

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III TAHUN 2026



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 1

DAFTAR ISI 2

DAFTAR TABEL 3

BAB I PENDAHULUAN 4

1.1 Latar Belakang 4

1.2 Tujuan dan Manfaat.....4

1.3 Metode Pengumpulan Data 5

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 6

1.5 Penentuan Jumlah Responden.....6

BAB II ANALISIS DATA SKM.....7

2.1 Analisis Responden 7

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 8

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....9

2.4 Tren Nilai SKM 11

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 12

BAB IV KESIMPULAN 14

LAMPIRAN 15

1. Kuesioner 15

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) 17

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data 5

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM 6

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden.....6

Tabel 2.1 Analisis Responden 7

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 8

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut 10

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya) 12

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....13

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;

- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara *online* dan *offline* demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	DOKUMEN ADMINDUK	online & offline

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- Sarana dan Prasarana: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Triwulan III Tahun 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 2 bulan. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	1 – 3 Juli 2026	3
2	Pengumpulan Data	6 Juli 2026 - 31 Agustus 2026	57
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 – 2 September 2026	2
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	3 – 4 September 2026	2

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	DOKUMEN ADMINDUK	56.564	382
Total		56.564	382

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 420 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Analisis Responden

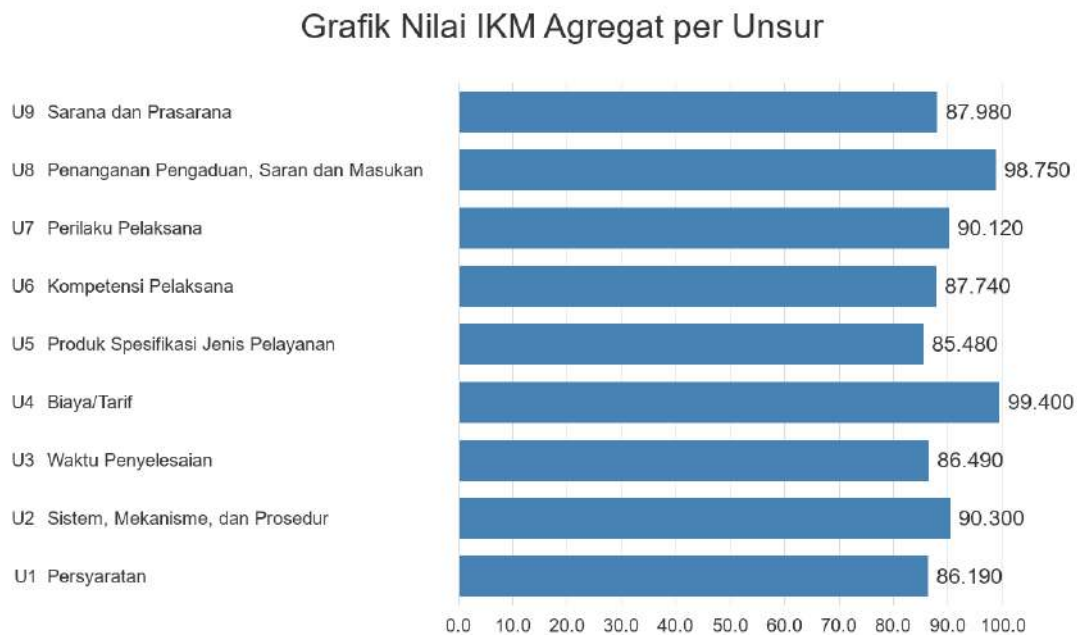
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	169	40.24%
		Perempuan	251	59.76%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	4	0.95%
		SD/Sederajat	15	3.57%
		SMP/Sederajat	60	14.29%
		SMA/Sederajat	247	58.81%
		D1/D2/D3	29	6.9%
		D4/S1	56	13.33%
		S2	8	1.9%
		S3	1	0.24%
3.	Pekerjaan	ASN	28	6.67%
		TNI	1	0.24%
		POLRI	2	0.48%
		Swasta	99	23.57%
		Wirausaha	31	7.38%
		Ibu Rumah Tangga	95	22.62%
		Pelajar/Mahasiswa	59	14.05%
		Petani/Nelayan	12	2.86%
		Pekerja Lepas/Freelance	39	9.29%
		Pensiunan	14	3.33%
		Lainnya	40	9.52%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	420	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	DOKUMEN ADMINDUK	420	86.19	90.30	86.49	99.40	85.48	87.74	90.12	98.75	87.98	90.28
Rerata IKM Per Unsur			86.19	90.30	86.49	99.40	85.48	87.74	90.12	98.75	87.98	90.28
IKM Unit Layanan			90.28									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan, Waktu Penyelesaian.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- *“Untuk dibagian pelayanan dokumen minta tolong ditingkatkan ketelitiannya, jangan sampai ada KTP yang sudah jadi itu terselip, customer jadi menunggu lama 2jam lebih.”*
- *“Diperbanyak tempat pengambilan dokumen supaya lebih cepat.”*
- *“Pelayan bagian pengambilan dokumen kurang ramah.”*
- *“Harusnya bagian pengambilan antrian ada petugasnya.”*
- *“Untuk pengiriman ktp bisa dipercepat lagi karena sudah 3 minggu belum dikirim.”*
- *“Untuk petugas jam set 9 belum ada, udah nunggu lama belum dipanggil.”*
- *“Kursinya tolong diperbaiki.”*
- *“Bisa diperbaiki untuk mesin ngambil antriannya karena susah disentuh.”*
- *“Bisa diperbaiki untuk kursinya karena tidak nyaman.”*
- *“Untuk usia tua seperti saya, belum selesai menulis sudah dipanggil pelayan”.*
- *“Harusnya petugas jam 8 udah ada,tapi baru ada di jam 8.15.”*

- *“Harusnya jam 8 petugas udah ada.”*
- *“Lebih baik didepan pintu masuk ada orang yang ngarahin.”*
- *“Pintu masuk membingungkan.”*
- *“Kursinya diperbaiki soalnya goyang.”*
- *“Saya buat ktp secara online dikartasura tapi kenapa ngambilnya harus disini juga nggak dikirim aja.”*
- *“Semoga bisa disediakan asupan minum buat pegawai, agar tetep terjaga staminanya...”*
- *“Pelayan yang di loket informasi memberi informasi kurang jelas.”*
- *“Di jalan raya menuju disdukcapil tidak ada plakatnya, jadi saya bingung.”*
- *“Wifine mati, katanya free wifi.”*
- *“Sama kalau sudah kelar jam istirahat, buruan ready tho”*
- *“Wifi tidak dapat diakses.”*
- *“Produk bagus yang dulu, konsultasi kurang mudah.”*
- *“Prosedurnya membingungkan karena saya baru pertama kali kesini”.*
- *“Diperbaiki layanan onlinenya, dichat tidak direspon.”*
- *“Bisa dipercepat dibagian layanan pengambilan dokumen.”*
- *“Untuk waktu layanan kurang cepat, respon petugas sangat kurang kompeten.”*
- *“Lantainya licin, hampir terpeleset.”*

Atas dasar temuan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

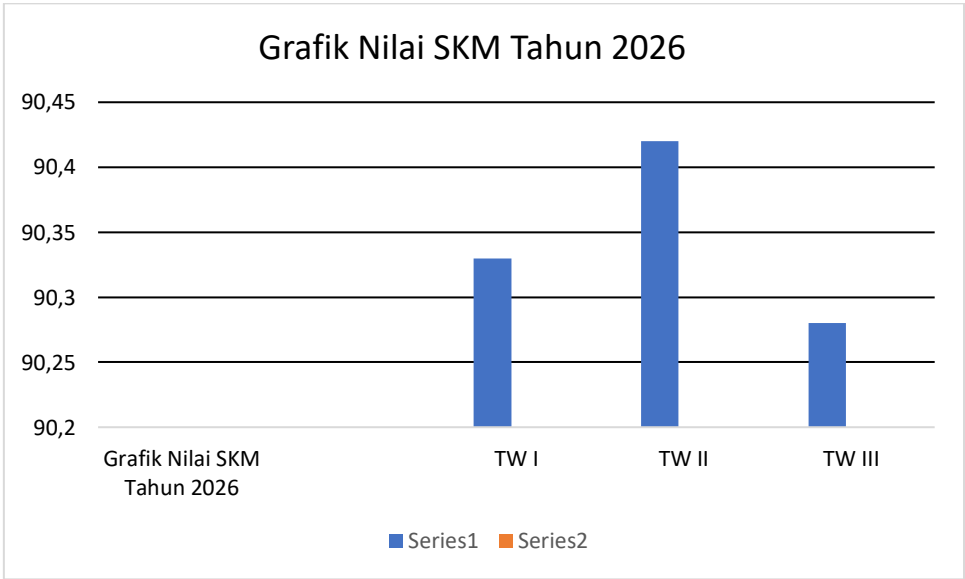
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Memperjelas informasi jenis layanan dan produk/dokumen yang dihasilkan melalui banner, media sosial dan website	Bulan Oktober 2026	Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Sukoharjo

2	Persyaratan	Mempublikasikan persyaratan pada ruang pelayanan, website, media sosial, dan kanal layanan online	Bulan Oktober 2026	Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Sukoharjo
3	Waktu Penyelesaian	Melakukan monitoring terhadap layanan yang belum selesai sesuai standar waktu pelayanan	Bulan Oktober 2026	Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Sukoharjo

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM cenderung stabil dengan pola yang fluktuatif dari periode ke periode. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil periode Triwulan I Tahun 2026 (2026) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	86.61
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.14
3	Waktu Penyelesaian	85.37
4	Biaya/Tarif	96.19
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91.67
6	Kompetensi Pelaksana	85.04
7	Perilaku Pelaksana	92.72
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95.80
9	Sarana dan Prasarana	89.24

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Kompetensi Pelaksana	Akan dilakukan kegiatan Pelatihan/ Bimbingan Teknis/ Pelatihan/ Pembinaan terhadap pegawai terutama yang mempunyai tugas fungsi pelayanan publik	Sudah	Deskripsi: Dilakukan kegiatan Pelatihan/ Bimbingan Teknis/ Pembinaan terhadap pegawai terutama pegawai yang mempunyai tugas fungsi pelayanan publik. Hambatan: -	Terlampir
2	Waktu Penyelesaian	Akan dilakukan review dan pemetaan terhadap kendala kelambatan penyelesaian penerbitan dokumen kependudukan	Sudah	Deskripsi: Dilakukan review dan pemetaan terhadap kendala kelambatan penyelesaian penerbitan dokumen kependudukan. Hambatan: -	Terlampir
3	Persyaratan	Akan dilakukan review dan perbaikan Standar Pelayanan	Sudah	Deskripsi: Dilakukan review dan perbaikan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Hambatan: -	Terlampir

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli s.d. Oktober 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 420 orang mengisi SKM pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Dokumen Adminduk, dengan total responden sebanyak 420 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 90.28. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan, Waktu Penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 3 September 2026

Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil



BUDI SUSETYO, S.H., M.H.

Pembina Utama Muda

NIP. 19730705 199203 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan			
Pendidikan: ☐ Tidak Sekolah ☐ SD/Sederajat ☐ SMP/Sederajat ☐ SMA/Sederajat ☐ D1/D2/D3 ☐ D4/S1 ☐ S2 ☐ S3		Usia: ☐ < 17 tahun ☐ 17-25 tahun ☐ 26-34 tahun ☐ 35-44 tahun ☐ 45-54 tahun ☐ 55-65 tahun ☐ >65 tahun	
Pekerjaan: ☐ ASN ☐ TNI ☐ POLRI	☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Ibu Rumah Tangga	☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Petani/Nelayan ☐ Pekerja Lepas/Freelance	☐ Pensiunan ☐ Lainnya _____
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? ☐ Ya ☐ Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
☐ Disabilitas Fisik ☐ Disabilitas Intelektual		☐ Disabilitas Mental ☐ Disabilitas Sensorik	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM TW III 2026)



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II TAHUN 2026**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUKOHARJO
2026**

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

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 (Disdukcapil) Kabupaten Sukoharjo 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 Triwulan II Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan II Tahun 2026

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	86,61	B
2	Prosedur	91,14	A
3	Waktu Penyelesaian	85,37	B
4	Biaya/Tarif	96,19	A
5	ProdukLayanan	91,67	A
6	Kompetensi Pelaksana	85,04	B
7	Perilaku Pelaksana	92,72	A
8	Sarana dan Prasarana	95,80	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,24	A

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut dibanding unsur lain yang nilainya lebih tinggi. 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. Tindak Lanjut Hasil SKM Triwulan II 2026

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U. 6 Kompetensi Pelaksana	Dilakukan kegiatan Pelatihan/ Bimbingan Teknis/ Pembinaan terhadap pegawai terutama yang mempunyai tugas fungsi pelayanan publik.	Bulan Juli - September Tahun 2026	Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Sukoharjo
2	U. 3 Waktu Penyelesaian	Dilakukan review dan pemetaan terhadap kendala kelambatan penyelesaian penerbitan dokumen kependudukan.	Bulan Juli - September Tahun 2026	Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Sukoharjo
3	U. 1 Persyaratan	Dilakukan review dan perbaikan Standar Pelayanan	Bulan Juli - September Tahun 2026	Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Sukoharjo

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Kompetensi Pelaksana				
	Dilakukan kegiatan Pelatihan/ Bimbingan Teknis/ Pembinaan terhadap pegawai terutama yang mempunyai tugas fungsi pelayanan publik.	Sudah Terlaksana Tanggal: 3 Juli 2026	Telah dilaksanakan Bimbingan Teknis Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima dan Berintegritas.	Terlampir	-
2	Waktu Penyelesaian				
	Dilakukan review dan pemetaan terhadap kendala kelambatan penyelesaian penerbitan dokumen kependudukan.	Sudah Terlaksana Tanggal : 28 Agustus 2026	Telah dilaksanakan Bimbingan Teknis Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan.	Terlampir	
3	Persyaratan				
	Dilakukan review dan perbaikan Standar Pelayanan	Sudah Terlaksana Tanggal : 31 Agustus 2026	Telah dilakukan revisi Standar Pelayanan (SP) dan Standar Opearsional Prosedur (SOP).	Terlampir	-

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil tindak lanjut atas SKM Triwulan II Tahun 2026 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Upaya perbaikan layanan telah dilakukan secara bertahap sesuai rekomendasi hasil SKM Triwulan II Tahun 2026, terhadap unsur pelayanan Kompetensi Pelaksana, Waktu Pelayanan, dan Persyaratan.
2. Beberapa tindakan konkret yang telah diimplementasikan yaitu :
 - a. Pelatihan/ Bimbingan Teknis/Pembinaan terhadap pegawai yang memiliki tugas fungsi pelayanan publik.;
 - b. Review dan pemetaan terhadap kendala kelambatan penyelesaian penerbitan dokumen kependudukan;
 - c. Review dan perbaikan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur.
3. Hasil tindak lanjut menunjukkan adanya respon positif dari masyarakat dan meningkatnya kepercayaan terhadap layanan adminduk.
4. Meskipun telah dilakukan sejumlah perbaikan, Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo tetap berkomitmen melakukan evaluasi dan inovasi secara berkelanjutan, agar kualitas layanan semakin sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.
5. SKM dan tindak lanjutnya menjadi instrumen penting dalam perwujudan tata kelola pemerintahan yang akuntabel dan responsif, serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang prima dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Sukoharjo, 3 September 2026



Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil

BUDI SUSETYO, S.H., M.H.
Pembina Utama Muda
NIP. 19730705 199203 1 004

Lampiran – Lampiran

1. Kompetensi Pelaksana

RTL : Kegiatan Pelatihan/ Bimbingan Teknis/
Pembinaan terhadap pegawai yang memiliki
tugas fungsi pelayanan publik

TL : Bimbingan Teknis Peningkatan Kualitas
Pelayanan Prima dan Berintegritas

Waktu : 3 Juli 2026

Penanggung Jawab : Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten
Sukoharjo



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

Jalan Kyai Mawardi No. 1 Sukoharjo, Jawa Tengah
Kode Pos 57521 Telp. (0271) 593178

Laman www.dispendukcapil.sukoharjokab.go.id, Pos-el dispendukcapil@sukoharjokab.go.id

Sukoharjo, 27 Juni 2026

Nomor : 400.3.8.5/33/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : UNDANGAN

Yth. Seluruh Pegawai Disdukcapil Kab. Sukoharjo
di
SUKOHARJO

Mengharap kehadiran Bapak/Ibu, untuk hadir besok pada :

Hari/tanggal : Jumat, 3 Juli 2026
Waktu : 12.30 WIB
Tempat : Ruang Rapat Lt. 3 Disdukcapil
Acara : Bimbingan Teknis Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima dan Berintegritas

Atas Kehadiran Bapak/Ibu disampaikan terimakasih.



Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil
KABUPATEN SUKOHARJO



Ditandatangani secara
elektronik oleh :

Budi Susetyo, S.H., M.H.
Pembina Utama Muda
NIP. 197307051992031004

Lampiran Surat
Nomor : 400.3.8.5/33/2026
Tanggal : 27 Juni 2026

RUNDOWN ACARA
BIMBINGAN TEKNIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA DAN
BERINTEGRITAS
Sukoharjo, 03 Juli 2026

No	Waktu	Acara	Keterangan
1.	12.00 WIB - 13.00 WIB	Registrasi peserta dan Makan Siang	
2.	13.00 WIB - 13.10 WIB	Pembukaan, Menyanyikan Lagu Indonesia Raya	
3.	13.10 WIB – 13.15 WIB	Sambutan	Bpk. Ka. Disdukcap
4.	13.15 WIB -16.15 WIB	Materi : Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima dan Berintegritas	Narasumber : Bpk. Andie Kusuma Brata
5.	16.15 WIB	Penutup	



Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil
KABUPATEN SUKOHARJO



Ditandatangani secara
elektronik oleh :

Budi Susetyo, S.H., M.H.
Pembina Utama Muda
NIP. 197307051992031004



PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Kyai Mawardi No. 1 Sukoharjo, Kode Pos. 57521

Telp. (0271) 593178 Fax. (0271) 593178

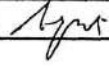
Laman <https://dispendukcapil.sukoharjokab.go.id>, Pos-el dispendukcapil@sukoharjokab.go.id

DAFTAR HADIR

Hari : Jumat
 Tanggal : 03 Juli 2026
 Waktu : 12.30 WIB
 Tempat : Ruang Rapat Lantai 3 Disdukcapil
 Acara : Bimbingan Teknis Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima dan Berintegritas

No	Nama	Jabatan/Pangkat	Tanda Tangan		Jenis Kelamin (P/L)
1	Reda Rotego	Kasr	1		
2	Tri Erawati	Shan	2		
3	Tri Sunarni	Kahid PDIP	3		
4	Ami Dini Mursi	Plt. Kabid Pinda	4		L
5	Hery Sutono	Kabid Cipta	5		P.
6	Iris Purnani W	Kasubbag Ura	6		P.
7	Tri Sunarni	Kahid PDIP	7		
8	Reni Utami A	Kasubbag Perenc	8		P
9	Andarini	Prat	9		P
10	Saptiana Dewi Nur Indah E.	Analisis SDMA	10		P
11	Dhahni Rtri. S	PTK	11		P.
12	Rotile	Overseer	12		L
13	ABDUL RAHMAN	Kabid UPTD 3	13		L
14	Ibnu H	Analis Web	14		L
15	Fajar Cahyo Bk	UPTD Karwil 2	15		L
16	PURWANTI	ANALIS KEBIDAKAAN	16		P
17	Intan P-S	Penelaah teknis k	17		P
18	Dyah Rahmawati	TU UPTD SKH	18		P
19	Tri Lantini	Reguler dt & Info	19		P.
20	Enang	Reguler Data & Rupa	20		P.
21	PARINDO	ICCI POUKAB	21		
22	Haridoli Yuniasthi	Analisis Kebijakan	22		P
23	Utah End S	Prakom	23		P
24	PENI KANCAWATI	UPTD wil 3	24		P
25	Isam		25		
26	Evi Fitriyati IC	Pengad. Perantara	26		P
27	DINDY IC	Prakom	27		L.
28	Ju Es Susu	RIK	28		L
29	Desiana Dinda Nur A	Analisis Kebijakan	29		P
30	Umiyatun M	Penelaah TEKNIS	30		P

No	Nama	Jabatan/Pangkat	Tanda Tangan		Jenis Kelamin (P/L)
31	Desi Ernawati	Praktisi	31		P
32	Rizki Arita	PTK	32		P
33	Willy Raditya N	PTK	33		P
34	Aldian Putri P.	Pengadim Perkantoran	34		P
35	Muchlas Santoso	Pengolah Data & It	35		L
36	Rendra Permana P		36		L
37	Ayda ALGA }		37		L
38	Iruken Adi W		38		L
39	Muh. Sarani		39		L
40	Sunarmi		40		
41	Etiek Murti		41		
42	Sekar Ayu Surti		42		
43	Dasyana pratama		43		
44	Ayeng		44		
45	Monik M		45		
46	Ayetro Probowo		46		L
47	Harif P L		47		P
48	Feni		48		P
49	Amir Sugiyanto		49		L
50	Meli Lantje		50		
51	Siti Nurbaiti		51		
52	Farah D.E	kec - TWS	52		P
53	Retno Utari	kec - BULU	53		P
54	Fauziah Nur R	kec. TWS	54		P
55	Mouta Bintaningsihyri	kec. Bdr	55		P
56	Evi Milawati	ke. Grogol	56		P
57	GERTRUDA	Capil	57		L
58	Gudogo	Staff	58		
59	Iham Albar Bara F	Analisis Kebijakan	59		
60	Syif	PTK	60		L
61	Syaidatul N-S	Dukcapil	61		
62	Galang Tisari Adi	KEC. NGUTER	62		L
63	MASAM M.	DAPDUA	63		L
64	Fajar H.	Capil	64		L
65	Aditya Nur Sate	Capil	65		L
66	SRI BUDI SANTOSO	KEC. POLOKARO	66		L
67	SEPARNJO	UPDIT KJLB	67		
68	Muki Tyas Pramono	kec. Sekh	68		
69	Sandy Hartanto	kec. Mabolaba	69		
70	Irena K		70		L
71	Ameliana mta	Dikduk	71		
72	Rut Purdant.		72		
73	Anissur nur yanti		73		
74	Hendri Sugaryi		74		
75	Teti Handayani	kec. Wenu	75		P

No	Nama	Jabatan/Pangkat	Tanda Tangan		Jenis Kelamin (P/L)
76	Dgn Kornawati	Korwil bab	76		
77	Arif Widodo	kec. KTS	77		
78	Arif Pujiyanti	kep. dwi	78		
79	Arif Mulyati	kep. dwi	79		
80	Rani Dwi Vanti	kep. dwi	80		
81	Taufan Prasetyo		81		
82	Arif Sukaniadi		82		
83	M. FADLI A -		83		L
84	Galang D	kec BDR	84		
85	Agus Riyadi		85		
86			86		
87			87		
88			88		
89			89		
90			90		
91			91		
92			92		

An. Kepala Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sukoharjo
Sekretaris


Dra. TRI ERMAWATI, MT

Pembina Tingkat I

NIP. 19690601 198803 2 002



PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Kyai Mawardi No.1 Sukoharjo, Jawa Tengah
Kode Pos 57521 Telp.(0271) 593178,
Laman www.dispendukcapil.sukoharjokab.go.id
Pos-el dispendukcapil@sukoharjokab.go.id

NOTULEN RAPAT

Dasar : Surat Undangan Tanggal 27 Juni 2026 Nomor :
400.3.8.5/33/2026 Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo
Acara : Bimbingan Teknis Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima
dan Berintegritas
Hari / Tanggal : Jumat / 3 Juli 2026
Tempat : Ruang rapat Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo Lantai 3
Peserta Bimtek : Seluruh ASN Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo

A. Agenda Acara

- ☐ Pembukaan dan Sambutan Kepala Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo
- ☐ Pemaparan Materi Konsep Dasar dan Etika Pelayanan Prima dan berintegritas
- ☐ Pemberian Penghargaan Petugas Layanan Teladan Semester I Tahun 2026

B. Pembukaan dan Sambutan Kepala Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo

- ☐ Di era yang serba digital tuntutan publik terhadap pelayanan khususnya administrasi kependudukan adalah pelayanan yang efisiensi, cepat, dan petugas melayani dengan senyum, ramah dan sopan santun.
- ☐ Tujuan diselenggarakan Bimtek ini adalah Meningkatkan standar kompetensi ASN Disdukcapil dan penyelesaian keluhan pengguna layanan adminduk

C. Materi dan Pembahasan

- ☐ Pelayanan prima dan berintegritas adalah standar pelayanan terbaik yang menggabungkan kepuasan maksimal pengguna layanan dengan kejujuran, transparansi, dan kepatuhan terhadap kode etik tanpa korupsi, kolusi, maupun nepotisme. Pelayanan prima adalah wajah instansi di mata Masyarakat.
- ☐ Fondasi Integritas dalam Pelayanan
Integritas memastikan bahwa pelayanan berkualitas tinggi tersebut diberikan secara adil dan bersih dari penyimpangan. Nilai-nilai utamanya meliputi:
 - ❖ Anti-Gratifikasi: Menolak suap, tips, atau pemberian dalam bentuk apa pun.
 - ❖ Transparansi: Kejelasan mengenai tarif, alur prosedur, dan estimasi waktu penyelesaian.
 - ❖ Keadilan: Melayani semua orang setara tanpa memandang status sosial.
 - ❖ Akuntabilitas: Setiap proses kerja dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

- Langkah Penerapan di Tempat Kerja
Untuk mewujudkan pelayanan yang prima dan berintegritas, langkah praktis berikut dapat diterapkan:
 - ❖ Budaya 5S: Terapkan Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun setiap hari.
 - ❖ Keterbukaan Informasi: Pajang maklumat pelayanan dan durasi layanan secara jelas.
 - ❖ Mendengarkan Aktif: Pahami keluhan masyarakat sebelum memberikan solusi tepat.
 - ❖ Sistem Pengaduan: Sediakan kanal kritik dan saran yang bebas dari intervensi
- Seluruh staf wajib mengubah pola pikir dari "dilayani" menjadi "melayani".

D. Pemberian Penghargaan Petugas Layanan Teladan Semester I Tahun 2026

- Untuk mengapresiasi dan meningkatkan kinerja pegawai Disdukcapil, maka diberikan penghargaan bagi ASN yang mempunyai kinerja baik, disiplin , memiliki integritas dan melayani masyarakat dengan tanggungjawab da

Notulis



Purwanti, SE

DOKUMENTASI KEGIATAN BIMTEK 3 JULI 2026









2. Waktu Penyelesaian

RTL : Review dan pemetaan terhadap kendala
kelambatan penyelesaian penerbitan dokumen
kependudukan

TL : Bimbingan Teknis Pelayanan Prima
Administrasi Kependudukan

Waktu : 28 Agustus 2026

Penanggung Jawab : Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten
Sukoharjo



PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Kyai Mawardi Nomor 1, Sukoharjo, Jawa Tengah,
Kode Pos 57521 Telepon (0271) 593178,
Laman www.dispendukcapil.sukoharjokab.go.id,
Pos-el dispendukcapil@sukoharjokab.go.id

Sukoharjo, 24 Agustus 2026

Nomor : 400.12/48/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Undangan

Yth.
.....
di
Sukoharjo

Dengan Hormat,

Mengharap dengan hormat kehadiran Bapak/Ibu/Saudara, untuk hadir
besok pada :

Hari : Jum'at
Tanggal : 28 Agustus 2026
Pukul : 13.00 s.d selesai
Tempat : Ruang Rapat Disdukcapil Lt.2
Acara : Bimbingan Teknis Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan

Demikian atas kehadiran Bapak/Ibu/Saudara diucapkan terima kasih.

Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil
KABUPATEN SUKOHARJO



Ditandatangani secara
elektronik oleh :

Budi Susetyo, S.H., M.H.
Pembina Utama Muda
NIP. 197307051992031004



Lampiran Surat

Nomor : 400.12/48/2026

Tanggal : 24 Agustus 2026

DAFTAR UNDANGAN

1. Plt. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
2. Kasubbag Keuangan
3. Kepala UPT Dukcapil Korwil II
4. Kepala UPT Dukcapil Korwil III
5. Kasubag TU UPT Dukcapil Korwil I
6. Kasubag TU UPT Dukcapil Korwil II
7. Kasubag TU UPT Dukcapil Korwil III
8. Seluruh ASN Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk



Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil
Kabupaten Sukoharjo



Ditandatangani secara
elektronik oleh :

Budi Susetyo, S.H., M.H.
Pembina Utama Muda
NIP. 197307051992031004



PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

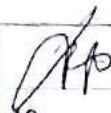
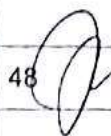
Jalan Kyai Mawardi Nomor 1 Sukoharjo, Jawa Tengah,
Kode Pos. 57521 Telepon (0271) 593178 Fax. (0271) 592915,
Laman: www.dispdukcapil.sukoharjokab.go.id,
Pos-el dispdukcapil@sukoharjokab.go.id

DAFTAR HADIR BIMBINGAN TEKNIS PELAYANAN PRIMA
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUKOHARJO TAHUN 2026

Hari : Jum'at
Tanggal : 28 Agustus 2026
Tempat : Ruang Rapat Disdukcapil Lt.2

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	L/P
1	TRI SUNARDI	Plt. Kabid Data		P
2	Ina Fimiani W	Ka Sus Reg Kcu	2	P
3	Sugiyanti		3	L
4	Umiyatus Muthohiroh	PTK	4	P
5	SUPARNO	UPT II Mojolaban	5	L
6	ARRA P		6	L
7	Taufiq P.	ca	7	L
8	Diyah R.	TU UPTD Kec. Sukoharjo	8	P
9	Rizki Arista Sonata	PTK	9	P
10	FAGAN CAHYONO BAGUS K	UPT Mojolaban	10	L
11	EVI MILAWATI	UPT Ke. Grogol	11	P
12	Retno Utari	UPT kec Bulu	12	P
13	Novita Binlakaninghyar	UPT Bendorani	13	P
14	FARAH D E	UPT Tawang Sari	14	P
15	Alya ARGA P	Dafduk	15	
16	Irwani AW	Dafduk	16	

17	SRI BUDI SANTOSO	URT Polokarto	17			L
18	Ajietyo Pratomo	Pangluta Lampung			18	
19	Ihham Akbar Bara F	Anglic Kediri	19			
20	Galang Tisari Adi	UPT NGUTER			20	L
21	Dika	Dafduk	21			
22	Desyana pratama	Dafduk			22	P
23	Etiok Nurri A	Dafduk	23			
24	Evrami	Dafduk			24	
25	AMF SINTIADI	Dafduk	25			L
26	Dessy. P.R. SU.	dafduk			26	
27	Dwi Nurwan	dafduk	27			
28	Syaiful M.S	dafduk			28	P.
29	Anggap Nuryundi	dafduk	29			
30	Setar Mu suarta	PDIP			30	r
31	Rotile	Dafduk	31			L
32	Muh Soran	Dafduk			32	
33	Berni	GATAK	33			P
34	Muki Tyas P.	UPT Sukoharjo			34	
35	Sandi Hartono	Mogilaban	35			
36	Hendro Julagud	Dafduk			36	L
37	Irfan Kun	Wer	37			L
38	Rendek	Dafduk			38	L
39	Amr pm prusi	Dafduk	39			
40	Arip muhtadil	Dafduk			40	L
41	Opi Korniawari	Ker. bali	41			
42	Fauzia Oktavia	II			42	
43	GALANG ANOLA	BDS	43			
44	Faziah Nur R.	Tawangsan			44	P

45	Sudoyo	DAPDU.	45		L
46	HASAN MAHFUD	DAPDU.	46		L
47	TOIRON		47		L
48	Didik Kurniawan		48		L
49	Putri Nur Zahra		49		P
50	Shafa Elwina Parieswara		50		P
51	Difa Salsabila Putri Damayanti		51		P
52	ARIF WIDODO	UPT Kartasura	52		L
53	PARINDO	UPT Polokarto	53		L
54	Tri Handayani	UPT Weru	54		P
55	Abdul Rachman	TU UPTD Iji Gatak	55		L
56			56		
57			57		
58			58		
59			59		
60			60		

An. Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo
Plt. Kepala Bidang Pelayanan
Pendaftaran Penduduk



Tri Sunarni, S.Sos
Pembina
NIP. 197005181996032004





KEPADA YTH : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukoharjo
DARI : Penelaah Teknis Kebijakan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
TANGGAL : 31 Agustus 2026
PERIHAL : Notulen Hasil Bimtek Pelayanan Prima Adminduk

DISPOSISI

Kepala Dinas
Kependudukan dan
Pencatatan Sipil

Berikut ini hasil Bimtek Pendaftaran Penduduk :

I. PELAKSANAAN

H a r i : Jumat
Tanggal : 28 Agustus 2026
J a m : 13.00 WIB – selesai
Tempat : Ruang Rapat Dukcapil It.2

II. MATERI BIMTEK PENDAFTARAN PENDUDUK

1. Konsep Dasar Pelayanan Prima :

- a. Prinsip pelayanan publik: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, dan kemudahan akses
- b. Budaya kerja dan core values pelayanan: ramah, tuntas, tanpa pungli/gratifikasi
- c. Etika komunikasi efektif dan cara menghadapi berbagai karakter masyarakat/pemohon.

2. Kebijakan & Regulasi Adminduk Terbaru

Permendagri No 6 Tahun 2026 tentang : Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 6 Tahun 2026 adalah aturan tentang perubahan atas Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 mengenai formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan

3. Aspek Teknis & Sistem Informasi (SIAK)

- a. Pengoperasian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terpusat maupun SIAK terbatas tetap.
- b. Prosedur pendaftaran penduduk (KTP-el, KK, KIA, perpindahan penduduk).
- c. Optimalisasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan layanan online

4. Pengelolaan & Penanganan Pengaduan
 - a. Perlu segera direspon dengan cepat
 - b. SOP Pengaduan
 - c. SK Tim Penanganan
 - d. Perlu koordinasi dengan bidang terkait
 - e. Waktu penyelesaian
5. Terkait dengan Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan :
 - a. Teknik manajemen konflik dan penyelesaian keluhan masyarakat
 - Komunikasi jelas dan terbuka
 - Fokus pada masalah
 - Teknik kolaborasi
 - b. Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara berkala
Tujuan evaluasi :
 - Menilai kinerja unit pelayanan secara berkala.
 - Mengetahui unsur pelayanan yang masih lemah atau kurang.
 - Menyusun kebijakan perbaikan mutu pelayanan publik.
 - c. Strategi inovasi pelayanan untuk mempercepat cakupan dokumen kependudukan :
 - Pelayanan Jembol
 - Penggunaan digital IT
 - Kolaborasi dengan stakeholder
 - Simplifikasi SP - SOP

Notulis,



Umiyatun Muthohiroh, S.Stat
NIP. 199810192022032016

3. Persyaratan

RTL : Review dan perbaikan Standar Pelayanan

TL : Revisi Standar Pelayanan (SP) dan Standar
Operasional Prosedur (SOP).

Waktu : 31 Agustus 2026

Penanggung Jawab : Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten
Sukoharjo



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

Jalan Kyai Mawardi Nomor 1, Sukoharjo, Jawa Tengah, Kode Pos 57521,
Telepon (0271) 593178, Faksimile (0271) 593178
Laman www.dispendukcapil.sukoharjokab.go.id,
Pos-el dispendukcapil@sukoharjokab.go.id

Sukoharjo, 27 Agustus 2026

Nomor : 400.12/49/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Undangan

Kepada :

Yth. TERLAMPIR
di-
SUKOHARJO

Dalam rangka revisi Standar Pelayanan (SP) dan Standar Opearsional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo Tahun 2026, dimohon dengan hormat hadir pada rapat koordinasi dimaksud.besok pada :

Hari : Senin
Tanggal : 31 Agustus 2026
Pukul : 09.00 WIB – selesai
Tempat : Ruang Rapat Dinas Dukcapil Kab. Sukoharjo Lantai II
Demikian atas kehadirannya diucapkan terima kasih.

Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil



Ditandatangani secara
elektronik oleh :

Budi Susetyo, S.H., M.H.
Pembina Utama Muda
NIP. 197307051992031004



Lampiran Surat

Nomor : 400.12/49/2026

Tanggal : 27 Agustus 2026

DAFTAR TUJUAN SURAT

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris Dinas
3. Kabid. Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
4. Plt. Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk
5. Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil
6. Plt. Kabid. Pengelolaan Informasi Adminduk
7. Kasubag. Perencanaan
8. Budi Santoso, S.Sos.
9. Hamidah Yuniarti, S.Sos.
10. Ibnu Haryadi, S.E.
11. Purwanti, S.E.
12. Endras Apri Aswati, S.Kom.
13. Ulfah Said Sungkar, S.A.P., M.A.P.
14. Didik Kurniawan, S.Kom.
15. Rizki Arista Sonata P., S.Si.
16. Umiyatun Muthohiroh, S.Stat.
17. Willy Raditya Ningsih, S.Si.
18. Ilham Akbar Bara Fadhila, S.H.
19. Andarini
20. Siti Nurbaeti

Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil



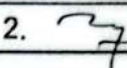
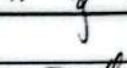
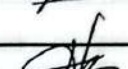
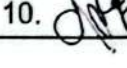
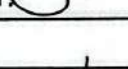
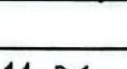
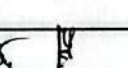
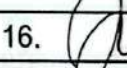
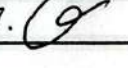
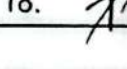
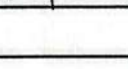
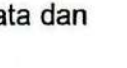
Ditandatangani secara
elektronik oleh :

Budi Susetyo, S.H., M.H.
Pembina Utama Muda
NIP. 197307051992031004



DAFTAR HADIR

Hari : Senin
 Tanggal : 31 Agustus 2026
 Pukul : 09.00 WIB - selesai
 Tempat : Ruang Rapat II Disdukcapil Kab. Skh Lantai II
 Keperluan : Rapat Revisi SP SOP Disdukcapil Kab. Skh Tahun 2026

NO	NAMA	JABATAN / INSTANSI	L/P	TANDA TANGAN
1	TRI SUNARNI	Kabid PDIP	P	1. 
2	Hera Sutirna	BID. Capil	K	2. 
3	Ika Fitriani W	Kusubus Kan.	P	3. 
4	Ang Daryo Nursoi	Plt. Kabid Prib	L	4. 
5	Sekel Nanto	Andris Kogok	2	5. 
6	Artarini	Staf		6. 
7	Siti Nurbaik	Staf		7. 
8	Reni Utami A	Kasubag Perencana		8. 
9	Hamidah Yuniarti	Analit. Kebijakan	P	9. 
10	PURWANTI	ANALIS KEBIDAKAN	P	10. 
11	Evelas Apri Aswahi	Desdela Babak Iptu	P	11. 
12	Umiyatun Muthohiroh	PTK		12. 
13	IBNU H	ANALIS KEBIDK	L	13. 
14	Ilham Akbar Bara F	Analit. Kebijakan	L	14. 
15	Utah Sula Sunekar	Pranata Komputer	P	15. 
16	Dikik Kurniawati	Pranata Komputer	L	16. 
17	Taron	Pengadministrasi	L	17. 
18	Sigit	PTK		18. 
19	Evi Farhan K	Pengadministrasi	P	19. 
20				20.

Mengetahui,
 Kabid. Pemanfaatan Data dan
 Inovasi Pelayanan



TRI SUNARNI, S.Sos.

Pembina

NIP. 19700518 199603 2 004

Kepada : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukoharjo
 Oleh : Kabid. Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
 Tanggal : 31 Agustus 2026
 Perihal : Laporan Rapat Revisi SP – SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo Tahun 2026

DISPOSISI	URAIAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. SUKOHARJO <i>- teruskan</i> <i>- 7 L. dari</i> <i>hasil</i> <i>rapat untuk</i> <i>penyusunan</i> <i>kanal</i> <i>layanan</i> <i>agar</i> <i>terlaksana</i> <i>assess</i> <i>3/06</i> 	I. DASAR 1. Undangan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo Nomor 400.12/49/2026 tanggal 27 Agustus 2026 tentang Undangan Rapat Revisi Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Tahun 2026. 2. Permendagri Nomor 6 Tahun 2026 tentang Perubahan atas Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan. 3. Surat Edaran Dirjen Dukcapil Nomor 470/1387/Dukcapil tanggal 28 September 2021 tentang Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. II. WAKTU DAN TEMPAT Hari/Tanggal : Senin, 31 Agustus 2026 Waktu : 09.00 WIB s.d. selesai Tempat : Ruang Rapat Dinas Dukcapil Kab. Sukoharjo Lantai II III. AGENDA RAPAT Rapat dilaksanakan dalam rangka pembahasan dan penyempurnaan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo Tahun 2026. IV. HASIL PEMBAHASAN A. Penyesuaian Standar Pelayanan Standar Pelayanan perlu disesuaikan dengan regulasi terbaru, yaitu: 1. Permendagri Nomor 6 Tahun 2026 tentang Perubahan

atas Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan; dan

2. Surat Edaran Dirjen Dukcapil Nomor 470/1387/Dukcapil tanggal 28 September 2021 tentang Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
3. Penyesuaian tersebut meliputi jenis layanan, persyaratan, jangka waktu, serta produk pelayanan.

B. Jangka Waktu Pelayanan

Untuk layanan yang telah dilakukan penyesuaian, jangka waktu pelayanan ditetapkan/dicantumkan selama 6 (enam) jam, sesuai hasil pembahasan revisi SP-SOP.

C. Persyaratan Pelayanan Offline

Untuk pelayanan offline, khususnya layanan Kartu Keluarga (KK), persyaratan yang dicantumkan disederhanakan menjadi fotokopi sesuai hasil pembahasan.

D. Produk Pelayanan

Produk pelayanan berupa:

1. Kertas A4 ukuran 80 gram; dan/atau
2. Soft file dalam format PDF.

E. Penataan Kanal Pelayanan

Rapat membahas kondisi pelayanan saat ini yang telah menggunakan beberapa kanal, antara lain Whatsapp, email, PRASOJO dan IKD. Banyaknya kanal pelayanan menyebabkan operator mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan dan melakukan pengelolaan permohonan secara optimal.

Kanal Whatsapp pelayanan yang saat ini perlu ditata antara lain:

1. Cetak KTP-el;
2. KK hilang, revisi KK dan pecah KK;
3. Pindah datang antar kabupaten;

-
4. Kedatangan;
 5. KIA; dan
 6. Pindah antar kecamatan.

Selain itu, terdapat kanal layanan melalui email, yaitu:

1. Pelayanan akta kelahiran pelayananakta.capil@gmail.com
2. Akta kematian : capilpelayanankematian@gmail.com.

F. Usulan Penataan WhatsApp dan Email

Dalam rangka penyederhanaan dan integrasi kanal pelayanan, disampaikan usulan agar:

1. Layanan WhatsApp dan email yang sudah tidak diperlukan dihapus/dihentikan;
2. Satu nomor HP dialihkan fungsinya menjadi Helpdesk PRASOJO;
3. Nomor Helpdesk PRASOJO tersebut ditampilkan pada halaman website PRASOJO sehingga masyarakat memiliki satu kanal yang jelas untuk memperoleh bantuan terkait layanan PRASOJO menggantikan nomor wa pengaduan/informasi.

Usulan tersebut dimaksudkan untuk mengurangi banyaknya kanal yang harus dipantau oleh operator serta memusatkan penanganan bantuan teknis pelayanan melalui Helpdesk PRASOJO.

G. Layanan WhatsApp yang Tetap Dipertahankan

Berdasarkan hasil pembahasan, layanan WhatsApp yang masih diperlukan meliputi:

1. Penduduk Rentan;
2. Pengaduan/Informasi;
3. Konfirmasi Akta;
4. Konfirmasi Dafduk; dan
5. SKTT.

Dengan demikian, tidak seluruh layanan WhatsApp dihapus, tetapi dilakukan penataan berdasarkan fungsi dan kebutuhan layanan.

H. Rencana Pengalihan Nomor HP

Nomor HP yang tersedia akan ditata dan dialihkan sesuai fungsi layanan. Salah satu fungsi yang telah diidentifikasi adalah:

1. Dashboard PRASOJO;
2. Layanan perkawinan/perceraian/keabsahan akta;
3.;
4.;
5.;
6.

Pengalokasian nomor untuk masing-masing layanan masih memerlukan pemetaan dan penetapan lebih lanjut.

V. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil pembahasan, revisi SP dan SOP perlu dilakukan untuk menyesuaikan ketentuan pelayanan dengan regulasi terbaru serta kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini.
2. Selain aspek substansi SP dan SOP, diperlukan pula penataan kanal pelayanan digital agar tidak terjadi duplikasi kanal, beban pemantauan operator dapat dikurangi, serta masyarakat memperoleh kanal pelayanan yang lebih jelas dan mudah diakses.
3. Penataan kanal dilakukan dengan mengoptimalkan PRASOJO dan IKD serta mempertahankan kanal WhatsApp yang memang masih diperlukan untuk fungsi pelayanan tertentu.

VI. TINDAK LANJUT

1. Melakukan penyempurnaan dokumen SP dan SOP berdasarkan hasil pembahasan rapat (Tabel Revisi SP-SOP 2026 terlampir).
2. Menyesuaikan dasar hukum, jenis layanan, persyaratan, jangka waktu dan produk pelayanan dengan ketentuan yang berlaku.

3. Melakukan pencermatan kembali terhadap petugas/pelaksana pada masing-masing SOP agar sesuai dengan nomenklatur dan kondisi organisasi saat ini.
4. Melakukan pemetaan seluruh kanal pelayanan yang saat ini digunakan.
5. Menentukan kanal WhatsApp dan email yang akan dihentikan serta kanal yang tetap dipertahankan.
6. Menyiapkan satu nomor HP sebagai Helpdesk PRASOJO.
7. Menempatkan informasi kontak Helpdesk PRASOJO pada website PRASOJO.
8. Melakukan pemetaan penggunaan nomor HP untuk masing-masing fungsi layanan.
9. Melakukan upload dokumen revisi SP dan SOP di <https://bit.ly/SP-SOP-2026> paling lambat 23 September 2026.

VII. PENUTUP

Demikian Laporan Hasil Rapat Revisi Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo Tahun 2026 dan selanjutnya mohon petunjuk.

KABID. PEMANFAATAN DATA DAN
INOVASI PELAYANAN



TRI SUNARNI, S.Sos.
NIP. 19700518 199603 004

FOTO RAPAT REVISI SP SOP 2026
Senin, 31 Agustus 2026



Tabel Revisi Standar Pelayanan
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo
Tahun 2026

No.	Jenis Layanan	Revisi		Keterangan
		Ya	Tidak	
1	Penerbitan Kartu Keluarga (KK) :			- Disesuaikan dengan regulasi terbaru : Permendagri No. 6 Tahun 2026 tentang Perubahan atas Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan, dan - SE Dirjend Dukcapil No.470/1387/Dukcapil Tanggal 28 September 2021 tentang Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. - Jangka waktu : 6 Jam - Pesyaratan Offline KK: fotocopy - Produk : Kertas A4 ukuran 80 gr dan/ soft file pdf
	Penerbitan KK Baru	v	-	
	Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi Penduduk WNI atau WNA yang memiliki Izin Tinggal Tetap	v	-	
	Penerbitan Perubahan KK karena Pengurangan Anggota Keluarga dalam KK bagi Penduduk WNI dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap	v	-	
	Penerbitan perubahan KK karena penambahan anggota keluarga bagi Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap untuk menumpang ke dalam KK WNI Sukoharjo atau orang asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap	v	-	
	Penerbitan perubahan KK karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang ke dalam KK bagi penduduk/WNI Sukoharjo	v	-	
	Penerbitan perubahan Kartu Keluarga karena Penambahan anggota keluarga bagi penduduk yang mengalami kelahiran	v	-	
2	Penerbitan KTP :		v	
	Penerbitan KTP-el karena adanya perubahan data/biodata			
	Penerbitan KTP-el karena pindah datang			
	Penerbitan KTP-el karena hilang atau rusak			
	Pembuatan KTP-el baru			

No.	Jenis Layanan	Revisi		Keterangan
		Ya	Tidak	
3	Pembuatan Surat Keterangan Pindah (SKP)	v		- Disesuaikan dengan regulasi terbaru : Permendagri No. 6 Tahun 2026 tentang Perubahan atas Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan, dan - SE Dirjend Dukcapil No.470/1387/Dukcapil Tanggal 28 September 2021 tentang Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. - Jangka waktu : 6 Jam - Pesyaratan Offline KK: fotocopy - Produk : Kertas A4 ukuran 80 gr dan/ soft file pdf
4	Pembuatan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT)	v		
5	Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)		v	
6	Pendaftaran Penduduk Non Permanen		v	
7	Pendataan Penduduk Rentan Admnduk	v		
8	Penerbitan SKP Online Antar Dinas	v		
9	Pelayanan Jemput Bola Perekaman KTP el		v	
10	Penerbitan KTP bagi Petugas Khusus		v	
11	Penerbitan Akta Kelahiran	v		- Disesuaikan dengan regulasi terbaru : Permendagri No. 6 Tahun 2026 tentang Perubahan atas Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan, dan - SE Dirjend Dukcapil No.470/1387/Dukcapil Tanggal 28 September 2021 tentang Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
12	Penerbitan Akta Kematian	v		
13	Penerbitan Akta Perkawinan	v		
14	Penerbitan Akta Perceraian	v		
15	Penerbitan Akta Pengakuan Anak	v		
16	Penerbitan Akta Pengesahan Anak	v		
17	Pembuatan Catatan Pinggir Pengangkatan Anak	v		
18	Penerbitan Catatan Pinggir Perubahan Status Kewarganegaraan	v		
19	Pembetulan Akta pencatatan Sipil	v		
20	Pembatalan Akta pencatatan Sipil	v		
21	Pembatalan Akta Perkawinan	v		

No.	Jenis Layanan	Revisi		Keterangan
		Ya	Tidak	
22	Pembatalan Akta Perceraian	v		- 6 Jam - Pesyaratan Offline : fotocopy - Produk : Kertas A4 ukuran 80 gr dan/ soft file pdf
23	Pencatatan Lahir Mati	v		
24	Perubahan Nama	v		
25	Pencatatan Peristiwa Penting lainnya	v		
26	Penyelesaian Data Kependudukan Bermasalah	v		
27	Pemberian Hak Akses SIAK Konsolidasi			Dihapus
28	Identitas Kependudukan Digital (IKD)		v	
29	Kerjasama Pemanfaatan NIK, Data Kependudukan dan KTP el	v		
30	Pelayanan pemanfaatan Data Agregat		v	
31	Layanan Pengaduan		v	
32	Layanan Konsultasi dan Informasi Publik		v	
33	Layanan Perekaman KTP-el		v	
34	Layanan Loro Dadi Telu	v	-	Perbaikan narasi persyaratan : KK fotocopy F1.01 bagi KK Baru (Konfirmasi Rista)
35	Layanan Pengiriman KTP-el melalui PT. Pos oleh Petugas		v	

Tabel Revisi Standar Operasional Pelayanan (SOP)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo
Tahun 2026

No.	Jenis Layanan	Revisi		Keterangan
		Ya	Tidak	
1	Penerbitan Kartu Keluarga (KK) :	v		- Disesuaikan dengan regulasi terbaru : Permendagri No. 6 Tahun 2026 tentang Perubahan atas Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan, dan - SE Dirjend Dukcapil No.470/1387/Dukcapil Tanggal 28 September 2021 tentang Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil - Revisi Pelaksana Layanan
2	Penerbitan Kartu Keluarga (KK) <i>Online</i>	v	-	
3	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) :	v		
4	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) <i>Online</i>	v		
5	Pembuatan Surat Keterangan Pindah (SKP)	v		
6	Pembuatan Surat Keterangan Pindah (SKP) <i>Online</i>	v		
7	Pembuatan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT)	v		
8	Pendaftaran Penduduk Non Permanen	v		
9	Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)	v		
10	Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) <i>Online</i>	v		
11	Pendataan Penduduk Rentan Adminduk	v		
12	Pendataan Penduduk Rentan Adminduk <i>Online</i>	v		
13	Penerbitan SKP Online Antar Dinas	v		
14	Pelayanan Jemput Bola Perekaman KTP el	v		
15	Penerbitan KTP bagi Petugas Khusus	v		
16	Pengiriman KTP melalui Pos	v		
17	Pelayanan Perekaman KTP-el	v		
18	Layanan Adminduk LORO DADI TELU	v		
19	Penerbitan Akta Kelahiran	v		- Disesuaikan dengan regulasi terbaru : Permendagri No. 6 Tahun 2026 tentang Perubahan atas Permendagri
20	Penerbitan Akta Kelahiran <i>Online</i>	v		
21	Penerbitan Akta Kematian	v		

No.	Jenis Layanan	Revisi		Keterangan
		Ya	Tidak	
22	Penerbitan Akta Kematian <i>Online</i>	v		No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan, dan - SE Dirjend Dukcapil No.470/1387/Dukcapil Tanggal 28 September 2021 tentang Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. - Pencermatan pengalokasian waktu per kegiatan - Persyaratan layanan offline : cukup fotocopy - Revisi Pelaksana Layanan
23	Penerbitan Akta Kematian WNA	v		
24	Penerbitan Akta Kematian WNA <i>Online</i>	v		
25	Penerbitan Akta Perkawinan	v		
26	Penerbitan Akta Perceraian	v		
27	Penerbitan Akta Pengakuan Anak	v		
28	Penerbitan Akta Pengesahan Anak	v		
29	Pembuatan Catatan Pinggir Pengangkatan Anak	v		
30	Penerbitan Catatan Pinggir Perubahan Status Kewarganegaraan	v		
31	Pembetulan Akta pencatatan Sipil	v		
32	Pembatalan Akta pencatatan Sipil	v		
33	Pembatalan Akta Perkawinan	v		
34	Pembatalan Akta Perceraian	v		
35	Pencatatan Lahir Mati	v		
36	Pencatatan Peristiwa Penting lainnya	v		
37	Perubahan Nama	v		
38	Penerbitan Akta Kematian TAMAT	v		Revisi kanal menjadi prasojo
39	Legalisir Akta Pencatatan Sipil		v	
40	Penyelesaian Data Kependudukan Bermasalah		v	
41	Pemberian Hak Akses Konsolidasi			
42	Identitas Kependudukan Digital (IKD)		v	
43	Pelayanan Online Prasojo			Baru, revisi peringatan dilengkapi
44	Penanganan Gangguan Layanan			Baru
45	Layanan Pengaduan		v	
46	Layanan Konsultasi dan Informasi Publik		v	
47	Inovasi Layanan		v	

No.	Jenis Layanan	Revisi		Keterangan
		Ya	Tidak	
48	Kerjasama Pemanfaatan NIK, Data Kependudukan dan KTP el	v		
49	Profil Perkembangan Kependudukan		v	
50	Pemanfaatan Data Agregat		v	
51	Dokumentasi Digital		v	
52	Data Mutasi Penduduk		v	
53	Perjanjian Kerjasama Pelayanan Adminduk dengan RS/Faskes Lainnya		v	
54	PADUKA melalui PRASOJO		v	
55	Cus Dapat Paket Doku Make			Baru
56	Pelayanan Akta Kelahiran Make Bares			Baru
57	Pengelolaan Surat Masuk		v	
58	Pengelolaan Surat Keluar		v	
59	Pengumpulan dan Pengukuran Capaian Kinerja		v	
60	Penyusunan LKJIP		v	
61	Penyusunan Renstra		v	
62	Legalisasi Fotocopy Dokumen Kependudukan		v	
63	Penyusunan DPA		v	

Perlu dicermati terkait SOP : Petugas/Pelaksana, karena ada beberapa petugas yang sudah tidak sesuai dengan kondisi saat ini (Misal Verifikasi berkas Kasi tidak ada, bisa diganti dengan pejabat yang sesuai dengan nomenklatur yang berlaku).

<https://bit.ly/SP-SOP-2026>

paling lambat 23 September 2026

karena saat ini sudah ada aplikasi layanan prasojo dan IKD, operator merasa kesulitan dalam memberikan pelayanan dengan berbagai kanal :

1. Cetak KTP-el
2. Hilang KK, Revisi KK, Pecah KK
3. Pindah Datang (antar kabupaten)
4. Kedatangan
5. KIA
6. Pindah Antar Kecamatan

Layanan Email :

1. Akta kelahiran : pelayananakta.capil@gmail.com
2. Akta kematian : capilpelayanankematian@gmail.com

Mohon petunjuk untuk layanan **wa dan email** dihapus dan 1 nomor HP dialihkan fungsi ke layanan *helpdesk* prasojo dan dipasang di halaman *website* prasojo.

Layanan whatsapp yang tetap diperlukan :

1. Penduduk Rentan
2. Pengaduan/Informasi
3. Konfirmasi Akta
4. Konfirmasi Dafduk
5. SKTT

6 nomor HP dialihkan :

1. Dasdhboar Prasojo
2. Layanan perkawinan/perceraian/keabsahan akta
3. , 4, 5, 6 belum ditentukan.