



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) TAHUN 2023

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BENGKAYANG**

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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 baik, akuntabel dan terbuka. Dalam mengamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil Survei akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk terus menerus melakukan perbaikan sehingga memberikan nilai yang baik dan pelayanan prima dapat terlaksana dan tercapai dengan maksimal.

B. Dasar Hukum

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

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. 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 yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang.

D. Sasaran

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

E. Manfaat

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
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.

F. Pengertian Umum

Dalam laporan ini yang dimaksud dengan:

1. **Survei Kepuasan Masyarakat** adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

2. **Penyelenggaraan pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
3. **Instansi pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. **Unsur Survei Kepuasan Masyarakat** adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
10. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

G. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. 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.

5. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

6. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar 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.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan laporan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang Triwulan I Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Dasar Hukum
- C. Maksud dan Tujuan
- D. Sasaran
- E. Manfaat
- F. Pengertian Umum
- G. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat
- H. Sistematika Penulisan

BAB II GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BENGKAYANG

- A. Visi, Misi, dan Motto Pelayanan
- B. Prosedur dan Jenis Pelayanan
- C. Sumber Daya Manusia
- D. Sarana dan Prasarana

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

- A. Jumlah Responden SKM
- B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

BAB IV Analisis Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

- A. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

A. BAB II

GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BENGKAYANG

A. Visi, Misi, Motto Pelayanan

1. Visi dan Misi

a. Visi

Visi adalah suatu pernyataan yang merupakan ungkapan atau artikulasi dari citra, nilai arah dan tujuan instansi yang realistis, memberikan kekuatan, semangat dan komitmen serta memiliki daya tarik yang dapat dipercaya sebagai pemandu dalam pelaksanaan aktivitas dan pencapaian tujuan instansi. Visi yang ditetapkan dapat memberikan motivasi kepada seluruh satuan kerja perangkat daerah serta masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kinerjanya dan untuk memadukan gerak langkah setiap unsur instansi dan masyarakat untuk mengarahkan dan menggerakkan segala sumber daya yang ada dalam rangka mewujudkan visi tersebut.

b. Misi

Misi adalah suatu pernyataan yang menunjukkan sesuatu yang harus dilaksanakan oleh sebuah instansi agar tujuan instansi dan sasaran yang ingin dicapai dapat terlaksana dan berhasil dengan baik. Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan. Dengan pernyataan misi tersebut, diharapkan seluruh pegawai dan pihak yang berkepentingan dapat mengenal instansi pemerintah dan mengetahui peran dan program-programnya dan hasil yang akan diperoleh di masa mendatang. Misi secara eksplisit menyatakan apa yang harus dicapai oleh suatu instansi pemerintah dan kegiatan spesifik apa yang harus dilaksanakan dalam pencapaian hal tersebut.

2. Motto Pelayanan

"Pelayanan Cepat Tepat dan Akurat"

Visi misi Kabupaten Bengkayang dan Motto Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang sebagai berikut:



B. Prosedur dan Jenis Pelayanan

Disdukcapil Kabupaten Bengkayang dalam melaksanakan pelayanannya senantiasa berpedoman pada Prosedur Operasional Standar (SOP). Prosedur Operasional Standar adalah suatu tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Maksud dan tujuan ditetapkan SOP di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Bengkayang adalah untuk pedoman bagi obyek dan subyek pelayanan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, transparan, akuntabel dan tepat waktu, serta sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Adapun jenis pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kabupaten Bengkayang kepada masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Kependudukan

- Penerbitan Kartu Tanda Penduduk
- Pelayanan Surat Pindah
- Pelayanan Kartu Identitas Anak
- Pelayanan Pendaftaran Penduduk WNI

2. Pelayanan Pencatatan Sipil

- Pelayanan Akta Kelahiran
- Pelayanan Akta Pencatatan Perkawinan Non-Islam
- Pelayanan Akta Pencatatan Perceraian
- Pelayanan Akta Pengangkatan Anak
- Pelayanan Akta Pengakuan Anak
- Pelayanan Akta Pengesahan Anak
- Pelayanan Akta Kawin WNA
- Pelayanan Pembatalan Akta
- Surat Keterangan Kependudukan dan Pencatatan Sipil

C. Sumber Daya Manusia

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, sampai dengan bulan Juni 2023, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang didukung oleh 23 pegawai dengan rincian pejabat struktural sebanyak 7 orang, Pejabat Fungsional sebanyak 6 orang, staf sebanyak 10 orang dan tenaga kontrak sebanyak 15 orang. Pejabat struktural terdiri dari Eselon II b sebanyak 1 orang, Eselon III a Sebanyak 1 orang, Eselon III b sebanyak 3 orang, dan Eselon IV a sebanyak 8 orang. Sedangkan menurut golongan, pegawai golongan I sebanyak 0 orang, golongan II sebanyak 2 orang, golongan III sebanyak 19 orang dan golongan IV sebanyak 2 orang. Dari segi pendidikan formal, Strata 2 sebanyak 2 orang, Strata 1 sebanyak 17 orang, Diploma sebanyak 1 orang, SLTA sebanyak 2 orang, SLTP sebanyak 1 orang.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel II.1 berikut.

Tabel II.1
Jumlah Personil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bengkayang menurut Pangkat, Golongan dan Tingkat
Pendidikan
(Juni 2023)

No	PANGKAT	GOL	TINGKAT PENDIDIKAN							JLH
			SD	SMP	SMA	D.I I	D.II I	S1	S2	
1.	Pembina Utama Muda	IV / c						√		1
2.	Pembina Tingkat I	IV / b						√		1
3.	Pembina	IV / a							√	1
4.	Penata Tingkat I	III / d						√		8
5.	Penata	III / c						√		2
6.	Penata Muda Tingkat I	III / b					√	√		5
7.	Penata Muda	III / a						√		2
8.	Pengatur Tingkat I	II / d			√					1
9.	Pengatur	II / c		√						2

No	PANGKAT	GOL	TINGKAT PENDIDIKAN							JLH
			SD	SMP	SMA	D.I I	D.II I	S1	S2	
10.	Pengatur Muda Tingkat I	II / b								
11.	Pengatur Muda	II / a								
12.	Juru Tingkat I	I / d								
13.	Juru	I / c								
14.	Juru Muda Tingkat I	I / b								
15.	Juru Muda	I / a								
16.	Tenaga Honorer/PTT	---								
17.	Tenaga Kontrak	---								15
Jumlah										

D. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang terdiri dari gedung kantor, kendaraan roda empat sebanyak 2 unit, kendaraan roda dua 10 Unit, sarana pendukung lainnya adalah komputer 30 unit dalam kondisi baik, 12 unit Laptop, hampir semua ruangan tersedia alat pendingin ruangan dan beserta barang lainnya yang tercantum dalam Kartu Inventaris Barang (KIB).

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel II.2 berikut:

Tabel II.2
Jumlah Sarana dan Prasarana Utama
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang
(Januari s/d Juni 2023)

No.	Nama Barang	Jumlah	Kondisi Barang
1.	Kendaraan Roda Empat	2 unit	Baik
2.	Kendaraan Roda Dua	13 unit	Baik
4.	Komputer	30 unit	Baik
5.	Laptop	12 unit	Baik
6.	AC	10 unit	Baik

BAB III

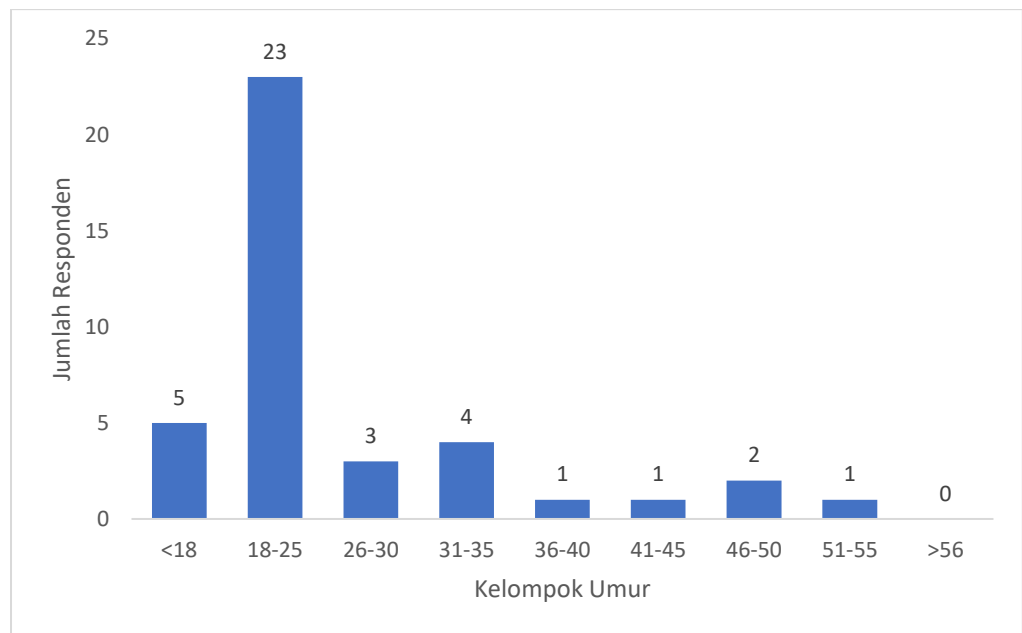
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah sampel responden yang dipakai untuk penerima layanan adalah 40 orang responden dengan rincian sebagai berikut.

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	19	63%
		Perempuan	21	70%
2	Pendidikan	SD	4	10%
		SMP	5	13%
		SMA	22	55%
		DI-DIII	4	10%
		D4-S1	4	10%
		>S2	2	3%
3	Pekerjaan	PNS	2	3%
		TNI/POLRI	0	0
		Pegawai Swasta	0	0
		Wiraswasta	5	13%
		Pelajar/ Mahasiswa	21	53%
		Lainnya	13	33%

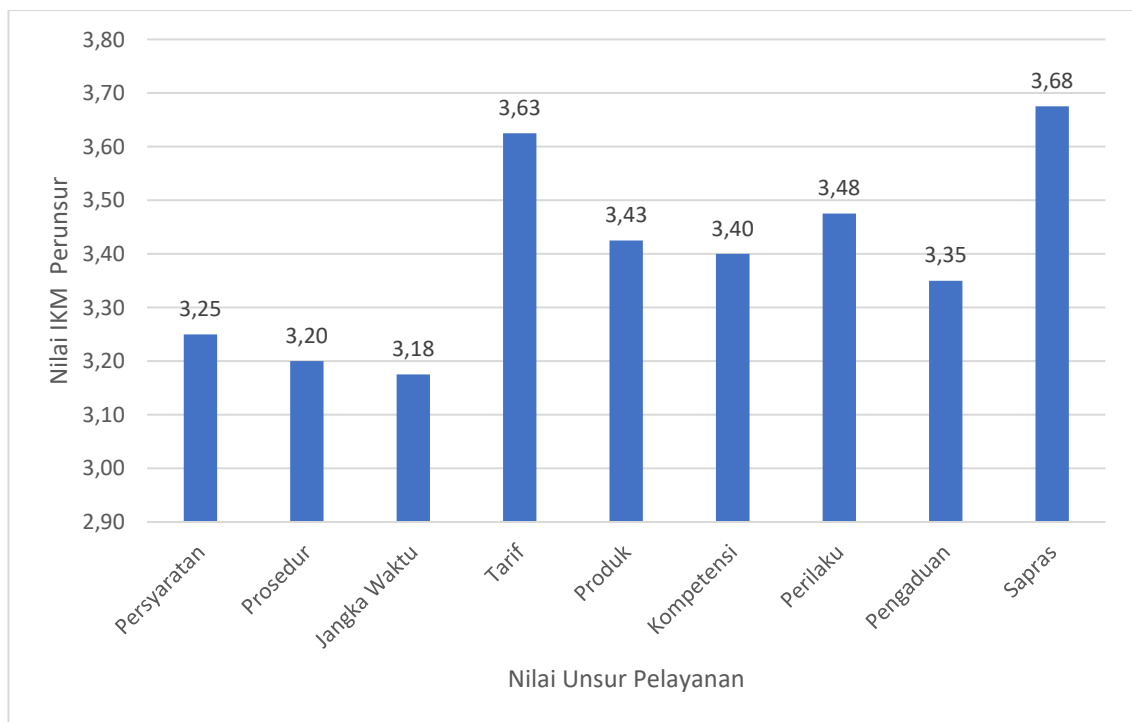
Jumlah Responden SKM



B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SNilai /Unsur	130	128	127	145	137	136	139	134	147
NRR / Unsur	3,250	3,200	3,175	3,625	3,425	3,400	3,475	3,350	3,675
NRR tertbg/	0,361	0,355	0,352	0,402	0,380	0,377	0,386	0,372	0,408
IKM Unit Layanan	84,85			Baik					

Grafik IKM Perunit Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang Tahun 2023



BAB IV

ANALISIS HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada pelanggan yang sedang mengurus Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

A. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	5,00	7,50	2,50	5,00	2,50	2,50	5,00	2,50	5,00
Kurang Baik	10,00	7,50	20,00	2,50	5,00	10,00	5,00	20,00	5,00
Baik	40,00	42,50	35,00	17,50	40,00	32,50	27,50	17,50	7,50
Sangat Baik	45,00	42,50	42,50	75,00	52,50	55,00	62,50	60,00	82,50
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	40	40	40	40	40	40	40	40	40

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	2	3	1	2	1	1	2	1	2
Kurang Baik	4	3	8	1	2	4	2	8	2
Baik	16	17	14	7	16	13	11	7	3
Sangat Baik	18	17	17	30	21	22	25	24	33
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	40	40	40	40	40	40	40	40	40

Dari tabel Indeks Kepuasan Masyarakat diatas diketahui bahwa nilai SKM sebesar 84,85 yang berarti masuk dalam kategori nilai Baik dengan nilai huruf "B". Dari 9 unsur pelayanan dapat diartikan bahwa dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, seluruhnya memberikan penilaian yang seimbang dan merata, tidak terdapat unsur pelayanan yang terlalu menonjol maupun yang sangat kurang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Kabupaten Bengkayang Semester I Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

- a. Nilai SKM sebesar 84.85 yang berarti masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan " Baik" dengan mutu pelayanan "B".
- b. Selama pelaksanaan survei yang dilakukan dari Bulan Januari s/d Juni 2023 dengan jumlah sampel responden sebanyak 40 responden.
- c. Nilai kinerja SKM terendah adalah unsur jangka waktu (U3) dengan nilai unsur pelayanan 3,175 Sedangkan nilai kinerja SKM tertinggi adalah unsur Sarpras (U9) dengan nilai unsur pelayanan 3,675.

B. Saran

- a. Perlunya keteladanan, komitmen dan penegakan disiplin semua pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Survei ini harus terus dilakukan agar petugas pelayanan dapat meningkatkan fokusnya dalam melayani pelanggan dari berbagai latar belakang sehingga terdapat pemahaman universal tentang prosedur pelayanan yang baik.

Bengkayang, Juni 2023
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bengkayang,



DR. IDRIS M.SALEH
Pembina Utama Muda/IV.c
Nip. 196407211992031006