

SMT I

**SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT
TAHUN 2025**

**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Karangasem**

Jalan Jederal Sudirman - Amlapura

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	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Olah Data SKM	15
3 Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	29

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 mengamalkan 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 sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

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 Karangasem dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem adalah tim yang dikoordinir oleh Sekretaris pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem dengan melibatkan beberapa Jabatan Fungsional dan Pelaksana.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner berbasis web aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SUKSMA) 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 Karangasem 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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 melalui link SUK SMA dan hasilnya diolah secara otomatis oleh aplikasi. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025 untuk SKM semester I tahun 2025	5
		Juli 2025 Untuk SKM semester II tahun 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Januari 2025 - Juni 2025 untuk SKM semester I Tahun 2025	60
		Juli 2025 – November 2025 untuk SKM semester II Tahun 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025 untuk SKM semester I tahun 2025	10
		Desember 2025 untuk SKM semester II tahun 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025 untuk SKM semester I tahun 2025	15
		Desember 2025 untuk SKM semester II tahun 2025	15

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 Karangasem berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 15000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and

Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 375 orang.

Populasi (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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	215	57.33%
		PEREMPUAN	160	42.67%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	25	6.67%
		SLTP	40	10.67%
		SLTA	249	66.40%
		DIII		0.00%
		SI	61	16.27%
		S2		0.00%
3	PEKERJAAN	PNS		0.00%
		TNI	3	0.80%
		POLRI	7	1.87%
		SWASTA	141	37.60%
		WIRUSAHA	53	14.13%
		LAINNYA	143	38.13%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	375	100%

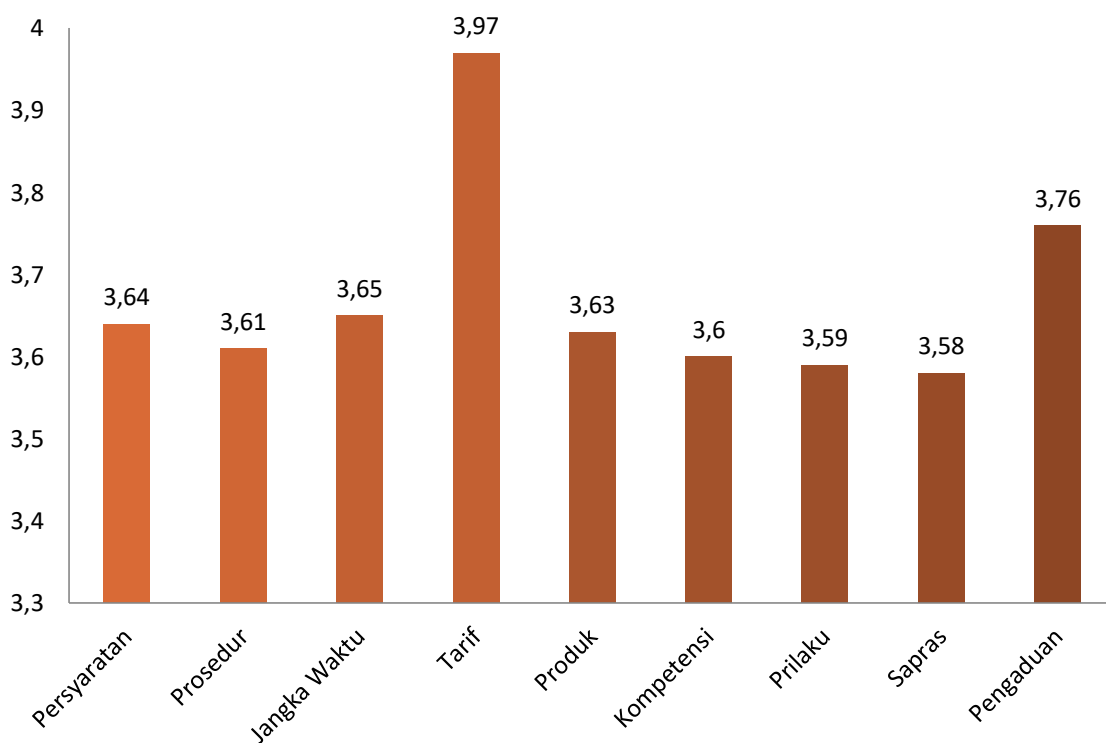
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3.64	3.61	3.65	3.97	3.63	3.60	3.59	3.58	3.76
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91.75 (A atau Sangat 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. tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :
 - a. Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.58.
 - b. Perilaku pelaksana dengan nilai 3.59.
 - c. Kompetensi pelaksana dengan nilai 3.60.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
 - a. Biaya/Tarif dengan nilai 3.97.
 - b. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3.76.
 - c. Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.65.

Berdasarkan hasil tersebut, ada beberapa unsur yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan, baik itu ketersediaan perangkat yang memadai juga perlu dilakukan pemeliharaan perangkat agar proses pelayanan bisa lebih cepat;
- Masih kurangnya profesionalisme pelaksana baik itu sikap dalam melayani masyarakat juga etika dalam memberikan layanan;
- Kompetensi pelaksana yang masih kurang dikarenakan minimnya bimbingan teknis ataupun pelatihan yang nantinya dapat meningkatkan kualifikasi dan kompetensi pelaksana.

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 melalui rapat internal Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem.

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:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	1. Pemeliharaan sarana dan prasarana				✓	Sekretariat Disdukcapil
		2. Belanja Modal sarana dan prasarana				✓	Sekretariat Disdukcapil
2	Perilaku Pelaksana	1. Bimbingan teknis peningkatan kapasitas aparatur				✓	Sekretariat Disdukcapil
3	Kompetensi Pelaksana	1. Bimbingan teknis peningkatan kapasitas aparatur				✓	Sekretariat Disdukcapil

4.3 Tren Nilai SKM

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

Gambar 2. Grafik Tren Nilai SKM



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

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91.75. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem menunjukkan konsisten peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Perilaku pelaksana, serta Kompetensi pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.97 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3.76 serta Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.65.

Karangasem, 19 Juni 2025
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



(Drs. Made Kusuma Negara)
NIP 197502211993111001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan Lampiran III Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017
Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Tanggal Survei : _____

Jam Survei : ☐ 08.00-12.00
☐ 13.00-15.00

PROFIL

Usia : tahun
 Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA
☐ Lainnya _____ (sebutkan)
 Jenis layanan yang diterima : _____ (Misal : KTP, KK, AKTA, Surat Pindah, dll)

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

NO	JENIS PENILAIAN	P*
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4

NO	JENIS PENILAIAN	P*
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

2. Hasil Olah Data SKM

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U 1	U 2	U3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
1	3	3	1	4	3	2	2	2	3
2	3	4	3	4	3	3	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	3	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	4	3	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	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	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	4	3	4	3	4	3	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	4	4	4	3	4	3	3
23	4	4	4	4	3	4	4	4	4

24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	4	2	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	3	3	3	3
31	2	3	4	4	4	3	4	4	3
32	4	4	4	4	3	3	3	2	4
33	3	3	3	4	3	4	3	4	3
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4
36	3	4	3	4	4	4	3	3	4
37	4	4	4	4	4	3	3	2	3
38	4	3	4	4	3	2	2	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	4	4	3	3	4	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	4	4	4	3	3	2	4	4
49	4	3	4	4	3	4	4	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	2	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4

52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	3	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	3	4	4	4	4
56	3	3	4	4	3	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	2
59	3	4	3	4	3	3	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	3	4	3	3	3	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4

80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	2	4	3	3	3	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	4	3	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	1	1	1	4	4	4	4	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	2	2	4	3	3	3	3	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	4	4	4	3	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	3	3	4
101	4	3	4	4	3	3	4	3	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	3	3	2	4	3	3	3	2	3
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	4	3	4	4	4	3	3	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	3

108	4	3	3	4	3	4	3	4	4
109	3	3	3	4	4	4	3	4	4
110	3	3	3	4	3	4	3	3	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	3	2	4	4	2	3	2	3
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	3	3	4	3	3	3	3	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	3	2	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	3	3	4	3	3	3	2	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	3	3	4	3	3	4	3	4
135	4	4	4	4	3	3	4	2	4

136	4	4	3	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	4	3	4	4	4	4	4	2	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	3	3	4	3	3	3	3	3
145	3	3	3	4	3	4	4	3	3
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4
147	4	3	4	4	3	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	3	4	4
149	4	3	4	4	4	4	3	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	3	4	4	4	3	3	4
156	4	3	3	4	4	3	3	3	4
157	4	3	3	4	4	3	3	3	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	3	3	4	4	3	3	4	3	4
160	3	3	4	4	4	3	3	4	4
161	3	3	4	4	4	4	3	3	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	3	4	3	3	4	2	4

164	3	3	3	4	3	3	3	3	3
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	3	3	4	3	3	3	2	4
167	4	4	4	4	4	4	3	3	4
168	3	3	2	4	3	2	3	2	1
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	3	3	4	4	3	3	3	3	3
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	3	4	3	4	3	4	4	3	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	3	3	2	4	2	2	1	1	1
177	4	4	3	4	3	4	3	3	4
178	3	3	3	4	3	3	3	3	3
179	3	3	3	4	3	2	3	2	1
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	4	3	4	4	4	4	2	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	3	4	4	3	3	3	3	3
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4

192	4	3	3	4	3	3	3	3	3
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	3	3	3	4	3	4	3	3	4
195	4	3	3	4	3	3	3	3	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	3	3	3	3	4
199	3	3	3	4	3	3	3	3	3
200	3	3	3	4	4	3	3	2	3
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	3	3	3	4	3	3	3	3	3
204	3	2	2	4	3	3	3	3	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	3	2	2	4	3	3	2	3	4
207	3	2	1	4	3	3	3	3	3
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	3	3	3	4	3	3	3	3	4
210	3	3	4	4	3	4	4	3	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	3	3	3	4	3	3	3	3	4
213	3	3	3	4	3	3	3	3	4
214	3	3	3	4	3	3	3	3	4
215	3	3	3	4	3	3	3	3	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	3	3	3	4	3	3	3	3	4
219	3	3	4	4	3	4	4	4	4

220	2	3	3	4	3	3	3	3	2
221	3	2	4	4	3	2	2	3	3
222	3	3	3	4	3	3	3	3	2
223	2	3	4	4	3	2	2	3	3
224	3	2	3	4	3	3	3	3	2
225	3	3	4	4	3	2	2	3	3
226	2	3	3	4	3	3	3	3	2
227	3	2	4	4	3	2	2	3	3
228	3	3	3	4	3	3	3	3	2
229	2	3	4	4	3	2	2	3	3
230	3	2	3	4	3	3	3	3	2
231	3	3	4	4	3	2	2	3	3
232	2	3	3	4	3	3	3	3	2
233	3	2	4	4	3	2	2	3	3
234	3	3	3	4	3	3	3	3	2
235	2	3	4	4	3	2	2	3	3
236	3	2	3	4	3	3	3	3	2
237	3	3	4	4	3	2	2	3	3
238	2	3	3	4	3	3	3	3	2
239	3	2	4	4	3	2	2	3	3
240	3	2	4	4	3	2	2	3	3
241	3	2	4	4	3	2	2	3	3
242	3	3	4	4	3	2	2	3	3
243	2	3	4	4	3	3	3	3	2
244	3	3	4	4	3	2	2	3	3
245	2	3	3	4	3	3	3	3	2
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4

248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	3	3	2	4	3	3	3	2	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	3	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	3	3	3	4	3	3	3	3	1

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	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	3	3	2	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	3	3	3	4	3	3	4	4	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	3	3	3	4	3	3	3	2	4
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	3	3	3	3	3	3	3	3	4
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	4	4	4	3	4	4	4	4
323	4	3	4	4	3	4	4	4	4
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	4	3	3	3	2	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	3	3	3	3	3	3	3	3	4

332	4	3	2	4	2	2	1	1	1
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	3	4	4	4	4	4	3	4	4
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	4	3	3	4	4	3	3	4	4
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	3	4	4	4	3	3	3	4	4
340	4	3	4	4	4	4	4	3	4
341	3	3	4	4	3	3	3	2	4
342	3	3	3	4	3	3	3	3	4
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	3	3	3	4	3	3	3	3	3
350	4	3	3	4	4	4	4	4	4
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354	3	4	4	4	4	4	4	4	4
355	3	4	4	4	3	4	4	4	4
356	4	4	4	4	3	3	4	4	4
357	4	4	3	4	4	4	4	4	4
358	3	4	3	4	3	3	3	3	3
359	2	2	2	4	2	2	2	2	2

360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	3	4	3	4	4	4	3	4	4
364	4	3	4	4	3	4	3	4	4
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366	3	3	4	4	3	3	3	2	3
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	4	3	3	4	4	4	4	4	4
369	1	4	4	4	4	4	4	4	4
370	4	4	3	4	3	3	3	4	4
371	3	3	3	4	4	3	4	3	4
372	3	4	3	4	3	3	4	4	4
373	4	4	3	4	3	3	3	3	4
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	3	3	3	4	3	3	2	3	3
Jumlah Per Unsur	1364	1352	1370	1488	1362	1351	1346	1342	1411
NRR Per Unsur	3,64	3,61	3,65	3,97	3,63	3,60	3,59	3,58	3,76
NRR Tertimbang	0,40	0,40	0,41	0,44	0,40	0,40	0,40	0,40	0,42
Nilai IKM	3,67								

3. Laporan Hasil Tindaklanjut SKM pada Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2024

Semester II



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pemerintah Kabupaten Karangasem

TAHUN 2025

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat

kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem 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 Karangasem periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024 semester II

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90,33	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,80	A
3	Waktu Penyelesaian	89,27	A
4	Biaya/Tarif	98,73	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,20	A
6	Kompetensi Pelaksana	90,67	A
7	Perilaku Pelaksana	90,13	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,87	B
9	Sarana dan Prasarana	90,53	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 dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2024

No	Prioritas unsur	Program/Kegiatan	waktu				Penanggung Jawab	Tahun Pelaksanaan
			TW1	TW2	TW3	TW4		
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1.1. Peningkatan sarana dan prasarana melalui penyediaan ruang khusus pengaduan dan penempatan petugas khusus	v				Sekretariat	2025
		1.2. Evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai penanganan pengaduan masyarakat	v				Sekretariat	2025
		1.3. Menempatkan petugas yang khusus menerima pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat	v				Sekretariat	2025

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	Peningkatan sarana dan prasarana melalui penyediaan ruang khusus pengaduan yang mudah dilihat oleh masyarakat	Belum	Sementara disiapkan ruang pengaduan yang berlokasi di belakang ruang pelayanan		Minimnya anggaran yang tersedia pada Tahun Anggaran 2025
2	Evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai penanganan pengaduan masyarakat	Belum	SOP penanganan pengaduan agar diupdate sesuai dengan perkembangan saat ini	-	Revisi SK Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Karangasem

3	Menempatkan petugas yang khusus menerima pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat	Sudah	Penempatan petugas piket dengan jadwal bergilir yang bertugas memberikan informasi dan menerima pengaduan		Petugas piket tidak hanya bertugas menangani pengaduan, namun juga memberikan informasi kepada masyarakat
---	---	-------	---	---	---

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 33,33%
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Minimnya anggaran yang tersedia pada Tahun Anggaran 2025, sehingga untuk sementara disiapkan ruang pengaduan yang berlokasi di belakang ruang pelayanan
 - Menunggu revisi SK Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Karangasem mengenai Standar Operasional Prosedur
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 sarana dan prasarana melalui penyediaan ruang khusus pengaduan yang mudah dilihat oleh masyarakat	Mengusulkan pada anggaran induk Tahun Anggaran 2025	Pebruari 2025	Sekretariat	Bapeda, BPKAD

2	Evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai penanganan pengaduan masyarakat	Revisi SK Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Karangasem	Maret 2025	Sekretariat	Bagian Organisasi
---	---	--	------------	-------------	-------------------

Karangasem, 19 Juni 2025

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



The image shows a circular official stamp of the Office of the District Head of Karangasem Regency. The stamp contains the text "PEMERINTAH KABUPATEN KARANGASEM" and "KANTOR KEPALA DINAS KEMUKHAMATAN SIPIL". Overlaid on the stamp is a handwritten signature in blue ink that reads "Made Kusuma Negara".

(Drs. Made Kusuma Negara)

NIP 197502211993111001