

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN IV TAHUN 2023



**DUKCAPIL**  
**GO**  
**DIGITAL**

**# bangga  
melayani  
bangsa**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KETAPANG  
Jl. Jend. Sudirman NO. 12 Telp. (0534) 35741 Ketapang 78813**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta memberi petunjuk, sehingga kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang Tahun 2023.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang Tahun 2023 disusun untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya data penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat.

Demikian Laporan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang Triwulan IV Tahun 2023 ini dibuat. Harapan kami Laporan SKM ini dapat pula digunakan sebagai tambahan masukan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang baik kepada masyarakat. Mengingat keterbatasan kemampuan kami, maka kami menyadari bahwa Laporan SKM yang disusun ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu segala koreksi dan saran dalam rangka penyempurnaan sangat kami harapkan. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan SKM ini kami ucapkan terima kasih.

**Ketapang, Desember 2023**

**KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KETAPANG**



**D. E. R. S. I. S. H., M. A. P.**

**Pembina Utama Muda**

**NIP. 19650815 199903 1 003**



## DAFTAR ISI

	Hal
Kata Pengantar .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan SKM .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II : PENGUMPULAN DATA SKM</b>	<b>4</b>
2.1. Pelaksanaan SKM .....	4
2.2. Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data .....	6
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM .....	6
2.5. Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III : HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	9
<b>BAB IV : ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>10</b>
4.1. Analisis Permasalahan .....	10
4.2. Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3. Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V KESIMPULAN</b>	<b>12</b>
5.1 Kesimpulan .....	12



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang 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**

Dasar Hukum yang digunakan dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Maksud penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun survei kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, survei masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.



Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah

:

1. Untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya rendah;
4. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik;
5. Untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang;
6. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Kabupaten Ketapang, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.



## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1. Pelaksanaan SKM**

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

#### **2.2. Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Ketapang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.



3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).



### 2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	01 s.d 05 Oktober 2023	6
2.	Pengumpulan Data	01 Oktober s.d 21 Desember 2023	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	15 s.d 19 Oktober 2023	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	22 s.d 26 September 2023	6

## 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 Ketapang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1000 sampai dengan 1500 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 306 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**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**3.1. Jumlah Responden SKM**

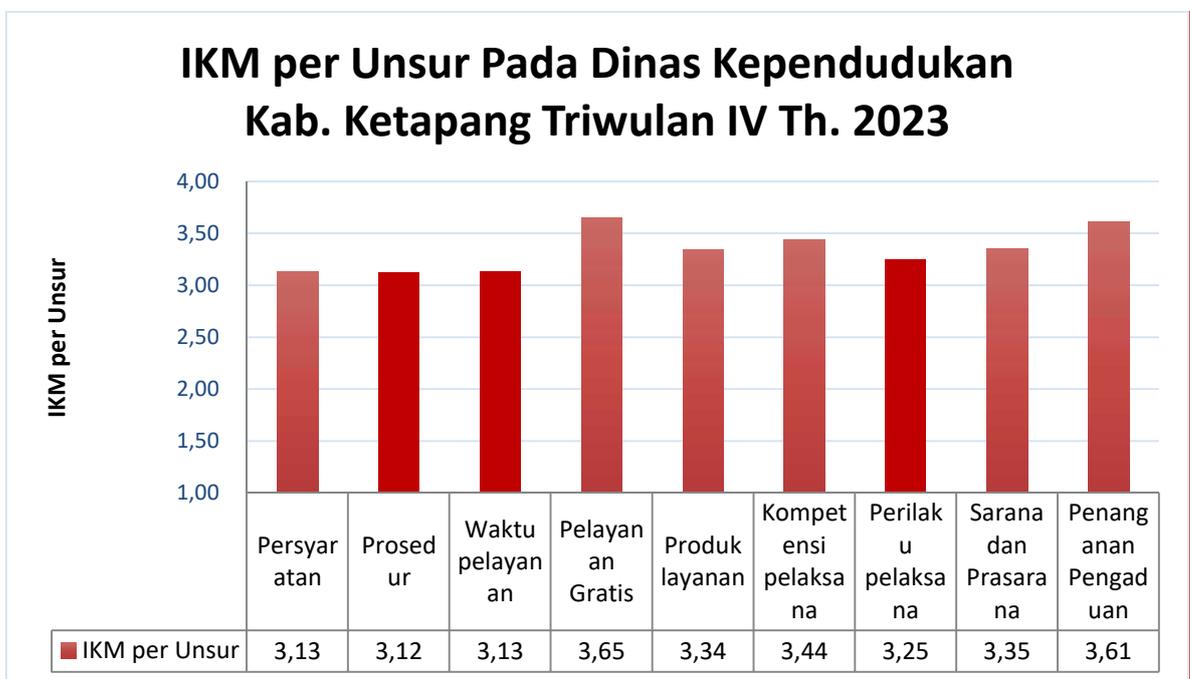
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

<b>No</b>	<b>KARAKTERISTIK</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>PERSENTASE</b>
1	JENIS KELAMIN	LAKI	44	44%
		PEREMPUAN	56	65%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	3	3%
		SLTP	3	3%
		60	30	60%
		DIII	5	5%
		SI	27	27%
		S2	2	2%
3	PEKERJAAN	PNS	6	6%
		TNI	1	1%
		SWASTA	13	13%
		WIRUSAHA	5	5%
		LAINNYA	75	75%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	45	45%
		LAYANAN B	30	30%
		LAINNYA	25	20%

### 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 :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,13	3,12	3,13	3,65	3,34	3,44	3,25	3,35	3,61
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>81,31 (B atau Baik)</b>								





## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa dengan **Nilai Indeks SKM 81,31** dan **NRRnya 3,33**, maka dapat disimpulkan bahwa Kategorisasi Mutu pelayanan **“B”** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **BAIK**, Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR), unsur SKM secara keseluruhan tercatat angka 3.33, unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur **“Pelayanan Gratis”** (NRR 3.65) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur **“Prosedur”** (NRR 3,12).

Selain unsur **“Pelayanan Gratis”** yang memiliki nilai tertinggi, tingkat kepuasan pelayanan tertinggi berikutnya diperoleh dari unsur **“Penanganan Pengaduan”** (NRR 3.61), hal ini dikarenakan mudahnya dalam melakukan pengaduan, baik secara online maupun secara tatap muka.

Mengacu pada tabel diatas terdapat sejumlah unsur pelayanan yang masih dibawah rata-rata. Hal ini perlu mendapatkan prioritas perbaikan dan harus segera dilakukan tindak lanjut agar pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan secara maksimal. Meskipun berstatus BAIK masih perlu kiranya ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan.

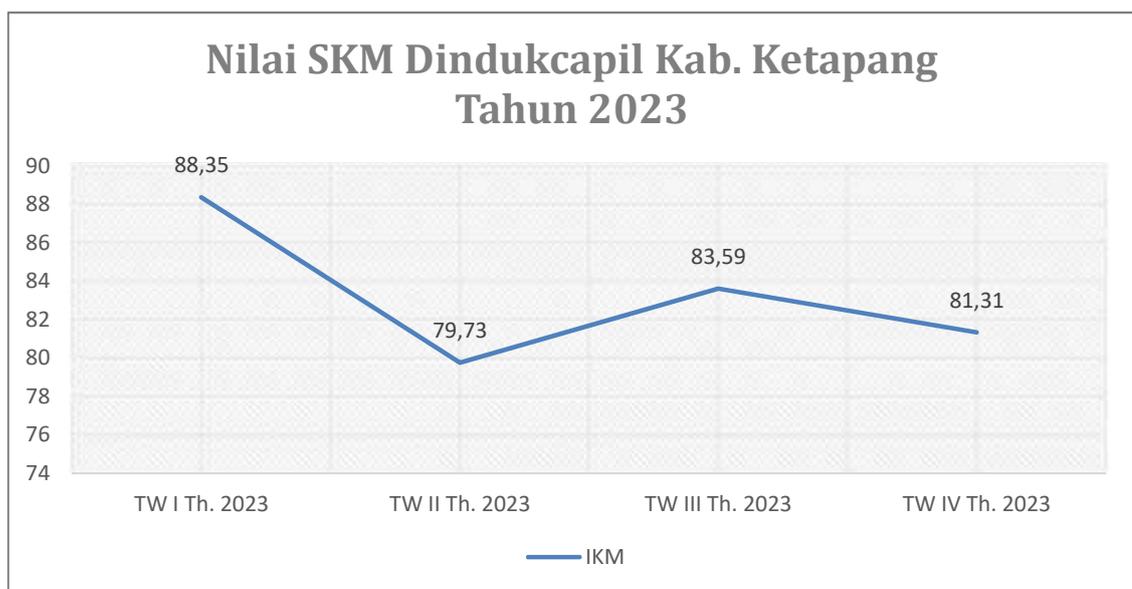
#### **4.2. Rencana Tindak Lanjut**

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih ada beberapa unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu Unsur Persyaratan (U1) dengan nilai 3,13), selain itu unsur pelayanan yang paling rendah kedua yaitu Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,13.

Hal ini harus lebih ditingkatkan guna memaksimalkan dalam pemberian layanan kepada masyarakat pengguna layanan agar dapat meningkatkan status BAIK menjadi Sangat BAIK.

### 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 Ketapang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 (TW IV) hingga 2023 (TW I, TW II dan TW III) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang yang disebabkan oleh beberapa unsur pelayanan oleh sebab itu perlu perbaikan dan peningkatan terhadap kualitas unsur pelayanan guna memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang Triwulan IV Tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang Triwulan VI Tahun 2023 sebanyak 100 orang;

Karakteristik responden yang mengajukan layanan administrasi kependudukan mayoritas perempuan berumur antara 20 s.d 30 tahun, dengan latar belakang Pendidikan SMA dan berprofesi pekerjaan selain PNS/TNI/POLRI/Swasta/Wirausaha;

Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu “Prosedur” (NRR 3,12), hal ini dikarenakan masyarakat belum banyak mengetahui seluruh persyaratan dalam mengurus dokumen penduduk yang ada pada media sosial yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.

**Nilai Indeks Pelayanan** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang pada Triwulan IV Tahun 2023 adalah **3,33** dengan **Nilai Survei Kepuasan Masyarakat** setelah dikonversi mendapatkan nilai **83,31** dan **Mutu Pelayanan** termasuk kategori **B** dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

**Ketapang, Desember 2023**

KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KETAPANG



**D. E. R. S. A. S. H., M. A. P.**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19650815 199903 1 003