



**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
RENCANA TINDAK LANJUT SKM TAHUN 2025**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI SULAWESI SELATAN
TAHUN 2026**

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena Laporan Hasil Pelaksanaan Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan dapat disusun. Laporan ini merupakan bagian dari siklus peningkatan kualitas pelayanan publik yang menempatkan hasil penilaian masyarakat sebagai dasar evaluasi, perbaikan proses, penguatan informasi, dan penyempurnaan mekanisme pengaduan.

Hasil SKM Tahun 2025 menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,46 dengan kategori Baik. Walaupun demikian, unsur kecepatan pelayanan, penanganan pengaduan, kesesuaian persyaratan, kesesuaian produk pelayanan, dan prosedur pelayanan masih memerlukan perhatian. Oleh karena itu, tindak lanjut diarahkan pada penguatan komunikasi publik, penyediaan informasi pelayanan yang mudah diakses, monitoring prosedur, penguatan kanal keluhan dan masukan, serta upaya efisiensi pelayanan.

Salah satu bentuk pelaksanaan yang dapat diverifikasi dari bukti yang tersedia adalah pemanfaatan media sosial resmi, khususnya Instagram @capil_sulsel, untuk menyampaikan maklumat pelayanan, motto, visi, misi, serta komitmen pelayanan kepada masyarakat. Praktik ini menjadi fondasi penting untuk memperluas akses informasi dan membangun transparansi, meskipun efektivitasnya tetap perlu diukur melalui indikator yang lebih terstruktur.

Laporan ini diharapkan menjadi dokumen kerja yang dapat dilengkapi dengan bukti internal, statistik kanal pengaduan, data waktu layanan, dokumentasi rapat evaluasi, dan hasil pelatihan sebelum disahkan sebagai laporan final organisasi.

Makassar, 5 Januari 2026
Tim Penyusun

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan menghasilkan nilai IKM 81,46 atau kategori Baik. Dari sembilan unsur pelayanan, nilai terendah terdapat pada Kecepatan Pelayanan (U3) sebesar 3,022 dan Penanganan Pengaduan (U8) sebesar 3,101. Hasil tersebut konsisten dengan masukan masyarakat agar pelayanan dipercepat, loket ditambah, registrasi berbasis internet diperluas, aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dibuat lebih responsif, serta pelayanan dilakukan secara lebih ramah.

Rencana tindak lanjut dalam laporan SKM menetapkan tiga prioritas, yaitu optimalisasi sistem penanganan keluhan, monitoring dan simplifikasi prosedur pelayanan, serta pelatihan automasi proses layanan dan efisiensi waktu. Berdasarkan dokumen pendukung yang tersedia, pelaksanaan yang dapat diverifikasi terutama berupa penguatan komunikasi publik melalui akun Instagram resmi @capil_sulsel. Konten yang dibagikan meliputi Maklumat Pelayanan, motto “Dukcapil Ta’ Prima Melayani, Membahagiakan Masyarakat”, visi pelayanan kependudukan yang prima, dan misi peningkatan kualitas pelayanan, peningkatan pemahaman masyarakat, serta penyediaan informasi yang merata dan akuntabel.

Penggunaan media sosial mendukung tindak lanjut SKM melalui tiga jalur. Pertama, memperjelas komitmen dan standar perilaku pelayanan. Kedua, membantu masyarakat memperoleh informasi sebelum datang ke lokasi sehingga berpotensi mengurangi ketidaklengkapan persyaratan dan pengulangan kunjungan. Ketiga, menyediakan ruang interaksi awal melalui komentar atau pesan langsung. Namun, media sosial tidak otomatis membuktikan bahwa waktu pelayanan telah lebih singkat atau pengaduan telah diselesaikan lebih cepat. Pengukuran tersebut membutuhkan data operasional.

Prioritas	Bentuk Pelaksanaan yang Terverifikasi	Status	Hasil Utama	Kebutuhan Verifikasi Lanjutan
Penanganan pengaduan	Pemanfaatan akun resmi sebagai kanal informasi dan interaksi awal; publikasi maklumat pelayanan.	Terlaksana sebagian dan berkelanjutan	Komitmen menerima masukan lebih terbuka dan mudah diakses.	Register pengaduan, waktu respons, tingkat penyelesaian, bukti evaluasi berkala.
Prosedur pelayanan	Publikasi motto, visi, misi, dan komitmen pelayanan melalui media sosial.	Terlaksana sebagian	Informasi kelembagaan dan orientasi pelayanan lebih transparan.	Dokumen hasil monitoring, SOP sebelum-sesudah, daftar simplifikasi proses.
Waktu penyelesaian	Penyebaran informasi untuk membantu kesiapan pemohon sebelum menerima layanan.	Dukungan tidak langsung; capaian belum terukur	Berpotensi mengurangi kunjungan ulang akibat informasi yang tidak lengkap.	Data waktu rata-rata layanan, daftar pelatihan automasi/efisiensi, hasil evaluasi antrean.

Kesimpulan ringkas: pelaksanaan RTL dapat dinilai telah berjalan pada aspek keterbukaan informasi dan komunikasi publik, tetapi belum cukup bukti untuk menyatakan seluruh program internal telah selesai atau menghasilkan perbaikan kuantitatif.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	1
KATA PENGANTAR.....	2
RINGKASAN EKSEKUTIF	3
DAFTAR ISI.....	4
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Dasar Hukum	5
1.3 Maksud dan Tujuan	5
1.4 Ruang Lingkup	6
1.5 Metode Penyusunan	6
BAB II GAMBARAN HASIL SKM TAHUN 2025	7
2.1 Nilai IKM dan Unsur Pelayanan.....	7
2.2 Permasalahan dan Masukan Masyarakat	8
2.3 Prioritas Rencana Tindak Lanjut	9
BAB III PELAKSANAAN RENCANA TINDAK LANJUT	10
3.1 Pendekatan Pelaksanaan.....	10
3.2 Penanganan Pengaduan.....	11
3.3 Prosedur Pelayanan	12
3.4 Waktu Penyelesaian.....	13
3.5 Penguatan Informasi melalui Media Sosial.....	13
BAB IV HASIL DAN EVALUASI.....	14
4.1 Matriks Capaian	14
4.2 Hasil Utama.....	14
4.3 Manfaat dan Dampak	15
4. Indikator Pemantauan	16
BAB V PENUTUP	17
5.1 Kesimpulan.....	17
5.2 Rekomendasi	17
LAMPIRAN	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik wajib dilaksanakan secara transparan, akuntabel, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat menjadi salah satu instrumen untuk mengukur persepsi pengguna layanan, mengidentifikasi unsur yang masih lemah, dan memastikan hasil evaluasi diterjemahkan menjadi tindakan perbaikan yang nyata.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan melaksanakan SKM Tahun 2025 untuk layanan administrasi kependudukan, khususnya layanan Identitas Kependudukan Digital. Hasil pengolahan menunjukkan nilai IKM unit pelayanan sebesar 81,46 atau kategori Baik. Nilai tersebut menandakan pelayanan secara umum telah memenuhi harapan masyarakat, tetapi belum menutup kebutuhan perbaikan pada aspek kecepatan, penanganan pengaduan, prosedur, kesesuaian persyaratan, dan kesesuaian produk pelayanan.

Rencana tindak lanjut pada Bab IV laporan SKM menetapkan kegiatan optimalisasi sistem pengaduan, evaluasi berkala, monitoring dan simplifikasi prosedur, serta pelatihan automasi proses layanan dan efisiensi waktu. Laporan ini disusun untuk menggambarkan pelaksanaan, hasil, keterbatasan, dan langkah penguatan tindak lanjut tersebut.

Dalam praktiknya, peningkatan layanan tidak hanya berlangsung melalui perubahan proses internal, tetapi juga melalui keterbukaan informasi. Pemanfaatan akun media sosial resmi @capil_sulsel menjadi salah satu instrumen komunikasi publik untuk menyampaikan maklumat pelayanan, motto, visi, misi, serta orientasi pelayanan. Informasi yang mudah dijangkau dapat membantu masyarakat memahami komitmen penyelenggara, mempersiapkan kebutuhan pelayanan, serta mengetahui kanal komunikasi yang dapat digunakan.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2025.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan laporan ini adalah menyediakan dokumen pertanggungjawaban dan evaluasi terhadap pelaksanaan rencana tindak lanjut hasil SKM Tahun 2025.

Tujuan penyusunan laporan adalah:

1. mendokumentasikan keterkaitan antara temuan SKM dan tindakan perbaikan pelayanan;

-
2. menguraikan bentuk pelaksanaan yang dapat diverifikasi dari bukti yang tersedia;
 3. menilai status pelaksanaan setiap prioritas secara proporsional;
 4. mengidentifikasi kesenjangan antara rencana kegiatan dan bukti hasil;
 5. menyusun indikator serta rekomendasi untuk pemantauan berikutnya.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan mencakup tiga prioritas yang tercantum dalam rencana tindak lanjut SKM, yaitu penanganan pengaduan, prosedur pelayanan, dan waktu penyelesaian. Laporan juga membahas penguatan informasi pelayanan melalui media sosial sebagai instrumen lintas-prioritas yang mendukung transparansi, pemahaman masyarakat, dan komunikasi dua arah.

1.5 Metode Penyusunan

Laporan disusun menggunakan metode telaah dokumen dan analisis bukti pendukung. Sumber utama adalah Laporan SKM Tahun 2025, khususnya nilai per unsur, analisis permasalahan, saran masyarakat, dan tabel rencana tindak lanjut.

Penilaian status pelaksanaan menggunakan prinsip kehati-hatian. Suatu kegiatan dinilai terverifikasi apabila terdapat bukti langsung. Apabila bukti hanya menunjukkan dukungan tidak langsung, statusnya dinyatakan terlaksana sebagian atau berkelanjutan. Laporan ini tidak menyatakan penurunan waktu layanan, peningkatan tingkat penyelesaian pengaduan, atau keberhasilan pelatihan apabila data operasionalnya belum tersedia.

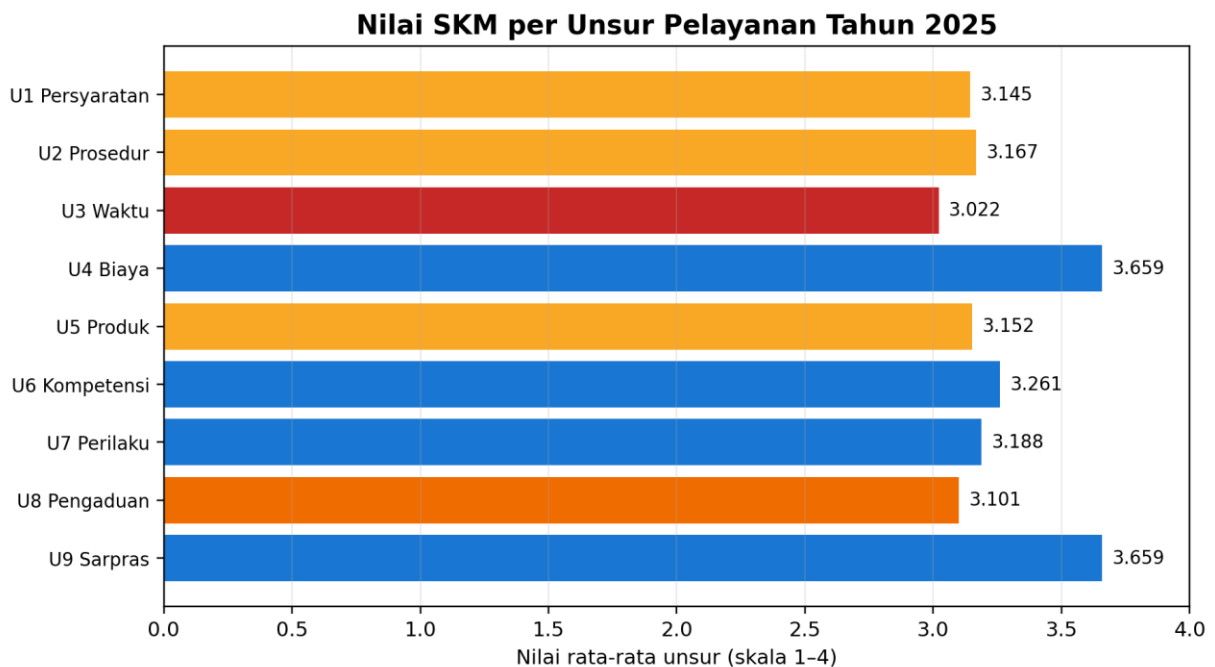
BAB II

GAMBARAN HASIL SKM TAHUN 2025

2.1 Nilai IKM dan Unsur Pelayanan

Pengolahan data SKM terhadap 138 responden menghasilkan nilai IKM unit pelayanan sebesar 81,46 dengan mutu pelayanan B atau kategori Baik. Nilai rata-rata unit sebesar 3,258 dari skala 4. Distribusi nilai per unsur menunjukkan adanya jarak antara unsur yang sudah sangat kuat dan unsur yang masih membutuhkan perbaikan.

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai	Kategori	Catatan Evaluasi
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,145	Baik	Masih perlu penyederhanaan dan kejelasan informasi.
U2	Prosedur Pelayanan	3,167	Baik	Perlu monitoring dan evaluasi prosedur.
U3	Kecepatan Pelayanan	3,022	Kurang Baik/terendah	Prioritas utama perbaikan waktu pelayanan.
U4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,659	Sangat Baik	Unsur terkuat; perlu dipertahankan.
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,152	Baik	Perlu konsistensi hasil dengan standar pelayanan.
U6	Kompetensi Petugas	3,261	Baik	Dinilai cukup baik; tetap memerlukan penguatan kompetensi.
U7	Perilaku Petugas	3,188	Baik	Keramahan perlu dipertahankan dan distandardisasi.
U8	Penanganan Pengaduan	3,101	Baik, relatif rendah	Perlu mekanisme respons dan tindak lanjut yang lebih jelas.
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,659	Sangat Baik	Unsur terkuat; perlu pemeliharaan berkelanjutan.



Gambar 1. Nilai SKM per unsur pelayanan Tahun 2025. Sumber: Laporan SKM Tahun 2025.

2.2 Permasalahan dan Masukan Masyarakat

Analisis hasil SKM menunjukkan dua masalah operasional utama. Pertama, waktu penyelesaian masih dianggap lambat dan belum konsisten. Kedua, jaringan atau perangkat pada saat aktivasi layanan daring masih belum stabil. Laporan juga menyebut bahwa registrasi online telah tersedia, tetapi pemanfaatannya oleh masyarakat masih terbatas sehingga banyak pengguna tetap datang langsung ke lokasi pelayanan.

Masukan masyarakat yang menjadi dasar tindak lanjut meliputi:

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet.”
- “Pelayanan lebih dipercepat.”
- “Aplikasi IKD bisa lebih responsif.”
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah.”

Masukan tersebut memperlihatkan bahwa perbaikan tidak cukup hanya dengan menambah informasi. Perbaikan harus menyentuh kualitas sistem, kecepatan proses, kapasitas petugas, kemudahan prosedur, dan konsistensi respons terhadap keluhan. Media sosial berperan sebagai alat pendukung, bukan pengganti perbaikan operasional.

2.3 Prioritas Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Rencana	Penanggung Jawab
1	Penanganan Pengaduan	Optimalisasi sistem penanganan keluhan, saran dan masukan; evaluasi berkala.	Triwulan I–III	Bagian Pengaduan
2	Prosedur Pelayanan	Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan; simplifikasi proses bisnis.	Triwulan I–III	Pelayanan
3	Waktu Penyelesaian	Pelatihan automasi proses layanan dan pelatihan efisiensi waktu.	Sesuai program kerja	Bagian Umum

Tabel 2. Prioritas RTL sebagaimana dirumuskan dalam Laporan SKM Tahun 2025.

BAB III

PELAKSANAAN RENCANA TINDAK LANJUT

3.1 Pendekatan Pelaksanaan

Pelaksanaan RTL dipahami sebagai rangkaian tindakan yang menghubungkan hasil survei dengan perubahan pelayanan. Berdasarkan bukti yang tersedia, tindak lanjut yang paling jelas terlihat berada pada ranah komunikasi publik dan penguatan keterbukaan informasi. Dinas telah memanfaatkan akun Instagram @capil_sulsel untuk menyampaikan komitmen, arah pelayanan, dan identitas pelayanan kepada masyarakat.

Pendekatan tersebut relevan terhadap ketiga prioritas. Informasi yang jelas dapat mengurangi kesalahan persyaratan dan kunjungan ulang, memperkuat saluran masukan, serta membantu masyarakat mengetahui standar sikap dan orientasi petugas. Namun, pelaksanaan komunikasi publik perlu diintegrasikan dengan proses internal agar menghasilkan perubahan yang dapat diukur.



Gambar 2. Dokumentasi publikasi Maklumat Pelayanan, motto, visi, dan misi pada akun Instagram @capil_sulsel.

3.2 Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

Rencana awal menetapkan optimalisasi sistem penanganan keluhan, saran, dan masukan serta evaluasi berkala. Dari bukti yang tersedia, akun Instagram resmi telah berfungsi sebagai

titik akses informasi dan ruang interaksi awal. Fitur komentar dan pesan langsung secara teknis memungkinkan masyarakat menyampaikan pertanyaan atau masukan dengan lebih mudah dibandingkan komunikasi tatap muka semata.

Publikasi Maklumat Pelayanan memperkuat aspek akuntabilitas. Maklumat tersebut menyatakan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar, melakukan perbaikan terus-menerus, serta menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan tidak sesuai standar. Penyampaian komitmen ini secara terbuka menjadi hasil penting karena masyarakat memperoleh rujukan mengenai tanggung jawab penyelenggara.

Walaupun demikian, pemanfaatan media sosial belum dapat dianggap sebagai sistem pengaduan yang sepenuhnya optimal apabila belum terhubung dengan pencatatan, klasifikasi, disposisi, batas waktu respons, tindak lanjut, dan penutupan pengaduan. Dengan demikian, status pelaksanaan unsur ini dinilai terlaksana sebagian dan berkelanjutan.

3.3 Tindak Lanjut Prosedur Pelayanan

Rencana tindak lanjut prosedur pelayanan mencakup monitoring, evaluasi, dan simplifikasi proses bisnis. Publikasi motto, visi, dan misi melalui media sosial mendukung penyamaan orientasi pelayanan. Motto “Dukcapil Ta’ Prima Melayani, Membahagiakan Masyarakat” menegaskan orientasi pada kepuasan pengguna. Visi menekankan pelayanan kependudukan yang prima, sedangkan misi memuat peningkatan kualitas pelayanan profesional, peningkatan pemahaman masyarakat, dan penyediaan informasi secara merata dan akuntabel.

Dari perspektif pelayanan publik, penyampaian visi dan misi secara terbuka bermanfaat untuk membentuk ekspektasi masyarakat dan menjadi pengingat bagi petugas. Namun, konten kelembagaan belum sama dengan simplifikasi prosedur. Simplifikasi baru dapat dinyatakan terlaksana apabila terdapat perubahan nyata, misalnya pengurangan tahapan, penghapusan persyaratan berulang, penyatuan formulir, penyediaan antrean digital, atau penyusunan SOP baru.

Status unsur prosedur pelayanan dinilai terlaksana sebagian. Bukti komunikasi publik tersedia, tetapi dokumen perubahan proses belum disertakan. Langkah berikutnya adalah menerjemahkan informasi kelembagaan ke dalam konten teknis yang langsung menjawab kebutuhan pemohon: jenis layanan, persyaratan, tahapan, waktu penyelesaian, biaya, lokasi, kanal daring, dan mekanisme pengaduan.

3.4 Tindak Lanjut Waktu Penyelesaian

Rencana awal menetapkan pelatihan automasi proses layanan dan pelatihan efisiensi waktu. Bukti yang tersedia belum memuat daftar peserta, materi, tanggal pelaksanaan, hasil evaluasi pelatihan, atau data waktu layanan sebelum dan sesudah kegiatan. Oleh karena itu, laporan ini tidak menyatakan bahwa program pelatihan telah selesai atau telah menurunkan waktu penyelesaian.

Kontribusi media sosial terhadap waktu penyelesaian bersifat tidak langsung. Informasi yang tepat sebelum masyarakat datang dapat meningkatkan kelengkapan berkas, mengurangi pertanyaan berulang, menekan kunjungan ulang, dan membantu distribusi beban layanan. Efek tersebut baru dapat dibuktikan apabila unit pelayanan mencatat waktu antre, waktu proses,

jumlah berkas tidak lengkap, jumlah kunjungan ulang, gangguan jaringan, dan tingkat penggunaan registrasi daring.

Status tindak lanjut waktu penyelesaian dinilai sebagai dukungan awal yang berkelanjutan, dengan capaian utama pada penyediaan informasi. Capaian efisiensi proses belum dapat diukur dari bukti yang tersedia.

3.5 Penguatan Informasi Pelayanan melalui Media Sosial

Media sosial menjadi komponen lintas-prioritas karena menghubungkan penyelenggara dengan masyarakat secara cepat dan terbuka. Konten yang tersedia memperlihatkan pola komunikasi kelembagaan yang konsisten, menggunakan identitas visual resmi, menyampaikan komitmen pelayanan, dan mencantumkan berbagai kanal organisasi.

Empat manfaat utama pelaksanaan ini adalah:

1. **Transparansi:** masyarakat dapat melihat komitmen dan orientasi pelayanan tanpa harus datang ke kantor.
2. **Konsistensi pesan:** motto, visi, misi, dan maklumat dapat digunakan sebagai rujukan yang sama oleh petugas dan pengguna layanan.
3. **Aksesibilitas informasi:** media sosial memperluas jangkauan informasi kepada pengguna yang aktif secara digital.
4. **Interaksi awal:** komentar dan pesan langsung dapat digunakan untuk menerima pertanyaan, saran, atau indikasi keluhan.

BAB IV

HASIL, CAPAIAN, DAN EVALUASI

4.1 Matriks Capaian Pelaksanaan RTL

No.	Prioritas	Rencana	Realisasi/Bukti	Output	Outcome yang Dapat Dinilai	Status	Tindak Lanjut Berikutnya
1	Penanganan pengaduan	Optimalisasi sistem keluhan dan evaluasi berkala.	Akun Instagram resmi; Maklumat Pelayanan; ruang komentar/pesan.	Kanal komunikasi publik dan komitmen layanan tersedia.	Akses informasi dan interaksi awal meningkat; efektivitas penyelesaian belum terukur.	Terlaksana sebagian	Integrasikan seluruh aduan ke register; tetapkan SLA; publikasikan kanal resmi; evaluasi bulanan.
2	Prosedur pelayanan	Monitoring, evaluasi, dan simplifikasi proses bisnis.	Publikasi motto, visi, misi, dan orientasi pelayanan.	Pesan kelembagaan dan orientasi pelayanan tersampaikan.	Pemahaman umum meningkat; perubahan prosedur teknis belum terbukti.	Terlaksana sebagian	Publikasikan infografik persyaratan, alur, biaya, waktu; lampirkan SOP sebelum-sesudah.
3	Waktu penyelesaian	Pelatihan automasi dan efisiensi waktu.	Penyebaran informasi melalui media sosial;	Informasi awal bagi pemohon.	Berpotensi mengurangi berkas tidak lengkap dan kunjungan ulang; belum terukur.	Belum terverifikasi penuh	Laksanakan dan dokumentasikan pelatihan; ukur waktu antre/proses; evaluasi kendala jaringan.
4	Penguatan lintas unsur	Meningkatkan transparansi dan akses informasi.	Konten resmi Maklumat Pelayanan, motto, visi, dan misi.	Komitmen pelayanan dipublikasikan secara terbuka.	Kepercayaan dan keterbukaan berpotensi meningkat.	Terlaksana	Susun kalender konten SKM; ukur jangkauan, engagement, respons, dan konversi ke layanan daring.

4.2 Hasil Utama

Berdasarkan bukti yang dapat diverifikasi, hasil utama pelaksanaan RTL adalah sebagai berikut:

1. Tersedianya komunikasi publik melalui akun resmi @capil_sulsel sebagai sarana penyampaian informasi dan interaksi awal.
2. Dipublikasikannya Maklumat Pelayanan sebagai bentuk transparansi komitmen penyelenggara terhadap standar pelayanan dan perbaikan berkelanjutan.
3. Dipublikasikannya motto, visi, dan misi yang memperjelas orientasi pelayanan prima, profesional, merata, dan akuntabel.
4. Terbentuknya dasar komunikasi untuk mendukung pemahaman masyarakat mengenai pelayanan administrasi kependudukan.
5. Teridentifikasinya kebutuhan integrasi antara komunikasi media sosial dengan SOP, pengaduan formal, data waktu layanan, dan evaluasi kinerja.

4.3 Manfaat dan Dampak

Manfaat langsung yang paling dapat dipertanggungjawabkan adalah peningkatan keterbukaan informasi. Masyarakat dapat mengakses komitmen dan arah pelayanan secara daring. Dari sisi organisasi, publikasi tersebut juga berfungsi sebagai pengingat standar perilaku dan dasar komunikasi yang seragam.

Dampak terhadap kecepatan pelayanan dan penyelesaian pengaduan belum dapat dihitung. Secara logis, informasi yang lebih mudah diakses dapat mengurangi ketidaklengkapan persyaratan, pertanyaan berulang, dan kunjungan yang tidak perlu. Namun, hubungan tersebut masih berupa potensi dan harus diuji menggunakan data operasional.

4.4 Indikator Pemantauan yang Disarankan

Area	Indikator	Definisi Operasional	Frekuensi	Target Awal yang Disarankan
Pengaduan	Waktu respons awal	Selisih waktu pengaduan diterima sampai respons pertama.	Mingguan	≤ 1 hari kerja
Pengaduan	Tingkat penyelesaian	Persentase pengaduan selesai terhadap total pengaduan valid.	Bulanan	≥ 90%
Prosedur	Kelengkapan informasi layanan	Persentase jenis layanan yang memiliki informasi persyaratan, alur, biaya, waktu, dan kanal aduan.	Triwulanan	100%
Waktu	Rata-rata waktu antre	Rata-rata waktu sejak registrasi sampai mulai dilayani.	Bulanan	Turun dibanding baseline
Waktu	Rata-rata waktu proses	Rata-rata durasi petugas memproses satu permohonan.	Bulanan	Turun tanpa menurunkan kualitas
Digital	Proporsi registrasi daring	Persentase pemohon yang menggunakan registrasi daring.	Bulanan	Meningkat bertahap
Media sosial	Waktu respons pesan	Median waktu respons komentar/pesan terkait layanan.	Mingguan	≤ 1 hari kerja
Media sosial	Konten teknis pelayanan	Jumlah konten yang menjelaskan persyaratan, alur, durasi, dan kanal aduan.	Bulanan	Minimal 4 konten/bulan
SKM	Nilai U3 dan U8	Perubahan nilai kecepatan pelayanan dan penanganan pengaduan pada SKM berikutnya.	Tahunan	Meningkat dan minimal kategori Baik

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pelaksanaan rencana tindak lanjut hasil SKM Tahun 2025 telah berjalan pada aspek komunikasi publik dan keterbukaan informasi. Pemanfaatan akun Instagram @capil_sulsel serta publikasi Maklumat Pelayanan, motto, visi, dan misi menunjukkan adanya komitmen untuk memberikan pelayanan yang prima, profesional, merata, akuntabel, dan terbuka terhadap perbaikan.

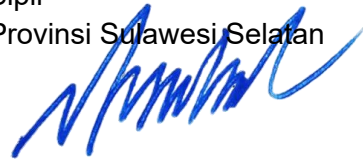
Dari tiga prioritas utama, tindak lanjut penanganan pengaduan dan prosedur pelayanan dapat dinilai terlaksana sebagian karena telah didukung kanal komunikasi dan informasi kelembagaan. Tindak lanjut waktu penyelesaian belum dapat dinilai selesai karena bukti pelatihan, automasi, dan data perubahan durasi layanan belum tersedia. Secara keseluruhan, status RTL adalah terlaksana sebagian dan berkelanjutan.

Penggunaan media sosial merupakan langkah yang relevan, tetapi bukan ukuran tunggal keberhasilan. Keberhasilan akhir harus dibuktikan melalui penurunan waktu antre dan proses, meningkatnya penggunaan layanan daring, meningkatnya kecepatan penyelesaian pengaduan, berkurangnya berkas tidak lengkap, serta peningkatan nilai unsur U3 dan U8 pada SKM berikutnya.

5.2 Rekomendasi

1. Menetapkan satu register pengaduan terintegrasi untuk seluruh kanal, termasuk loket, telepon, situs, email, komentar, dan pesan media sosial.
2. Menyusun seri konten teknis layanan yang memuat persyaratan, alur, waktu, biaya, lokasi, jam layanan, tautan registrasi, dan mekanisme pengaduan.
3. Menjadikan setiap perubahan SOP atau simplifikasi proses sebagai dokumen sebelum-sesudah yang dapat diaudit.
4. Melaksanakan dan mendokumentasikan pelatihan automasi proses dan efisiensi waktu, termasuk evaluasi pemahaman peserta dan dampaknya terhadap layanan.
5. Mengukur waktu antre, waktu proses, kunjungan ulang, kegagalan aktivasi akibat jaringan, dan pemanfaatan registrasi daring.
6. Menyusun laporan media sosial bulanan yang memuat jumlah konten, jangkauan, interaksi, pertanyaan masuk, waktu respons, dan isu layanan yang paling sering ditanyakan.
7. Melakukan survei singkat setelah layanan untuk mengukur apakah informasi media sosial membantu pemohon dan apakah prosedur sudah lebih mudah dipahami.
8. Menggunakan hasil pengukuran tersebut sebagai dasar pembaruan RTL dan target SKM tahun berikutnya.

Makassar, 5 Januari 2025
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil
Provinsi Sulawesi Selatan



(Dr. M. Iqbal S. Suhaeb, S.E., M.T.)
NIP. 19660902 198810 1 001

LAMPIRAN 1. DOKUMENTASI PUBLIKASI MAKLUMAT PELAYANAN



Tangkapan layar akun Instagram @capil_sulsel yang memuat Maklumat Pelayanan. Konten menegaskan kesanggupan melaksanakan pelayanan sesuai standar, melakukan perbaikan berkelanjutan, dan menerima konsekuensi apabila pelayanan tidak sesuai standar.

LAMPIRAN 2. DOKUMENTASI PUBLIKASI MOTTO PELAYANAN



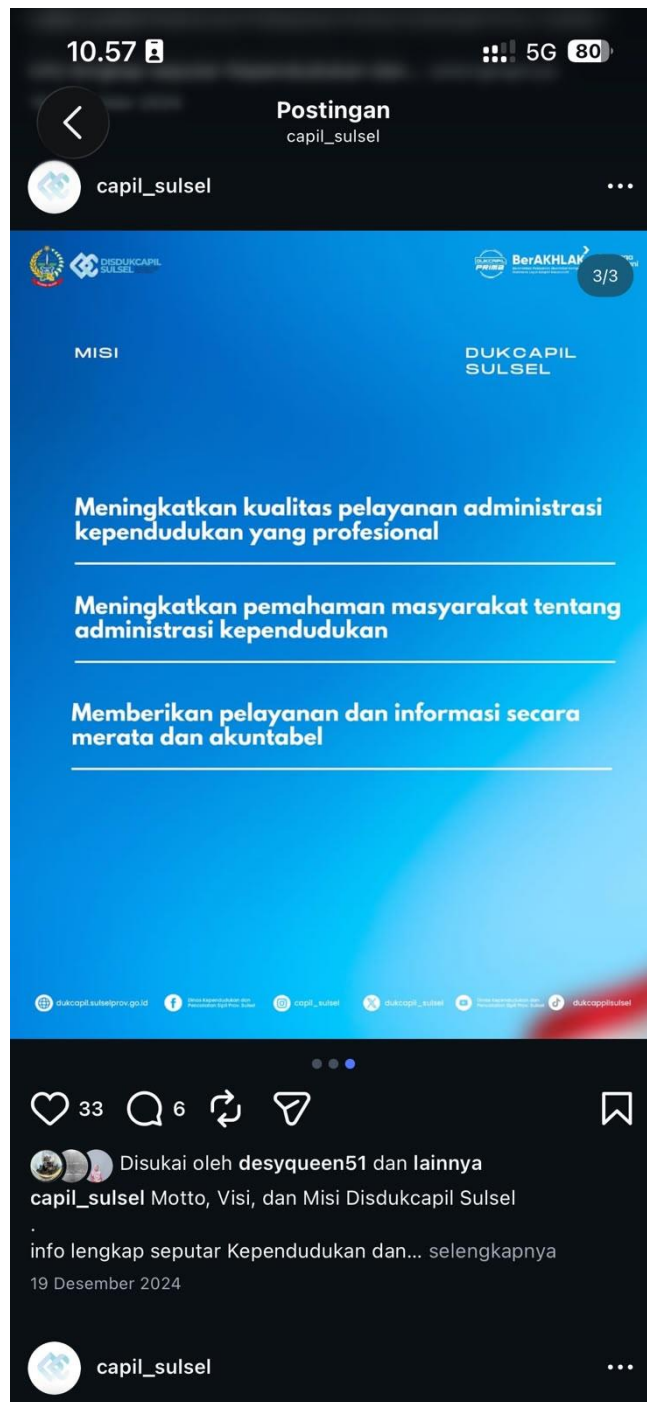
Tangkapan layar akun Instagram @capil_sulsel yang memuat motto "Dukcapil Ta' Prima Melayani, Membahagiakan Masyarakat".

LAMPIRAN 3. DOKUMENTASI PUBLIKASI VISI PELAYANAN



Tangkapan layar akun Instagram @capil_sulsel yang memuat visi "Mewujudkan Pelayanan Kependudukan yang Prima".

LAMPIRAN 4. DOKUMENTASI PUBLIKASI MISI PELAYANAN



Tangkapan layar akun Instagram @capil_sulsel yang memuat tiga misi: peningkatan kualitas pelayanan profesional, peningkatan pemahaman masyarakat, serta penyediaan pelayanan dan informasi secara merata dan akuntabel.