



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL
KABUPATEN SLEMAN

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2025
SEMESTER II



**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan perkenan dan pertolongan-Nya maka Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat terlaksana dengan lancar. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penyusunan IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan bagian dari pelaksanaan kegiatan Penyusunan IKM Pemerintah Kabupaten Sleman, yang pada tahun ini kembali dilaksanakan secara serentak di seluruh Unit Pelayanan Publik yang terdiri dari Perangkat Daerah maupun Unit Pelaksana Teknis Daerah. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu bentuk pelibatan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik. Selanjutnya melalui hasil survei berupa IKM telah didapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima, sekaligus unsur-unsur pelayanan publik yang perlu menjadi fokus perhatian dan prioritas peningkatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kepada seluruh responden survei dan para pemangku kepentingan yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelenggaraan kegiatan ini, kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi. Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi instansi kami dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana semangat Reformasi Birokrasi, menuju tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Sekian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Sleman, 31 Oktober 2025

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman



Drs. Arifin, M.Laws.
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP 19750310 199311 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I Pendahuluan.....	1
BAB II Tindak Lanjut Atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester Sebelumnya.....	2
BAB III Pengumpulan Data SKM Tahun 2025 Semester II.....	4
A. Pelaksanaan SKM	4
B. Metode Pengumpulan Data.....	4
C. Lokasi Pengumpulan Data.....	4
D. Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
E. Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB IV Hasil Pengolahan Data SKM.....	7
A. Jumlah Responden.....	7
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
C. Tren Nilai SKM.....	9
BAB V Analisis Hasil SKM.....	11
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
B. Rencana Tindak Lanjut.....	14
C. Upaya Perbaikan Yang Dapat Dindaklanjuti Langsung.....	16
BAB VI Kesimpulan.....	18
LAMPIRAN.....	20

BAB I

PENDAHULUAN

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 sekaligus dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Selanjutnya, berdasarkan ketentuan perundang-undangan tersebut telah diterbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 pelayanan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Sleman, diselenggarakan SKM tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. 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 SKM 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.

BAB II

TINDAK LANJUT ATAS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN SEBELUMNYA (2025)

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan sebuah langkah periodik dan berkesinambungan, sehingga upaya perbaikan yang telah dilakukan sebagai tindak lanjut dari hasil survei dimaksud perlu disajikan, guna menjadi referensi pada waktu-waktu berikutnya.

A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 pada Kuesioner Standar

Pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Semester I di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, berhasil diidentifikasi 3 unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian paling rendah dari para responden, yaitu:

1. Perilaku pelaksana dengan nilai 3,08;
2. Sarana dan prasarana dengan nilai 3,09; dan
3. Sistem mekanisme dan prosedur dengan nilai 3,45.

Sebagai tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Semester I, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman telah melaksanakan langkah-langkah upaya perbaikan yang sudah dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya perbaikan difokuskan pada unsur-unsur dengan nilai terendah, dengan langkah-langkah prioritas sebagai berikut:

1. Peningkatan Kompetensi dan Motivasi Petugas Pelayanan

Melaksanakan pelatihan khusus terkait service excellent untuk meningkatkan kemampuan dan profesionalisme petugas, serta memberikan penghargaan bagi petugas berprestasi sebagai bentuk apresiasi dan motivasi kerja.

2. Optimalisasi Sarana dan Prasarana Pelayanan

Melakukan pemindahan layanan ke gedung yang lebih representatif dan nyaman, guna menciptakan lingkungan pelayanan yang kondusif dan meningkatkan kenyamanan masyarakat.

3. Penyempurnaan Prosedur Pelayanan

Melaksanakan review dan penyempurnaan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) serta Standar Pelayanan (SP) agar lebih efektif, efisien, dan selaras dengan kebutuhan masyarakat.

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 pada Kuesioner Rapat

Pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Semester I di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, berhasil diidentifikasi 3 unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian paling rendah dari para responden, yaitu:

1. Pengelolaan waktu dengan nilai 2,96;
2. Kesesuaian peserta dengan nilai 3,14; dan
3. Sarana prasarana dengan nilai unsur 3,23.

Selanjutnya ketiga unsur pelayanan tersebut telah menjadi fokus dan prioritas pembenahan. Sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Semester I, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman telah melakukan upaya perbaikan dengan fokus pada unsur-unsur yang memperoleh nilai terendah, antara lain :

1. Peningkatan Manajemen Waktu dan Efektivitas Pelaksanaan Rapat
Mengoptimalkan pengelolaan waktu secara lebih terencana dan efisien untuk mendukung kelancaran serta ketepatan pelaksanaan rapat-rapat koordinasi dan kegiatan kedinasan.
2. Peningkatan Efektivitas Penyampaian Informasi dan Undangan
Memastikan proses penyampaian undangan sosialisasi maupun kegiatan lainnya dapat tersampaikan dengan baik dan tepat waktu kepada seluruh pihak terkait, sehingga kehadiran peserta lebih optimal.
3. Optimalisasi Fasilitas dan Sarana Rapat
Melakukan pemindahan kantor ke gedung yang lebih representatif dan memadai, sehingga mampu menampung peserta rapat dalam jumlah lebih banyak serta mendukung terciptanya suasana kerja dan koordinasi yang lebih nyaman dan produktif..

BAB III
PENGUMPULAN DATA SKM TAHUN 2025
SEMESTER I

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan Petugas Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2025 adalah:

Nama : Elida Suci Hermayanti, S.I.P
NIP : 19980105 202504 2 002
Pangkat, Golongan : Penata Muda, III/a
Jabatan : Analis Sumber Daya Manusia Aparatur

Dalam melaksanakan survei, petugas survei dibantu dan didukung oleh semua jajaran birokrasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan SIM IKM dengan alamat <https://ikm.slemankab.go.id/> yang disampaikan kepada pengguna layanan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, sehingga penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan. SIM IKM di bagikan melalui sosial media yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman yaitu instagram, kanal whatsapp pengaduan, x dan website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pengguna layanan juga dapat mengakses link SIM IKM di ruang pelayanan melalui scan barcode yang telah disediakan. Selain pengumpulan data melalui SIM IKM, petugas survei juga membagikan kuesioner secara manual kepada pengguna layanan.

C. Lokasi Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM dilaksanakan 2 (dua) periode dalam 1 (tahun). Pada periode II, penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025*)	8*)
2.	Pengumpulan Data	Agustus 2025 *)	30*)
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025*)	10*)
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025*)	15*)

E. Penentuan Jumlah Responden

1. Penentuan Jumlah Responden pada Kuesioner Standar

Dalam penentuan responden pada kuesioner standar, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan perhitungan dalam SIM IKM sesuai tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Pada survei tahun 2025 Semester II ini, perincian jumlah populasi dan responden yang ditetapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai berikut:

No	Satuan Organisasi	Kuesioner Standar	
		Jumlah Populasi	Jumlah Responden
1.	Sekretariat	20	19
2.	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	190	127
3.	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	190	127
4.	Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	190	127

2. Penentuan Jumlah Responden pada Kuesioner Rapat

Dalam penentuan responden pada kuesioner rapat, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh pelayanan rapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan perhitungan dalam SIM IKM sesuai tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Pada survei tahun 2025 Semester II ini, perincian jumlah populasi dan responden yang ditetapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai berikut:

No	Satuan Organisasi	Kuesioner Rapat	
		Jumlah Populasi	Jumlah Responden
1.	Sekretariat	10	10
2.	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	30	28
3.	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	30	28
4.	Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	30	28

BAB IV
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

1. Jumlah Responden SKM pada Kuesioner Standar

Responden SKM pada kuesioner standar berjumlah 400 dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	198	49,5%
		Perempuan	202	50,5%
2	Pendidikan	SD Ke Bawah	2	1%
		SLTP	7	2%
		SLTA	158	40%
		DIII	46	12%
		S1	162	41%
		S2	25	6%
		S3	7	2%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	34	9%
		Instansi Luar	131	33%
		Wirausahawan/ Usahawan	69	17%
		Petani	4	1%
		Pelajar/Mahasiswa	33	8%
		Lainnya	129	32%

2. Jumlah Responden SKM pada Kuesioner Rapat

Responden SKM pada kuesioner rapat berjumlah 94 dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	48	51%
		Perempuan	46	49%
2	Pendidikan	SD Ke Bawah	0	0%
		SLTP	6	6%

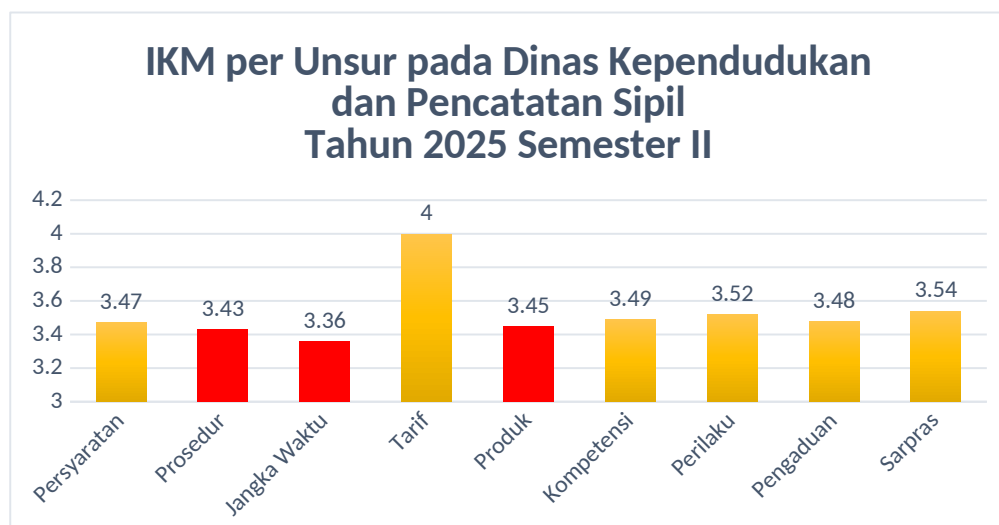
		SLTA	51	54%
		DIII	9	10%
		S1	25	27%
		S2	3	3%
3	Pekerjaan	Instansi Pemkab Sleman	11	12%
		Pegawai Swasta	10	11%
		Akademisi	0	0%
		LSM	0	0%
		Masyarakat	2	2%
		Lainnya	71	76%

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

1. Pengolahan data SKM berdasarkan kuesioner standar

Pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut :

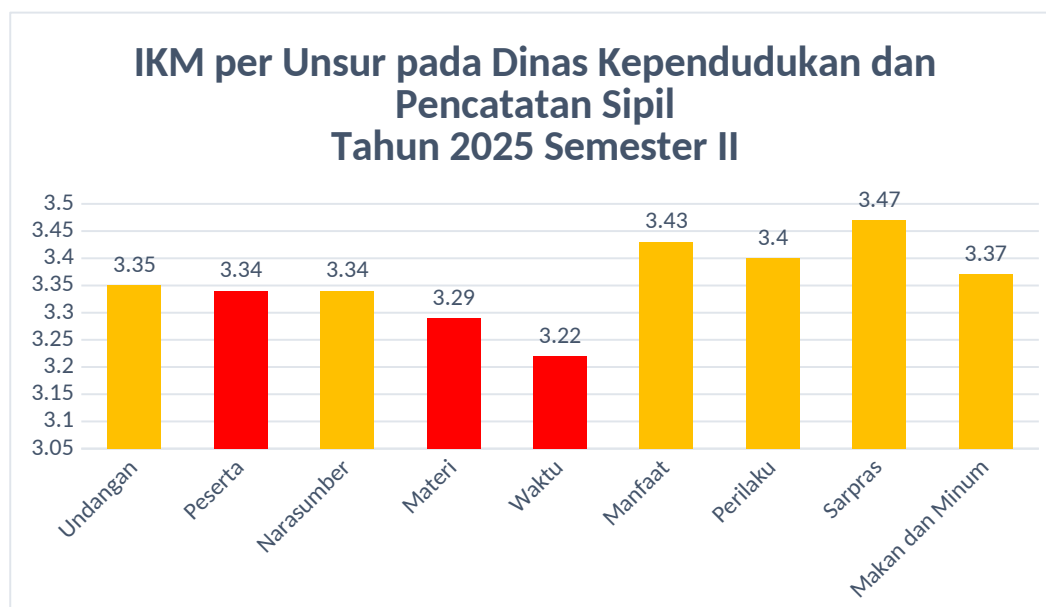
Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,47	3,43	3,36	4,00	3,45	3,49	3,52	3,48	3,54
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	88,16 (B atau Baik)								



2. Pengolahan data SKM berdasarkan kuesioner rapat

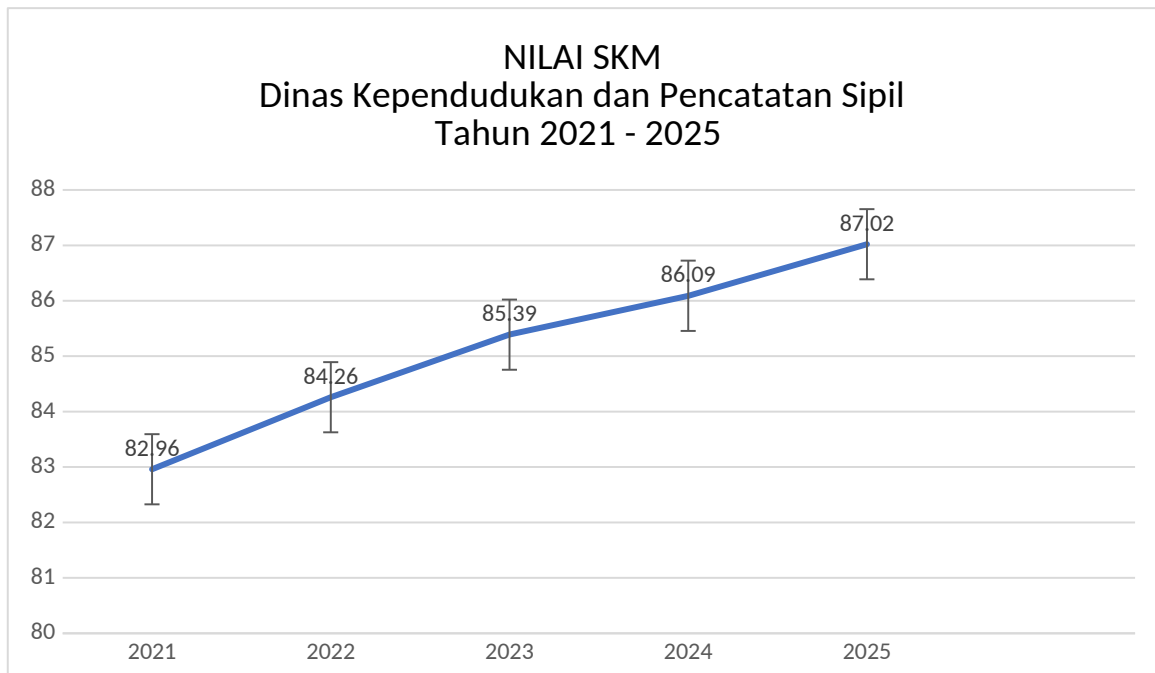
Pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,35	3,34	3,34	3,29	3,22	3,43	3,4	3,47	3,37
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	83,92 (B atau Baik)								



C. 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 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

1. SKM Berdasarkan Kuesioner Standar

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

- a. Nilai terendah, meliputi unsur:
 - 1) Kecepatan waktu pelayanan mendapatkan nilai 3,36
 - 2) Kemudahan prosedur pelayanan mendapatkan nilai 3,43; dan
 - 3) Kesesuaian produk pelayanan sesuai dengan standar pelayanan mendapatkan nilai 3,45.
- b. Nilai tertinggi, meliputi unsur:
 - 1) Biaya tarif mendapatkan nilai 4,00
 - 2) Sarana prasarana mendapatkan nilai 3,54; dan
 - 3) Perilaku pegawai mendapatkan nilai 3,52.

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 :

- a. "Sudah cukup baik untuk pelayanannya namun harus tetap ditingkatkan lagi. Terimakasih"
- b. "adain mesin fotocopy di dalam gedung"
- c. "bisa menyediakan fasilitas mesin fotocopy supaya tidak sulit mencari di luar"
- d. "pelayanan baik cuma mungkin agak dipercepat saja untuk pekerjaan di E KTP agar tidak menunggu lama"
- e. "untuk meningkatkan pelayanan dibutuhkan ada orang atau petugas yang bisa menjelaskan bagaimana cara mengantri menanyakan apa yang sedang diurus dan mengarahkan untuk proses lebih lanjut"
- f. "diperbanyak atau diperluas ruang tunggu dan meja menulis"
- g. "Pelayanan sudah cukup baik hanya untuk sosialisasi perpindahan kantor yang kurang luas. Ada orang tua yang masih mengira kantor dilokasi yang lama."
- h. "Sebaiknya dari layanan awal sampai pencetakan KTP KK Akta Kelahiran KIA atau dokumen lain diberi waktu maksimal 30 menit bukan jadinya di hari yg berbeda. Dikarenakan apabila pemohon seorang pekerja atau

rumahnya jauh dari kantor Dukcapil akan menguras waktu dan tenaga lagi.”

- i. “Respon WA dipercepat. Tambah operator admin ?????”
- j. “memungkinkan terdapat keterangan dimasing - masing loket agar memudahkan pengurusan dan meminimalkan kebingungan saat berpindah pengurusan dan loket satu ke loket lainnya”

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

- a. Unsur jangka waktu mendapatkan nilai rendah karena pada beberapa jenis layanan pencatatan sipil (seperti penerbitan akta kelahiran, kematian, atau perubahan status), proses penyelesaian masih memerlukan waktu lebih dari 3 hari kerja, terutama ketika:
 - a) Terdapat kendala jaringan komunikasi data dengan sistem Kemendagri (SIAK);
 - b) Terjadi antrian permohonan pada waktu tertentu dengan volume pemohon tinggi;
 - c) Diperlukan verifikasi data manual atau koordinasi lintas instansi untuk memastikan keabsahan dokumen pendukung.

Hal ini menyebabkan waktu penyelesaian belum sepenuhnya sesuai dengan target pada Standar Pelayanan (SP).

- b. Nilai rendah pada unsur prosedur pelayanan disebabkan oleh beberapa hal, antara lain:
 - a) Masyarakat belum sepenuhnya memahami tahapan pelayanan, baik secara daring (melalui dukcapionline.slemankab.go.id) maupun tatap muka langsung;
 - b) Masih terdapat persepsi bahwa alur pelayanan cukup panjang, terutama bagi pemohon yang harus melengkapi dokumen tambahan;
 - c) Perubahan sistem dan lokasi pelayanan (misalnya pemindahan layanan ke Mall Pelayanan Publik dan Gedung Eks Perizinan) memerlukan waktu adaptasi, baik bagi petugas maupun masyarakat.
- c. Unsur kesesuaian produk pelayanan memperoleh nilai rendah karena beberapa faktor, di antaranya:
 - a) Pemahaman masyarakat terhadap jenis dan bentuk produk layanan (misalnya kutipan akta elektronik, dokumen digital, atau hasil cetak)

masih beragam, sehingga menimbulkan persepsi bahwa produk yang diterima berbeda dari yang diharapkan;

- b) Gangguan teknis pada sistem pencetakan dokumen atau keterlambatan dalam proses validasi data dapat menyebabkan produk diterbitkan tidak sesuai waktu yang tercantum di SP;
- c) Dalam beberapa kasus, perbedaan format dokumen hasil layanan daring dan tatap muka juga memengaruhi persepsi kesesuaian produk.

2. SKM Berdasarkan Kuesioner Rapat

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

- a. Nilai terendah, meliputi unsur:
 - 1) Pengelolaan waktu mendapatkan nilai 3,22
 - 2) Kualitas pembahasan materi mendapatkan nilai 3,29; dan
 - 3) Kesesuaian peserta mendapatkan nilai 3,44.
- b. Nilai tertinggi, meliputi unsur:
 - 1) Sarana prasarana mendapatkan nilai 3,47;
 - 2) Manfaat rapat mendapatkan nilai 3,43; dan
 - 3) Perilaku petugas mendapatkan nilai 3,40.

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 :

- a. “waktu yang terlalu mundur untuk memulai mohon lebih efektif”
- b. “waktunya terlalu siang kalo boleh diganti jam 09.00 tapi jangan terlalu lama”
- c. “kurang ontime”
- d. “hargai yang datang awal”
- e. “kalau bisa pertemuan tidak terlalu lama tapi berbobot materinya”

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

- a. Nilai rendah pada unsur pengelolaan waktu disebabkan oleh masih rendahnya kesadaran sebagian peserta rapat untuk hadir tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Hal ini berdampak pada keterlambatan dimulainya rapat dan kurang optimalnya pemanfaatan waktu pelaksanaan kegiatan. Selain itu, beberapa peserta juga masih menyesuaikan dengan jadwal kegiatan kedinasan lainnya, sehingga kedisiplinan waktu secara keseluruhan belum sepenuhnya terwujud.

- b. Pembahasan materi rapat belum dilakukan secara mendalam dan menyeluruh, terutama pada rapat dengan agenda yang mencakup banyak topik dalam waktu terbatas. Keterbatasan waktu pelaksanaan rapat menyebabkan beberapa isu strategis tidak dapat dibahas secara detail, sehingga peserta belum memperoleh pemahaman yang utuh terhadap hasil rapat.
- c. Dalam beberapa kegiatan, peserta rapat belum sepenuhnya sesuai dengan bidang atau kompetensi yang dibahas, sehingga tidak semua peserta dapat berkontribusi secara maksimal. Pada beberapa kesempatan, undangan rapat dikirim mendekati waktu pelaksanaan, sehingga peserta yang seharusnya hadir terkadang berhalangan atau diwakilkan oleh pihak lain yang tidak terlibat langsung dalam topik pembahasan

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis 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 Rapat Koordinasi bersama pegawai struktural, ketua tim kerja, petugas layanan, dan petugas aduan pada tanggal 17 Oktober 2025 (Notulen terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan yang dapat ditindaklanjuti langsung, 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:

1. Rencana Tindak Lanjut SKM Berdasarkan Kuesioner Standar

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan Pelayanan	1.1 Melakukan evaluasi dan pemetaan jenis layanan yang masih memerlukan waktu lebih dari 3 hari kerja			√	√	Kepala Dinas
		1.2 Melaksanakan koordinasi internal antarpetugas <i>front</i>			√	√	Kepala Dinas

		<i>office</i> dan <i>back office</i> untuk mempercepat alur verifikasi dan pencetakan dokumen.					
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	2.1 Melakukan Review SOP				√	Kepala Dinas
		2.2 Menyediakan media informasi prosedur layanan melalui banner, leaflet, dan kanal media sosial			√	√	Kepala Dinas
		2.3 Melaksanakan sosialisasi rutin kepada masyarakat terkait alur pelayanan daring dan tatap muka.			√	√	Kepala Dinas
3	Kesesuaian Produk Pelayanan yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.1 Melakukan Review Standar Pelayanan				√	Kepala Dinas

*) disesuaikan dengan nilai unsur terendah

2. Rencana Tindak Lanjut SKM Berdasarkan Kuesioner Rapat

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Pengelolaan Waktu	Menyusun jadwal rapat yang lebih terencana dan disampaikan lebih awal kepada peserta (minimal H-3 sebelum pelaksanaan).	√	√	√	√	Kepala Dinas

2	Kualitas pembahasan materi	Mendistribusikan bahan rapat kepada peserta sebelum pelaksanaan agar dapat dipelajari terlebih dahulu.	√	√	√	√	Kepala Dinas
3	Kesesuaian peserta	3.1 Melakukan koordinasi antarbidang sebelum pelaksanaan rapat untuk memastikan peserta yang diundang adalah pejabat/staf yang memahami substansi materi.	√	√	√	√	Kepala Dinas
		3.2 Menyampaikan undangan rapat dan bahan pembahasan minimal H-3 agar peserta memiliki waktu untuk mempersiapkan diri.	√	√	√	√	Kepala Dinas

*) disesuaikan dengan nilai unsur terendah

C. Upaya perbaikan yang dapat ditindaklanjuti langsung

1. Upaya perbaikan yang dapat ditindaklanjuti langsung pada hasil SKM Kuesioner Standar

Berdasarkan hasil SKM semester II, hal yang dapat ditindaklanjuti secara langsung sebagai berikut:

- a. Kecepatan pelayanan dapat ditindaklanjuti dengan melakukan evaluasi dan pemetaan jenis layanan yang masih memerlukan waktu lebih dari 3 hari kerja dan melaksanakan koordinasi internal antarpetugas front office dan back office untuk mempercepat alur verifikasi dan pencetakan dokumen.
- b. Kemudahan prosedur pelayanan, ditindaklanjuti dengan melakukan review SOP dan menyediakan media informasi prosedur layanan melalui banner, leaflet, dan kanal media sosial serta melaksanakan sosialisasi rutin kepada masyarakat terkait alur pelayanan daring dan tatap muka.
- c. Kesesuaian produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dapat ditindaklanjuti dengan melakukan review standar pelayanan.

2. Upaya perbaikan yang dapat ditindaklanjuti langsung pada hasil SKM Kuesioner Rapat

Berdasarkan hasil SKM semester II, hal yang dapat ditindaklanjuti secara langsung sebagai berikut:

- a. Pengelolaan waktu ditindaklanjuti dengan Menyusun jadwal rapat yang lebih terencana dan disampaikan lebih awal kepada peserta (minimal H-3 sebelum pelaksanaan)
- b. Kualitas pembahasan materi ditindaklanjuti dengan mendistribusikan bahan rapat kepada peserta sebelum pelaksanaan agar dapat dipelajari terlebih dahulu.
- c. Kesesuaian peserta rapat ditindaklanjuti dengan melakukan koordinasi antarbidang sebelum pelaksanaan rapat untuk memastikan peserta yang diundang adalah pejabat/staf yang memahami substansi materi dan menyampaikan undangan rapat dan bahan pembahasan minimal H-3 agar peserta memiliki waktu untuk mempersiapkan diri.

BAB VI

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode II mulai Juli hingga Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

A. Kesimpulan Hasil SKM pada Kuesioner Standar

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,93. Meskipun demikian, nilai SKM pada Kuesioner Standar pada tahun 2021 hingga 2025 menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan.
2. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu biaya tarif dengan nilai 4,00; sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,54; dan perilaku pegawai mendapatkan nilai 3,52.
3. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu jangka waktu mendapatkan nilai 3,36; prosedur pelayanan mendapatkan nilai 3,43; dan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan (SP) dengan hasil yang diberikan oleh instansi mendapatkan nilai 3,45.

Selanjutnya, guna peningkatan kualitas pelayanan publik telah disusun rencana tindak lanjut perbaikan dengan prioritas dimulai dari unsur dengan nilai paling rendah, antara lain meliputi:

- a. Melakukan evaluasi dan pemetaan jenis layanan yang masih memerlukan waktu lebih dari 3 hari kerja dan melaksanakan koordinasi internal antartetugas front office dan back office untuk mempercepat alur verifikasi dan pencetakan dokumen.
- b. Melakukan review SOP dan menyediakan media informasi prosedur layanan melalui banner, leaflet, dan kanal media sosial serta melaksanakan sosialisasi rutin kepada masyarakat terkait alur pelayanan daring dan tatap muka.
- c. Melakukan review standar pelayanan.

B. Kesimpulan Hasil SKM pada Kuesioner Rapat

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,92. Meskipun demikian, nilai SKM pada kuesioner rapat pada tahun 2021 hingga 2025 menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu sarana prasarana mendapatkan nilai 3,47; manfaat rapat mendapatkan nilai 3,43; dan perilaku petugas mendapatkan nilai 3,40.
3. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu pengelolaan waktu mendapatkan nilai 3,22; kualitas pembahasan materi mendapatkan nilai 3,29; dan kesesuaian peserta mendapatkan nilai 3,44.

Selanjutnya, guna peningkatan kualitas pelayanan publik telah disusun rencana tindak lanjut perbaikan dengan prioritas dimulai dari unsur dengan nilai paling rendah, antara lain meliputi:

- a. Menyusun jadwal rapat yang lebih terencana dan disampaikan lebih awal kepada peserta (minimal H-3 sebelum pelaksanaan)
- b. Mendistribusikan bahan rapat kepada peserta sebelum pelaksanaan agar dapat dipelajari terlebih dahulu.
- c. Melakukan koordinasi antarbidang sebelum pelaksanaan rapat untuk memastikan peserta yang diundang adalah pejabat/staf yang memahami substansi materi dan menyampaikan undangan rapat dan bahan pembahasan minimal H-3 agar peserta memiliki waktu untuk mempersiapkan diri.

Secara keseluruhan, pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM **87,35** pada Semester II tahun 2025.

Sleman, 31 Oktober 2025

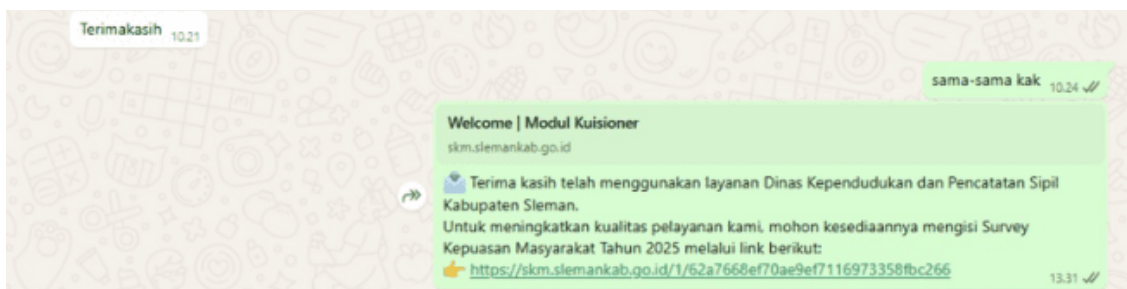
Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman

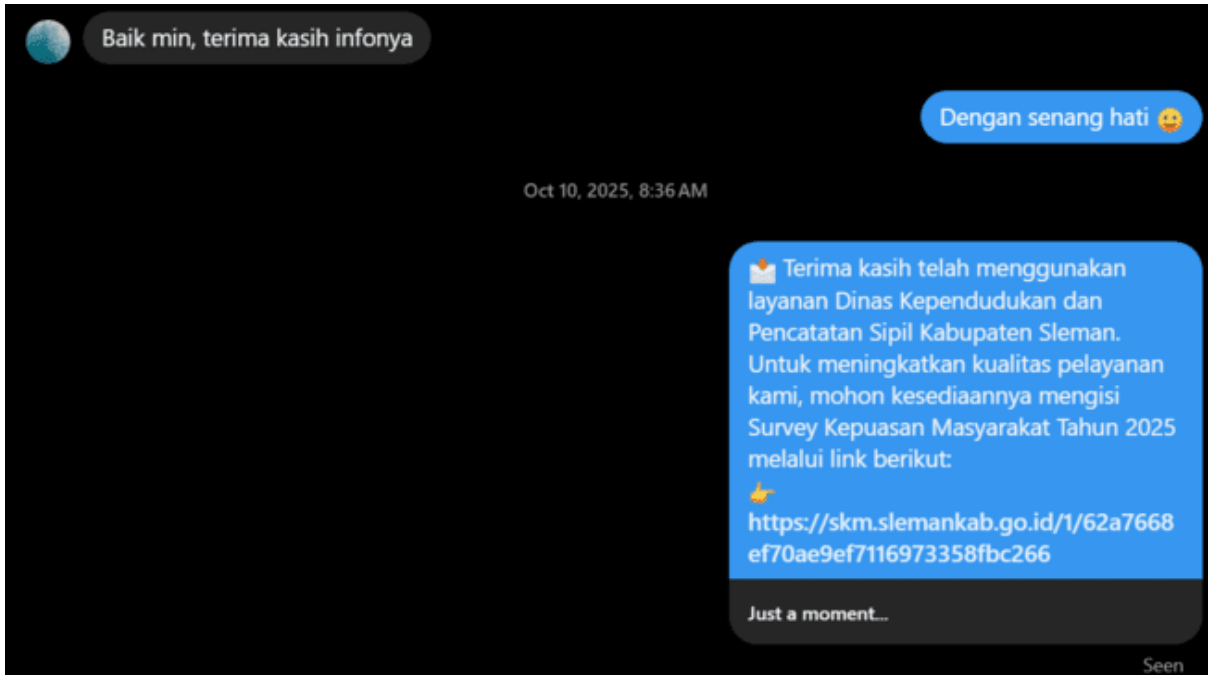


Drs. Arifin, M.Laws.
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP 19750310 199311 1 001

LAMPIRAN


1. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM





Akses Cepat


Fitur Populer DISDUKCAPIL Sleman



Infografis Kependudukan

Infografis data kependudukan kab. sleman


[Read More →](#)



Tutorial Dukcapil Online

Tata cara pengajuan permohonan dokumen kependudukan melalui dukcapil online


[Read More →](#)



Survey Kepuasan

Bantu kami untuk menjadi lebih baik dengan mengisi survey kepuasan disini.


[Read More →](#)



Disdukcapil Kab. Sleman
@DukcapilSleman

Ikuti


Yuk bantu kami meningkatkan kualitas pelayanan! 🙌
Isi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Dukcapil Sleman melalui link ➡️ skm.slemankab.go.id/1/62a7668ef70a...
Pendapatmu sangat berarti untuk pelayanan yang lebih baik. ❤️
#DukcapilSleman #SKM2025 #PelayananPublik




MARI BERPARTISIPASI

SURVEY


KEPUASAN MASYARAKAT



Dalam rangka upaya meningkatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, kami mengajak masyarakat untuk mengisi Survey Kepuasan Masyarakat melalui scan barcode dibawah ini



scan pada barcode berikut





DINAS DUKCAPIL
KABUPATEN SLEMAN

#GISA
BERUKAN INDONESIA KADUA
A COMMITMENT TO A BETERA KEMERDEKAAN

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan, Berkeadilan, Berintegritas,
Berkepercayaan, Berkepercayaan

bangga melayani bangsa



SCAN DISINI

Survey Kepuasan Masyarakat



“Bantu kami untuk meningkatkan pelayanan”

 DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SLEMAN

 dukcapil.slemankab.go.id
 @dukcapilsleman
 0274 868 362
 dukcapil@slemankab.go.id



2. **Notulen Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM**

Pelaksanaan rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM Semester II tahun 2025 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman diselenggarakan pada hari Jumat, 17 Oktober 2025 dengan membahas rencana strategis tindak lanjut untuk menindaklanjuti hasil SKM.



**PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦱꦭꦺꦩꦤ꧀ꦢꦶꦤꦏꦺꦥꦺꦤꦸꦢꦸꦏꦤ꧀ꦢꦤꦥꦺꦤꦕꦠꦠꦤ꧀ꦱꦶꦥꦶꦭ

Jalan Magelang Km 11, Beran Lor, Tridadi, Sleman, Yogyakarta, 55511
Telepon (0274) 868362, Faksimile (0274) 868362
Laman: dukcapil.slemankab.go.id, Surel: dukcapil@slemankab.go.id

NOTULEN

Nama rapat : Rapat Koordinasi Tindak Lanjut Hasil SKM Semester II tahun 2025
Hari, tanggal : Jumat, 17 Oktober 2025
Jam : 09.00 WIB s.d selesai
Tempat : Ruang Rapat Dinas Dukcapil
Pemimpin rapat : Kasubbag Umpeg
Notulis : Elida Suci Hermayanti
Peserta rapat : Pegawai struktural, ketua tim kerja, petugas layanan, dan petugas aduan
Hasil rapat :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman mencerminkan kualitas pelayanan yang Baik dengan nilai SKM 87.35
2. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu biaya tarif dengan nilai 4,00; sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,54; dan perilaku pegawai mendapatkan nilai 3,52.
3. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu jangka waktu mendapatkan nilai 3,36; prosedur pelayanan mendapatkan nilai 3,43; dan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan (SP) dengan hasil yang diberikan oleh instansi mendapatkan nilai 3,45
4. Untuk rencana tindak lanjut pada hasil SKM kuesioner standar sebagai berikut :

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan Pelayanan	1.1 Melakukan evaluasi dan pemetaan jenis layanan yang masih memerlukan waktu			√	√	Kepala Dinas

		lebih dari 3 hari kerja					
		1.2 Melaksanakan koordinasi internal antarpetugas <i>front office</i> dan <i>back office</i> untuk mempercepat alur verifikasi dan pencetakan dokumen.			√	√	Kepala Dinas
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	2.1 Melakukan Review SOP				√	Kepala Dinas
		2.2 Menyediakan media informasi prosedur layanan melalui banner, leaflet, dan kanal media sosial			√	√	Kepala Dinas
		2.3 Melaksanakan sosialisasi rutin kepada masyarakat terkait alur pelayanan daring dan tatap muka.			√	√	Kepala Dinas
3	Kesesuaian Produk Pelayanan yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.1 Melakukan Review Standar Pelayanan				√	Kepala Dinas

5. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu sarana prasarana mendapatkan nilai 3,47; manfaat rapat mendapatkan nilai 3,43; dan perilaku petugas mendapatkan nilai 3,40.
6. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu pengelolaan waktu mendapatkan nilai 3,22; kualitas pembahasan materi mendapatkan nilai 3,29; dan kesesuaian peserta mendapatkan nilai 3,44

Untuk rencana tindak lanjut pada hasil SKM kuesioner rapat sebagai berikut :

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Pengelolaan Waktu	Menyusun jadwal rapat yang lebih terencana dan disampaikan lebih awal kepada peserta (minimal H-3 sebelum pelaksanaan).	√	√	√	√	Kepala Dinas
2	Kualitas pembahasan materi	Mendistribusikan bahan rapat kepada peserta sebelum pelaksanaan agar dapat dipelajari terlebih dahulu.	√	√	√	√	Kepala Dinas
3	Kesesuaian peserta	3.1 Melakukan koordinasi antarbidang sebelum pelaksanaan rapat untuk memastikan peserta yang diundang adalah pejabat/staf yang memahami substansi materi.	√	√	√	√	Kepala Dinas
		3.2 Menyampaikan undangan rapat dan bahan pembahasan minimal H-3 agar peserta memiliki waktu untuk mempersiapkan diri.	√	√	√	√	Kepala Dinas

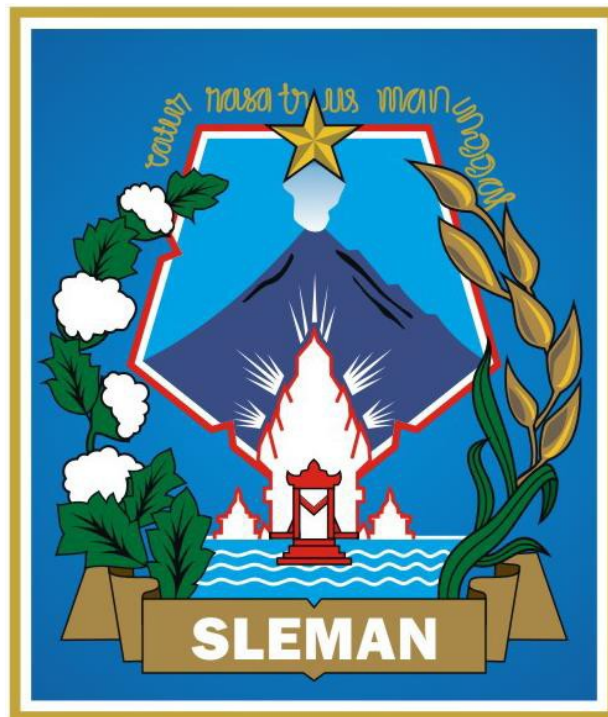
Sleman, 17 Oktober 2025
Notulis,



Elida Suci Hermayanti
Penata Muda, III/a
NIP 19980105 202504 2 002

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2025 Semester I**



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN

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 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 periode Semester I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,62	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,45	B
3	Waktu Penyelesaian	3,59	A
4	Biaya/Tarif	4,00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,45	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,52	B
7	Perilaku Pelaksana	3,08	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,47	B
9	Sarana dan Prasarana	3,09	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur

dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Standar

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Perilaku Pelaksana	1.1 Memberikan pelatihan khusus terkait dengan service excellent		√			Kepala Dinas
		1.2 Memberikan penghargaan kepada petugas yang berprestasi	√	√	√	√	Kepala Dinas
2	Sarana dan prasaran	2.1 Memindahkan layanan ke gedung yang lebih representatif	√	√			Kepala Dinas
3	Sistem mekanisme dan prosedur	3.1 Melakukan review SOP dan SP		√			Kepala Dinas

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Rapat



No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Pengelolaan waktu	Meningkatkan pengelolaan manajemen waktu yang mendukung pelaksanaan rapat	√	√	√	√	Kepala Dinas
2	Kesesuaian peserta	Memastikan undangan sosialisasi tersampaikan dengan baik	√	√	√	√	Kepala Dinas
3	Sarana dan prasarana	Memindahkan kantor ke gedung yang lebih representatif agar dapat menampung peserta rapat dalam jumlah yang banyak		√			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 (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan	Tanggal Pelaksanaan
1	1.1 Memberikan pelatihan khusus terkait dengan service excellent	Sudah	Mengadakan Bimtek Peningkatan Kapasitas Pegawai Dalam Optimalisasi Pelayanan Publik	 	Tidak Ada	21 Juni 2025

	1.2 Memberikan penghargaan kepada petugas yang berprestasi	Sudah	Memberikan penghargaan kepada petugas yang	<p>Pemberian Sertifikat Pegawai Berkinerja Terbaik Pada Saat Apel Rutin</p>  <p>PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL <small> Jalan Magelang Km. 11, Berau Lor, Tirdadi, Sleman, Yogyakarta, 55511 Telepon (0274) 868362, Faksimile (0274) 868382 Lembar: dukcapil.slemankab.go.id, Surel: dukcapil@slemankab.go.id </small></p> <p>KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN</p> <p>Nomor 19 /Kep.Kadin/2025</p> <p>TENTANG</p> <p>HASIL PENILAIAN PEGAWAI BERKINERJA TERBAIK DALAM PELAYANAN PUBLIK BULAN MARET TAHUN 2025</p>	Tidak Ada	Setiap 1 bulan sekali melalui SK Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman
2	Memindahkan layanan ke gedung yang lebih representatif	Sudah	Menempati gedung yang lebih representatif untuk pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Untuk Pelayanan Pencatatan Sipil berpindah ke Gedung Eks Perijinan dan untuk pelayanan		Tidak Ada	19 Mei 2025

			<p>pendaftaran penduduk berada di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sleman</p> 			
3	Melakukan review SOP dan SP	Sudah	Melakukan Review SOP dan SKP		Tidak Ada	28 Mei 2025



LAMPIRAN BERITA ACARA FORUM KOMUNIKASI PUBLIK (FKP) PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

NO	NAMA	JENIS KELAMIN (LP)	LEMBAGA/ INSTANSI	NO. HP	TANDA TANGAN*)
1	Widi Setiwo	L	RBTU	-	
2	Ahlihi Masruro	L	AMKOM	-	
3	Ratna Sari Utama	P	Es Candong Catur	0813 32077439	
4	Yuliani	P	Es Sabana Idaman	08555569988	
5	Moh Hisan	L	Totok Masyarakat	0813 268 2706	
6	Endah DA	P	Kul. Margorejo	087828 377977	
7	Rahmadi Riyanto		Wekomartani	085729832003	
8	Yuliana	L	BRNAS	-	

*) Pendaftar adalah masing-masing perwakilan dari peserta FKP

Sieman, 28 Mei 2025

Pit. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Drs. SUSMARTO, M.M.
Pembina Utama Madya, IV/d
NIP. 19660527 199303 1 003

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.
2. Seluruh rencana tindak lanjut telah di tindaklanjuti dengan baik.

Sleman, 24 Oktober 2025

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman



Drs. Arifin, M.Laws.
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP 19750310 199311 1 001