

**TINDAK LANJUT HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN 2023**



**DUKCAPIL
GO
DIGITAL**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**



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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma pelayanan publik telah berubah yaitu keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan penelitian tentang kinerja pelayanan publik dilingkungannya.

Pelayan yang baik adalah yang mampu mengerti kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat.

B. Dasar Hukum

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.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.
2. Mendorong penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.
3. Mendorong penyelenggara layanan agar lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

D. Tujuan

1. Mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.
2. Melakukan tindaklanjut hasil survei kepuasan masyarakat guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

BAB II
PELAKSANAAN, HASIL SURVEI
DAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

A. Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang, dengan cara mengisi kuisioner setelah masyarakat menerima pelayanan.

B. Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang telah diperoleh nilai dari seluruh unsur pelayanan yang dinilai, dari hasil tersebut diperoleh nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan “Penanganan Pengaduan, Saran & Masukkan” (NRR 3.860) hal ini karena mudahnya sarana pengaduan yang bisa diakses oleh seluruh pengguna layanan, sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah unsur unsur “Waktu Penyelesaian” (NRR 2.663).

Rekapitulasi nilai SKM dan katogeri mutu pelayana disajikan pada tabel berikut :

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Triwulan I Tahun 2023

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,050	0,339
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,990	0,332
U3	Waktu Penyelesaian	2,663	0,296
U4	Pelayanan Gratis	3,850	0,427
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,110	0,345
U6	Kompetensi Pelaksana	3,170	0,352
U7	Perilaku Pelaksana	3,070	0,341
U8	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,860	0,428
U9	Sarana dan Prasarana	2,970	0,330
	Jumlah Rata-rata		3,19
	Nilai Indeks SKM		79,73
	Konversi Mutu		B
	Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan		Baik

C. Tindak Lanjut

Adapun unsur pelayanan yang bernilai dua terendah dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang perlu mendapat perhatian dan ditindaklanjuti adalah :

- Unsur Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 2,663
- Unsur Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 2,970

Rencana tindak lanjut dari kedua unsur yang bernilai terendah tersebut dalam rangka meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang dilakukan upaya sebagai berikut :

- Unsur Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 2,663 :
 - Dikarenakan adanya 2 pelayanan publik yaitu pada Disdukcapil Kab. Ketapang dan pelayanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP), yang mengakibatkan kurangnya tenaga operator yang mengakibatkan pelayanan yang diberikan kurang maksimal.

- Unsur Pelayanan Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 2,970:
 - Dikarenakan adanya 2 pelayanan publik yaitu pada Disdukcapil Kab. Ketapang dan pelayanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP), yang mengakibatkan kurangnya sarana dan prasarana yang mengakibatkan pelayanan yang diberikan kurang maksimal.

Sebagai wujud penyelesaian dari rencana tindak lanjut di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang langsung melaksanakan rekomendasi rencana tindak lanjut yaitu :

- Melakukan Penganggaran untuk penambahan sarana dan prasarana padan Tahun Anggaran 2024.
- Menambah personil untuk dijadikan tenaga operator yang terlatih pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

BAB III
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Tindak lanjut yang telah dirumuskan berkaitan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan pada triwulan II Tahun 2023 sudah dilaksanakan oleh penanggung jawab dan pelaksana pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang sehingga pengguna layanan merasa puas dan apresiasi yang tinggi terhadap pelayanan publik yang diberikan.

B. Saran

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada triwulan II Tahun 2023 pada setiap unsur pelayanan memperoleh kinerja pelayanan **BAIK (B)**, namun demikian Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang masih perlu mengadakan survei secara periodik untuk dapat mengevaluasi kinerja pelayanan menjadi lebih baik.

Ketapang, Juni 2023

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



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

Pembina Utama Muda

NIP. 19650815 199903 1 003