



#GISA
BERAKHLAK BERKUALITAS BERKORPORASI

PEMERINTAH KABUPATEN SUKAMARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. Tjilik Riwut Km.07 / Fax. (0532) 2073070 Kode Pos 74712

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TW II TAHUN 2024



DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... | 2 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan..... | 2 |
| BAB II 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 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM..... | 8 |
| 3.1 Jumlah Responden SKM..... | 8 |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) | 9 |
| BAB IV ANALISIS HASIL SKM | 10 |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan | 10 |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut | 12 |
| 4.3 Tren Nilai SKM..... | 13 |
| BAB V KESIMPULAN | 15 |
| LAMPIRAN | 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 Kabupaten Sukamara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan 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

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.
- e. Keputusan Menteri PANRB Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi instansi pemerintah.
- f. Keputusan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- g. Peraturan Bupati Sukamara Nomor 188.45/285/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Sukamara Nomor 188.45/234/2022 tentang Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara.

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 dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara.

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 Kabupaten Sukamara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

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 Sukamara 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 dan jadwal pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara dilakukan selama 3 (tiga) bulan dengan tahapan pada jadwal tabel berikut:

Tabel 2.1
Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1. | Persiapan | April 2024 | 13 |
| 2. | Pengumpulan Data | April-Juni 2024 | 60 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Juli 2024 | 3 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | Juli 2024 | 5 |

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 Sukamara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara dalam kurun waktu Triwulan I ini adalah sebanyak 77 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 Dua Triwulan ini SKM adalah 375 orang.

Gambar 2.2 Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

| Populasi (N) | Sample (n) | Populasi (N) | Sample (n) | Populasi (N) | Sample (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 |
| 140 | 103 | 700 | 248 | 10000 | 370 |
| 150 | 108 | 750 | 254 | 15000 | 375 |
| 160 | 113 | 800 | 260 | 20000 | 377 |
| 170 | 118 | 850 | 265 | 30000 | 379 |
| 180 | 123 | 900 | 274 | 40000 | 380 |
| 190 | 127 | 950 | 278 | 50000 | 381 |
| 200 | 132 | 1000 | 278 | 75000 | 382 |
| 210 | 136 | 1100 | 285 | 1000000 | 384 |

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 120 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|----------------------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 63 | 52,50 |
| | | PEREMPUAN | 57 | 47,40 |
| 2 | PENDIDIKAN | SD KE BAWAH | 19 | 15,83 |
| | | SMP | 0 | 0,00 |
| | | SMA | 53 | 44,16 |
| | | DIII | 31 | 25,83 |
| | | S1 | 17 | 15,58 |
| | | S2 | 0 | 0,00 |
| | | | | |
| 3 | PEKERJAAN | ASN | 17 | 14,16 |
| | | TNI | 0 | 0,00 |
| | | SWASTA | 25 | 20,83 |
| | | WIRASWASTA | 9 | 7,50 |
| | | PELAJAR | 17 | 14,16 |
| | | LAINNYA | 52 | 43,33 |
| | | | | |
| 4 | JENIS LAYANAN | KTP-el | 67 | 55,83 |
| | | KK | 26 | 21,66 |
| | | KIA (KARTU IDENTITAS ANAK) | 8 | 6,67 |

| | | | | |
|--|--|--|---|------|
| | | SKPDWNI ANTAR KABUPATEN/KOTA/ PROVINSI | 3 | 2,50 |
| | | AKTA KELAHIRAN | 9 | 7,50 |
| | | AKTA KEMATIAN | 6 | 5,00 |
| | | AKTA PERKAWINAN | 0 | 0,00 |

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan PerUnsur 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 | 3,701 | 3,805 | 3,883 | 3,922 | 3,701 | 3,831 | 3,805 | 3,896 | 3,896 |
| Kategori | A | A | A | A | A | A | A | A | A |
| IKM Unit Layanan | 95,60 | | | | | | | | |

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. **Kesesuaian Persyaratan dan Kesesuaian Produk Layanan**, mendapatkan nilai terendah yaitu 3,701. Selanjutnya unsur **Prosedur Pelayanan dan Perilaku Petugas Pelayanan** mendapatkan nilai 3,805 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga unsur **Kompetensi Petugas** mendapat nilai 3,831 termasuk unsur ketiga terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur **Kesesuaian Tarif** mendapatkan nilai 3,922, unsur **Penanganan Pengaduan dan Sarana Prasarana** dengan nilai tertinggi kedua yaitu 3,896 dan unsur **Kecepatan Pelayanan** mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,883.

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 :

- “Pelayanan sangat memuaskan petugasnya sangat ramah”
- “tingkatkan pelayanan untuk masyarakat Kabupaten Sukamara”
- “Supaya Pelayanan Prima lebih maksimal dan kompeten”
- “Tetap berikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh warga Sukamara”
- “Tingkatkan terus pelayanan”
- “Pelayanan sudah memuaskan karena langsung dilayani dengan cepat,pertahankan terus pelayanan seperti ini”
- “Pelayanan sangat baik, ramah, dan cepat”
- “Pelayanannya sangat baik dan cepat”

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

- Kesesuaian Persyaratan masih dianggap sepele oleh masyarakat dimana, diantaranya kelengkapan berkas dalam kepengurusan dokumen adminduk tersebut. Masyarakat menginginkan untuk persyaratan administrasi tidak terlalu banyak dan rumit hal tersebut menyebabkan rasa malas dari masyarakat untuk mengurus dokumen adminduk mereka. Persyaratan dalam kepengurusan dokumen adminduk yang diinginkan oleh masyarakat berupa persyaratan yang sedikit tidak dan mudah dipahami oleh masyarakat.
- Kesesuaian Produk Layanan yang menjadi penilaian terendah pertama adalah masih kurangnya pemahaman bagi masyarakat dalam mengisi kuesioner yang mana maksud dari kesesuaian produk layanan adalah hasil dari pelayanan yang diberikan dan diterima oleh pengguna telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan yang tercantum dalam SK penetapan Standar Pelayanan.
- Prosedur Pelayanan, masyarakat masih menanggapi bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Dukcapil Kab. Sukamara masih berbelit-belit sehingga masyarakat enggan untuk mengurus dokumen kependudukan.
- Perilaku Petugas Pelayanan, masyarakat masih beranggapan bahwa petugas pelayanan masih kurang dalam menerapkan budaya 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun) sesuai dengan budaya pelayanan.
- Kompetensi Petugas Pelayanan, menurut masyarakat masih ada yang tidak terampil (seperti memberikan penjelasan terkait peraturan) serta Kemampuan petugas tidak merata dalam memberikan pelayanan adminduk.

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 rapat intern Dinas Dukcapil Kabupaten Sukamara pada tanggal, (Notulen Rapat Terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 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 | Kesesuaian Persyaratan dan Kesesuaian Produk Layanan | Peningkatan SDM, Kecepatan , Ketelitian Petugas Operator SIAK | | √ | √ | √ | Kepala Dinas |
| 2 | Prosedur Pelayanan dan Perilaku Petugas Pelayanan | Peningkatan SDM, Kecepatan dan Ketelitian, membudayakan budaya pelayanan 5S | | √ | √ | √ | Kepala Dinas |

| | | | | | |
|-----------------------------|--|---|---|---|--------------|
| 3 Kompetensi Petugas | Peningkatan SDM/Kompetensi, melaksanakan Bimtek Pelatihan Petugas Pelayanan/Operator | √ | √ | √ | Kepala Dinas |
|-----------------------------|--|---|---|---|--------------|

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 Sukamara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I sampai dengan Triwulan II Periode 2024 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara.

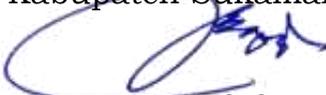
BAB V

KESIMPULAN

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

- Unsur Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,67. Sehingga nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Sukamara Menunjukkan Konsistensi Peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari penilaian IKM Triwulan I hingga Triwulan II 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk ketiga unsur terendah menjadi prioritas perbaikan yaitu, Kesesuaian Persyaratan dan Kesesuaian Produk Layanan, Prosedur Pelayanan dan Perilaku Petugas Pelayanan, dan kompetensi petugas.
- Sedangkan ketiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Petugas mendapatkan nilai 3,961, unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya dengan nilai tertinggi kedua yaitu 3,922 dan unsur Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,896.

Sukamara, 02 Juli 2024
Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sukamara



ZAINUDDIN, S.Sos
NIP. 196503181987021003

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Kuesioner Secara Manual



KUESIONER

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2024 PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUKAMARA

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia :tahun
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

Misal (KTP, KK, KIA, SKPDWNI, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

| No | Deskripsi Pertanyaan | P *) |
|-------------------------|---|------------------|
| 1. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | 1 2 3 4 |
| 2. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah | 1 2 3 4 |
| 3. | Bagaimana pendapat Saudara, tentang kecepatan jangka waktu penyelesaian pelayanan pada unit ini a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat | 1 2 3 4 |
| 4. | Bagaimana pendapat Saudara, tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak sesuai (sangat mahal) b. Kurang sesuai (agak mahal) c. Sesuai (menah) d. Sangat sesuai (gratis) | 1 2 3 4 |
| 5. | Bagaimana pendapat Saudara, tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | 1 2 3 4 |
| 6. | Bagaimana Pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten | 1 2 3 4 |
| 7. | Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah | 1 2 3 4 |
| 8. | Bagaimana Pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik | 1 2 3 4 |
| 9. | Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Bertanggung jawab maksimal d. Dikelola dengan baik | 1 2 3 4 |
| Saran/Masukan/ Pendapat | | |

2. Hasil Olah Data SKM

Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II - 2024

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPuasan MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DISDUKCAPIL KABUPATEN SUKAMARA
 ALAMAT : JL. TIRIK RIWUT KM.7
 TELP/FAX : 03532) 26579 / 081258603227
 E-MAIL : pelayanan.dukcapil@kab.sukamara.go.id
 PELAYANAN : ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

| NO. RESPONDEN | NILAI URUTAN PELAYANAN | | | | | | | | | |
|---------------|------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S6 | S7 | S8 | S9 | S10 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 8 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 24 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 26 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 44 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 46 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 54 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 56 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 58 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 66 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 79 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 80 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 81 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 82 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 84 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 85 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 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 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 95 | 4 | 3 | 3 | 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 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|---------------|-------|
| 101 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 103 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 104 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 105 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 106 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 107 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 108 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 109 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 110 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 112 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 114 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 115 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 116 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 117 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 119 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 120 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Nilai /Unsur | 285 | 293 | 299 | 302 | 285 | 290 | 293 | 300 | 300 |
| NMR / pertanyaan | 3,701 | 3,805 | 3,883 | 3,922 | 3,701 | 3,831 | 3,805 | 3,896 | 3,896 |
| NMR terhg/ pertanyaan | 0,411 | 0,423 | 0,431 | 0,436 | 0,411 | 0,426 | 0,423 | 0,433 | 0,433 |
| NMR terhg/unsur | 0,411 | 0,423 | 0,431 | 0,436 | 0,411 | 0,426 | 0,423 | 0,433 | 0,433 |
| | | | | | | | *) | **) | |
| IKM Unit pelayanan | | | | | | | 3,827 | 95,671 | |

Sukamara, 02 Juli 2024
Kepala Dinas
Keperdataan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sukamara



ZAINUDDIN, S.Sos
NIP. 1965031981987021003

| IKM UNIT PELAYANAN : | | |
|----------------------|---|-----------------------------------|
| Keterangan : | | |
| - U1 s.d. U14 | * Unsur-Unsur pelayanan | No. Unsur Pelayanan |
| - NMR | * Nilai rata-rata | Rata-rata |
| - IKM | * Indeks Kepuasan Masyarakat | 111 Kesediaan Pelayanan |
| - *) | * Jumlah NMR IKM tertimbang | 112 Promosi Pelayanan |
| - **) | * Jumlah NMR Tertimbang x 25 | 113 Kecapaian Pelayanan |
| NMR Per Unsur | * Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi | 114 Kesediaan/ Kewajaran Biaya |
| NMR tertimbang | * NMR per unsur x 0,111 | 115 Kesediaan Produk Pelayanan |
| | | 116 Kompetensi Petugas |
| | | 117 Perilaku Petugas Pelayanan |
| | | 118 Pemangangan Pengujian |
| | | 119 Kualitas Sarana dan Prasarana |
| | | 3,896 |

| | |
|---------------------------|--------------------|
| IKM UNIT PELAYANAN | 95,67 |
| MUTU PELAYANAN | Sangat Baik |

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



PEMERINTAH KABUPATEN SUKAMARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

BerAKHLAK **#bangga**
melayani **bangsa**
Accountability Policy Service Standard Complaint
Tanggap Layan, Melayi Bangsa





PEMERINTAH KABUPATEN SUKAMARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

BerAKHLAK #bangga
#melayani #bangsa
berakhlak polisyani ikhtisad kampung
sukamara ugar idagat sukamara



Disdukcapil.sukamara



Dukcapil Sukamara



Dukcapil Sukamara



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

BerAKHLAK #bangga
melayani
bangsa



[Disdukcapil.sukamara](#)



[Dukcapil Sukamara](#)



[Dukcapil Sukamara](#)



PEMERINTAH KABUPATEN SUKAMARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

BerAKHLAK #bangga
melayani
bangsa



Disdukcapil.sukamara



Dukcapil Sukamara



Dukcapil Sukamara



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

BerAKHLAK #bangga
melayani
bangsa



[Disdukcapil.sukamara](https://www.instagram.com/Disdukcapil.sukamara)



[Dukcapil Sukamara](https://www.facebook.com/Dukcapil.Sukamara)

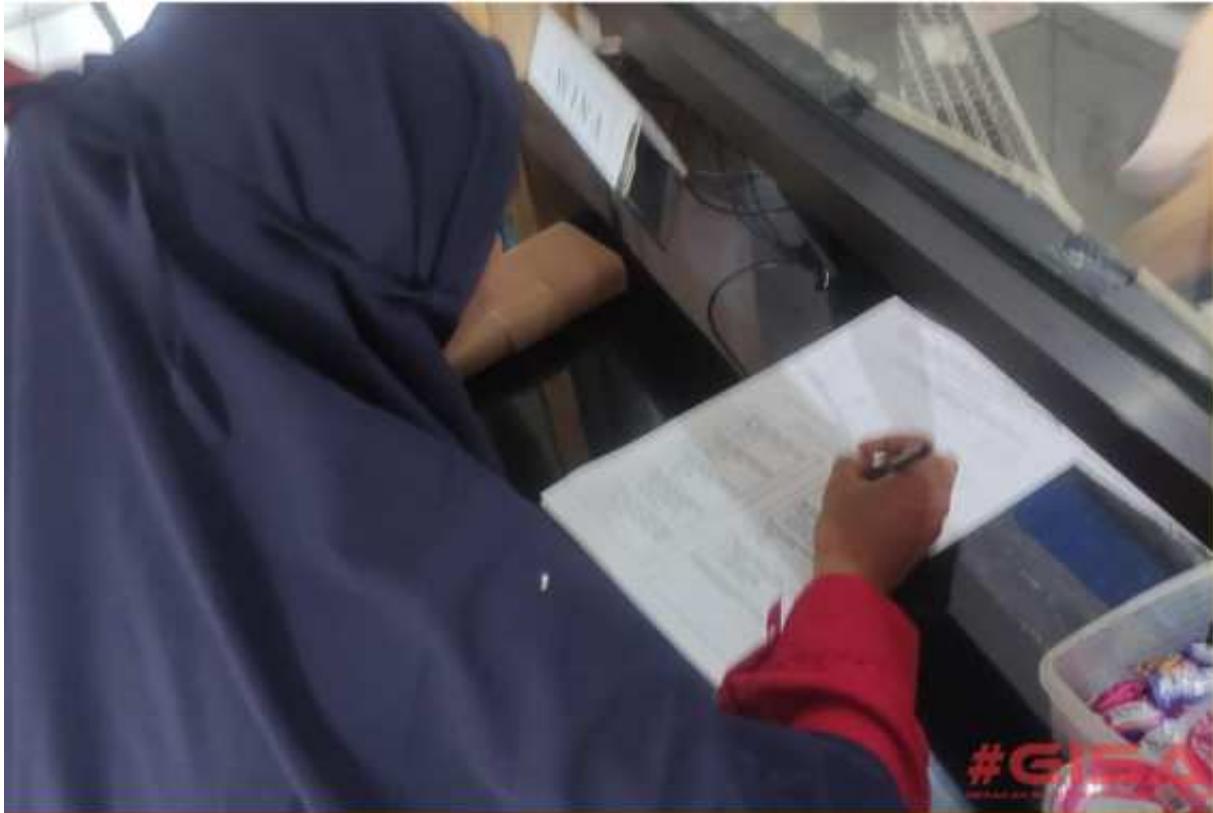


[Dukcapil Sukamara](https://twitter.com/Dukcapil_Sukamara)



PEMERINTAH KABUPATEN SUKAMARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

BerAKHLAK **#bangga**
Persepsi Pelayanan Identifikasi Komputer melayani
harmonis, cepat, tepat dan berkualitas bangsa



[Disdukcapil.sukamara](#)



[Dukcapil Sukamara](#)

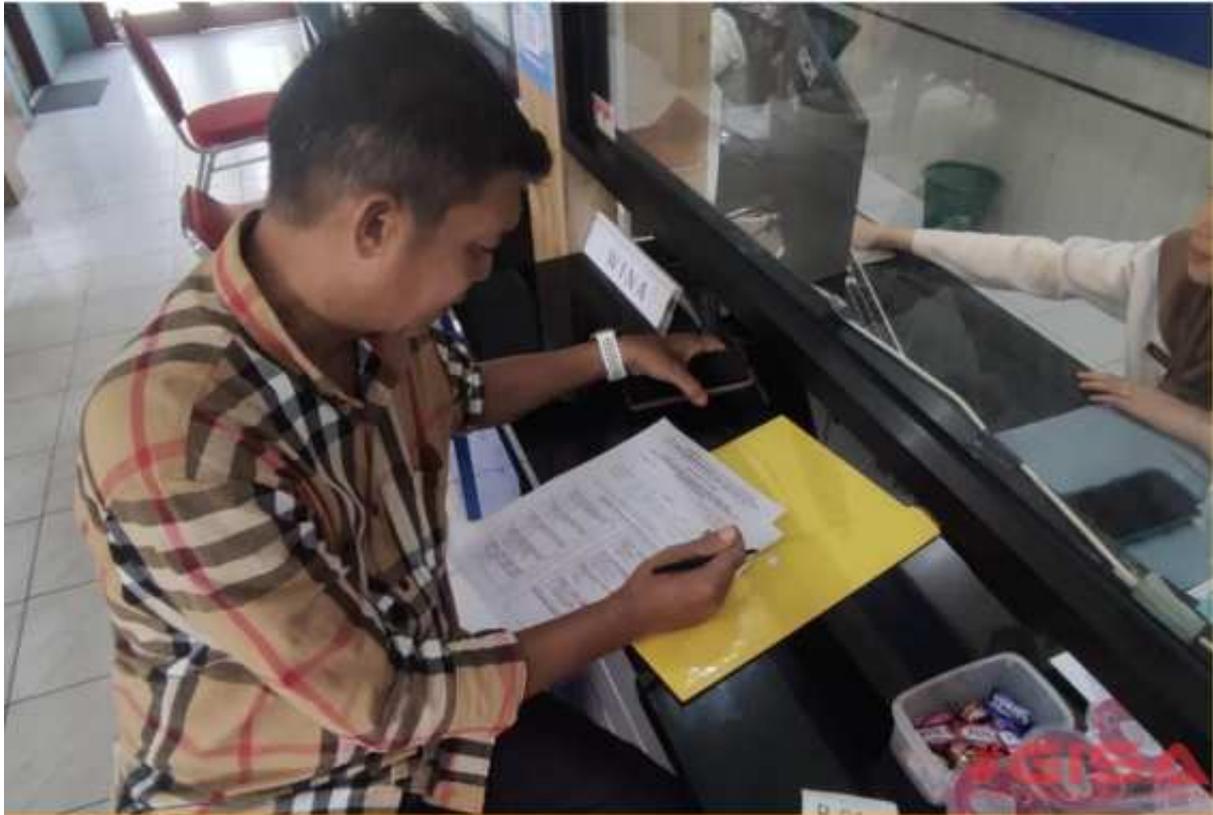


[Dukcapil Sukamara](#)



PEMERINTAH KABUPATEN SUKAMARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

BerAKHLAK **#** bangga melayani bangsa
Government Pelayanan Masyarakat Kompeten
Realisasi Layanan Publik Terbaik



 [Disdukcapil.sukamara](https://www.instagram.com/Disdukcapil.sukamara)

 [Dukcapil Sukamara](https://www.facebook.com/Dukcapil.Sukamara)

 [Dukcapil Sukamara](https://twitter.com/Dukcapil.Sukamara)