3	3	3	4	3
220	2	3	3	4	3	2	3	4	3
221	3	3	3	4	3	4	3	3	3
222	3	3	2	4	3	3	3	1	2
223	3	3	3	4	3	3	3	4	3
224	3	3	3	4	3	3	3	4	3
225	3	3	2	4	3	3	3	3	3
226	3	3	3	4	3	3	3	4	3
227	3	3	2	4	3	3	3	3	3
228	3	3	3	4	3	3	3	4	3
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	3	3	3	4	3	3	3	4	3
231	3	3	3	4	3	3	3	4	3
232	3	3	3	4	3	3	3	4	3
233	3	3	3	4	3	4	4	4	4
234	3	3	3	4	3	3	3	3	3
235	3	3	3	4	3	3	3	4	3
236	3	3	3	3	3	3	3	4	3
237	3	3	2	4	3	3	3	4	3
238	3	3	2	4	3	3	3	4	3
239	3	3	3	3	3	3	3	4	3
240	3	3	2	4	3	3	3	3	3
241	3	3	2	4	3	3	3	1	2
242	3	4	3	4	3	3	3	4	3
243	3	3	3	4	3	4	3	4	3
244	3	4	4	4	4	3	4	3	3
245	3	4	4	4	4	3	3	3	3
246	3	4	4	4	4	3	4	4	4
247	4	3	3	4	3	3	3	4	3
248	3	3	3	4	3	3	3	4	3
249	3	3	3	4	3	4	3	4	3
250	3	3	2	4	3	4	4	4	3
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	3	3	4	4	4	4	4	4
253	3	3	3	4	3	3	3	4	3
254	3	3	4	4	4	4	4	4	4

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

299	3	3	3	4	3	3	3	4	3
300	3	3	3	4	3	3	3	4	2
301	3	3	3	4	3	3	4	4	3
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	3	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	3	4	4
307	3	3	2	4	3	4	4	3	3
308	3	3	3	4	3	3	4	4	4
309	3	3	4	3	3	3	3	3	2
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	3	3	3	4	3	3	3	4	3
312	3	3	3	4	3	3	3	4	3
313	4	3	3	4	3	3	3	4	3
314	3	3	3	4	3	3	3	4	3
315	3	3	3	3	3	3	3	3	2
316	3	3	3	4	3	3	3	4	3
317	4	3	2	3	3	3	3	3	2
318	3	4	3	4	4	4	4	4	4
319	3	3	3	4	3	3	3	4	3
320	3	3	3	4	3	3	3	4	3
321	3	3	3	4	3	3	3	4	3
322	3	3	3	4	3	3	3	4	3
323	3	3	3	4	3	3	3	4	3
324	3	3	3	4	3	3	3	4	3
325	3	3	3	4	3	4	4	4	4
326	3	3	3	4	3	3	3	4	3
327	3	3	3	4	3	4	3	4	4
328	3	3	3	4	3	3	3	4	3
329	3	3	3	4	3	3	3	4	3
330	3	3	3	4	3	3	3	4	3
331	3	4	3	4	3	4	3	4	3
332	3	3	3	4	3	3	3	4	4
333	3	3	3	4	3	3	3	4	3
334	3	3	3	4	3	3	3	4	2
335	3	3	3	4	4	3	3	4	4
336	3	3	3	4	3	3	3	1	3
337	3	3	3	4	3	3	3	1	3
338	4	4	4	4	4	4	4	3	4
339	3	2	3	4	3	4	3	2	2
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	3	3	3	4	3	3	3	4	4
342	3	3	3	4	4	4	4	4	4

343	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
344	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
345	3	3	3	4	4	1	1	2	3	
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
347	3	4	3	2	3	3	3	4	3	
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
350	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
351	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
352	3	4	3	4	3	3	4	1	3	
353	3	3	3	4	3	3	4	1	3	
354	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
355	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
356	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
357	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
358	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
359	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
360	1	1	1	4	3	2	3	3	2	
361	3	3	2	4	3	4	3	3	3	
362	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
363	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
365	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
366	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
367	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
369	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
370	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
371	4	4	3	4	4	3	3	3	2	
372	3	4	2	4	3	4	4	2	3	
373	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
374	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
376	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
377	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	1237	1245	1192	1479	1238	1264	1274	1390	1218	
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah kuesioner yang terisi	3,28 1	3,30 2	3,16 2	3,92 3	3,28 4	3,35 3	3,37 9	3,68 7	3,23 1	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x (1/9)	0,36 5	0,36 7	0,35 1	0,43 6	0,36 5	0,37 3	0,37 5	0,41 0	0,35 9	3,40 0
IKM Unit Pelayanan	3,400 x 25									85,01

NRR Per Unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	ACTUAL MASYARAKAT	
		INDEKS KONVERSI	MUTU
U1	Persyaratan	82,03	B
U2	Prosedur	82,55	B
U3	Waktu Pelayanan	79,05	B
U4	Biaya atau Tarif	98,08	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,10	B
U6	Kompetensi Pelaksana	83,83	B
U7	Perilaku Pelaksana	84,48	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	92,22	A
U9	Sarana dan Prasarana	80,78	B

NILAI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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	3,0644 – 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 (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023**



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN BINTAN

2023

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 Bintan 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 Bintan periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	78,98	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78,18	B
3	Waktu Penyelesaian	77,52	B
4	Biaya/Tarif	91,05	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	77,92	B
6	Kompetensi Pelaksana	78,78	B
7	Perilaku Pelaksana	78,05	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	78,98	B
9	Sarana dan Prasarana	74,93	c

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	Pembangunan Toilet	√				Bagian Umum
		Bahan Bacaan di ruang tunggu Pelayanan	√				Bagian Umum
2	Prosedur Pelayanan	Pembuatan Standar Pelayanan	√	√			Bidang Inovasi
		Sosialisasi mengenai prosedur layanan	√	√	√	√	Bidang Inovasi
3	Waktu Pelayanan	Sosialisasi Layanan Secara Online				√	Bidang Inovasi

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	Pembangunan Toilet	Sudah	Toilet dibangun di gedung baru terpisah antara laki-laku dan perempuan serta tersedia toilet khusus disabilitas		
	Bahan Bacaan di ruang tunggu Pelayanan	Sudah	Tersedia bahan bacaan di ruang tunggu		

2	Pembuatan Standar Pelayanan	Sudah	Tersedia standar pelayanan dan bias di download di website.		
	Sosialisasi mengenai prosedur layanan	Sudah	Sosialisasi telah dilakukan, prosedur tersedia di website dan ruang pelayanan		
3	Sosialisasi Layanan Sipanduapil	Sudah	Sosialisasi telah dilakukan melalui web dan media sosial		

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Bandar Seri Bentan , September 2023

**Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bintan**



RUSLI, ST

NIP: 19780306 200604 1 011

