

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II (APRIL-JUNI) TAHUN 2024



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KETAPANG 2024

DAFTAR ISI

LAPORAN	i
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	i
TRIWULAN II (APRIL-JUNI) TAHUN 2024	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	16

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 Kab. Ketapang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Ketapang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Ketapang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Ketapang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Ketapang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (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 Kab. 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Ketapang pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan petugas yang ditugaskan untuk pengumpulan data kuesioner. 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 setiap triwulan sebanyak 4 (empat) kali dalam 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	April 2024	8
2.	Pengumpulan Data	April – Juni 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Ketapang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Ketapang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.200 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 291 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	48	48%
		PEREMPUAN	52	52%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	8	8%
		SLTP	16	16%
		SLTA	65	65%
		DIII	6	6%
		SI		
		S2		
3	PEKERJAAN	PNS	4	4%
		TNI		
		SWASTA	15	15%
		WIRASWASTA	20	20%
		PELAJAR	18	18%
		LAINNYA	43	43%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	48	48%
		LAYANAN B	14	14%
		LAINNYA	26	26%

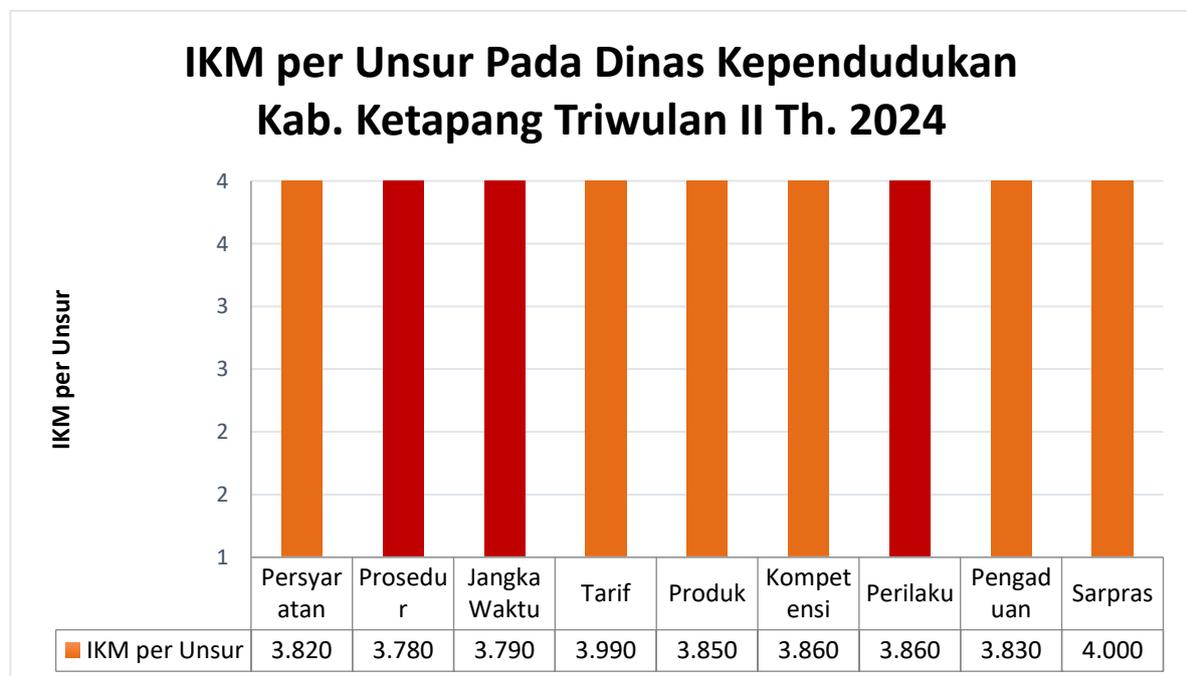
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,82	3,78	3,79	3,99	3,85	3,86	3,86	3,83	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,51 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur pelayanan Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 3,78, Selanjutnya untuk Waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3,79 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga untuk unsur Persyaratan termasuk unsur terendah ketiga dengan nilai 3,82
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dengan nilai 4,00 dari unsur Biaya dan Tarif atau pelayanan Gratis mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,94.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Ketersediaan Blangko KTP-el yang sangat terbatas”.
- “Kurangnya petugas pelayanan”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Mei 2022 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 2 bulan), jangka menengah (lebih dari 4 bulan, kurang dari 8 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Layanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP	√	√	√	√	Disdukcapil
2	Waktu Penyelesaian	Percepatan aplikasi registrasi "online"	√	√	√	√	Disdukcapil
3	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√	√	√	Disdukcapil

4.3 Tren Nilai SKM

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

Nilai SKM Dindukcapil Kab. Ketapang Triwulan II Th.2023-TW I Th.2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan II tahun 2023 hingga triwulan I tahun 2024 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Ketapang.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu triwulan I di mulai April hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Ketapang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,51. Nilai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Ketapang menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan II tahun 2023 hingga triwulan II 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu pelayanan , prosedur, serta persyaratan yang sedikit kurang
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 4,00, unsur Pelayanan Gratis mendapat nilai 3,99, dan kompetensi Pelaksana dan Prilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,86.

Ketapang, Juni 2024

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

LAMPIRAN

1. Kuesioner

LEMBAR KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	Di. Pengumpul data/pencat
Nama Responden : _____		Tempat : _____	
Umur : _____ Tahun		Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> Laki <input type="checkbox"/> Perempuan	
Pendidikan		Pekerjaan Utama	
1. SD/MI	4. D-1 / D-2	1. Wiraswasta / Usaha	Data lain :
2. SMP/MTs / sederajat	5. D-4 / S-1	2. Petapa / Mahasiswa	
3. SMA/SMK/MA / sederajat	6. Di-D	3. Lainnya : _____	
1. PNS			
2. TNI / POLRI			
3. Pegawai Swasta			

II. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf/angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Skala awal / kemudahan, artinya anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan dari unit pelayanan ini ?	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Sangat Buruk
				
Jenis layanan yang diteliti :				

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	1 2 3 4	5. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?	1 2 3 4
a. Tidak sesuai		a. Tidak kompeten / tidak mampu	
b. Kurang sesuai		b. Kurang kompeten / kurang mampu	
c. Sesuai		c. kompeten / mampu	
d. Sangat sesuai		d. Sangat kompeten / sangat mampu	
2. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda apakah sudah tepat lokasi dan kelembutan kelembutan pelayanan ?	1 2 3 4
a. Tidak mudah		a. Tidak tepat dan tidak mudah	
b. Kurang mudah		b. Kurang tepat dan kurang mudah	
c. Mudah		c. Sangat tepat / sangat mudah	
d. Sangat mudah		d. Sangat tepat dan mudah	
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi waktu dalam memberikan pelayanan ?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda tentang sikap Attitude dan perilaku ?	1 2 3 4
a. Tidak cepat		a. Buruk	
b. Kurang cepat		b. Cukup	
c. Cepat		c. Baik	
d. Sangat cepat		d. Sangat baik	
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajiban biaya / tarif dalam pelayanan apa kesesuaian apakah biaya yang dipaparkan dalam standar kelembutan kelembutan yang dipaparkan ?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat anda tentang pemanggran pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?	1 2 3 4
a. Sangat mahal / Tidak tepat		a. Tidak ada	
b. Cukup mahal / Kurang tepat		b. Ada tapi tidak terfungsinya	
c. Murah / tepat		c. Bertugas kurang maksimal, lambat diantarkannya	
d. Sesuai / sangat biaya / Sangat tepat dan tepat tepat tepat		d. Didukung dengan baik, cepat diantarkannya	
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kelembutan kelembutan pelayanan apakah yang kelembutan kelembutan yang diberikan ?	1 2 3 4	*) Keterangan : 1 = Nilai (sangat)buruk/masyarakat / responden (sangat)buruk	
a. Tidak sesuai			
b. Kurang sesuai			
c. Sesuai			
d. Sangat tepat			

III. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

2. Hasil Olah Data SKM

**PENGULAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	3	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	3	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	4	3	3	4	3	3	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	3	3	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4

51	3	3	3	4	4	3	3	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	4	4	3	3	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	4	3	4	3	4	4	3	4
64	4	3	4	4	3	3	3	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	3	4	4	4	4	3	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	4	4	3	3	3	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	3	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SHILAI /Umsr	302	370	373	333	385	386	386	383	400
HRR / Umsr	3,820	3,700	3,730	3,330	3,850	3,860	3,860	3,830	4,000
HRR Irelkang Umsr	8,424	8,420	8,421	8,443	8,427	8,428	8,428	8,425	8,444
									3,861
IKM Hasil pelayanan									8888

Keterangan :

- U1 s.d. U3 - Umsr-Umsr pelayanan
- HRR - Nilai rata-rata
- IKM - Indeks Kepuasan Masyarakat
- ']' - Jumlah HRR IKM Irelkang
- ''] - Jumlah HRR Terlinkang 25
- HRR Per Umsr - Jumlah nilai per umsr dikali Jumlah kunjungan yang Irelai
- HRR Irelkang per umsr - HRR per umsr x 8,111 111

KH UNIT PELAYANAN 96,51

- Hulu Pelangan : 34,700
- B (Sangat Baik) : 88,51 - 100,00
- B (Baik) : 75,51 - 88,50
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 75,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	INDIKATOR PELAYANAN	WENJ RATA-RATA
U1	Proses	3,820
U2	Prosedur	3,700
U3	Waktu pelayanan	3,730
U4	Biaya/larif	3,330
U5	Produk layanan	3,850
U6	Kompetensi pelayanan	3,860
U7	Perilaku pelayanan	3,860
U8	Sarana dan Prasarana	3,830
U9	Pelayanan Proaktif	4,000

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Triwulan I (Januari - Maret) Tahun 2024



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN KETAPANG TAHUN 2024

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

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

Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Ketapang 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 Kab. Ketapang triwulan I tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan I Th. 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,860	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,840	A
3	Waktu Penyelesaian	3,810	A
4	Biaya/Tarif	3,950	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,830	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,860	A
7	Perilaku Pelaksana	3,840	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,820	A
9	Sarana dan Prasarana	3,940	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur 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. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi	√	√	√	√	UKP
2	Persyaratan	Melakukan sosialisasi terhadap persyaratan	√	√	√	√	UKP
3	Waktu Penyelesaian	Memberikan Pembinaan Kepada Petugas Layanan	√	√	√	√	UKP

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Melakukan monitoring dan evaluasi	Melakukan konsultasi ke bagian organisasi yang menangani pelayanan publik untuk mencapai pelayanan prima		
2	Melakukan sosialisasi terhadap persyaratan	Melakukan penyebaran persyaratan dalam kepengurusan dokumen penduduk ke instansi pemerintahan atau menampilkan seluruh persyaratan kepengurusan dokumen kependudukan ke video tron agar memudahkan masyarakat untuk mengetahuinya		
2	Memberikan Pembinaan Kepada Petugas Layanan	Melakukan pembinaan kepada petugas agar dapat lebih cepat dalam memberikan pelayanan		

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Ketapang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 99% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Monitoring, evaluasi pembinaan dan konsultasi	Mengadakan perbaikan di semua unsur pelayanan serta berkonsultasi guna mencapai pelayanan prima	1 Tahun	Disdukcapil	Seluruh Pegawai yang ada pad Disdukcapil Kab. Ketapang

Ketapang, Maret 2024

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