



#GISA
BERAKHLAK MELAYANI BANGSA

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

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TW I TAHUN 2024



BerAKHLAK # bangga
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif **melayani**
bangsa

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	11
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	Januari 2024	13
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2024	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 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 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.416 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 384 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 77 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	40	51,95
		PEREMPUAN	37	48,05
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	17	22,07
		SMP	0	0,00
		SMA	41	53,24
		DIII	7	9,09
		S1	12	15,58
		S2	0	0,00
3	PEKERJAAN	ASN	11	14,28
		TNI	1	1,30
		SWASTA	11	14,28
		WIRASWASTA	5	6,49
		PELAJAR	7	9,09
		LAINNYA	42	54,54
4	JENIS LAYANAN	KTP-el	26	33,77
		KK	30	38,96
		KIA (KARTU IDENTITAS ANAK)	8	10,39

		SKPDWNI ANTAR KABUPATEN/KOTA/ PROVINSI	1	1,30
		AKTA KELAHIRAN	1	1,30
		AKTA KEMATIAN	1	1,30
		AKTA PERKAWINAN	0	0,00

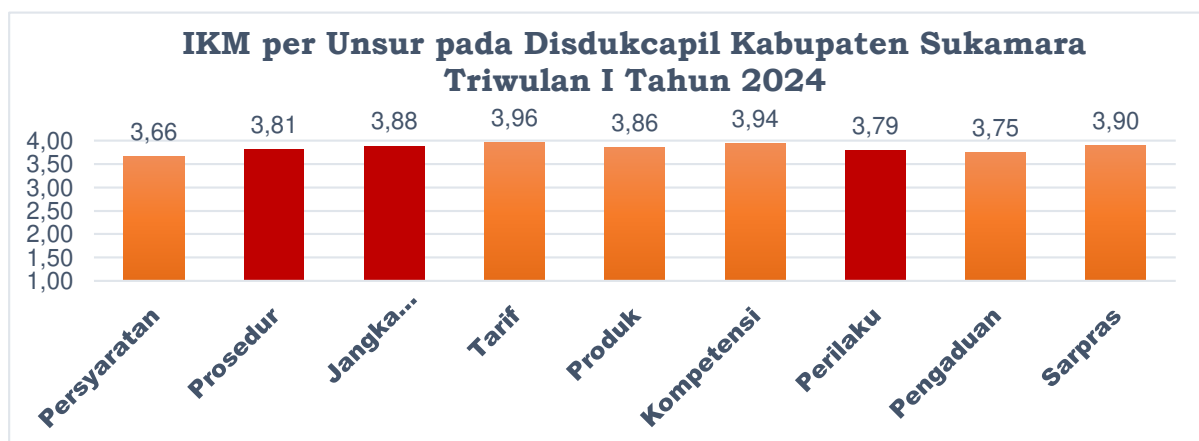
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan PerUnsur Layanan)

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	3,818	3,805	3,883	3,922	3,701	3,961	3,805	3,753	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 Produk Layanan**, mendapatkan nilai terendah yaitu 3,701. Selanjutnya unsur **Penanganan Pengaduan** mendapatkan nilai 3,735 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga unsur **Prosedur Pelayanan** mendapat nilai 3,805 termasuk unsur ketiga terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur **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.

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”
- “tolong sediakan air minum sembari kami menunggu 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 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
- Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yang masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Dalam hal ini Disdukcapil telah menyediakan nomor layanan pengaduan dan informasi jika memiliki kendala atau permasalahan dalam pengurusan pembuatan dokumen adminduk, melalui portal Website telah menyediakan kolom saran/kritikan sebagai masukan perbaikan layanan publik. Akan tetapi masih banyak masyarakat yang belum mengisi kolom tersebut sehingga Disdukcapil masih mengalami kesulitan memahami apa saja yang diinginkan oleh masyarakat/pengguna layanan. Untuk pendekatan yang dilakukan adalah dengan membantu memberikan penjelasan/pemahaman kepada masyarakat saat mengisi survei kepuasan masyarakat.
- 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.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

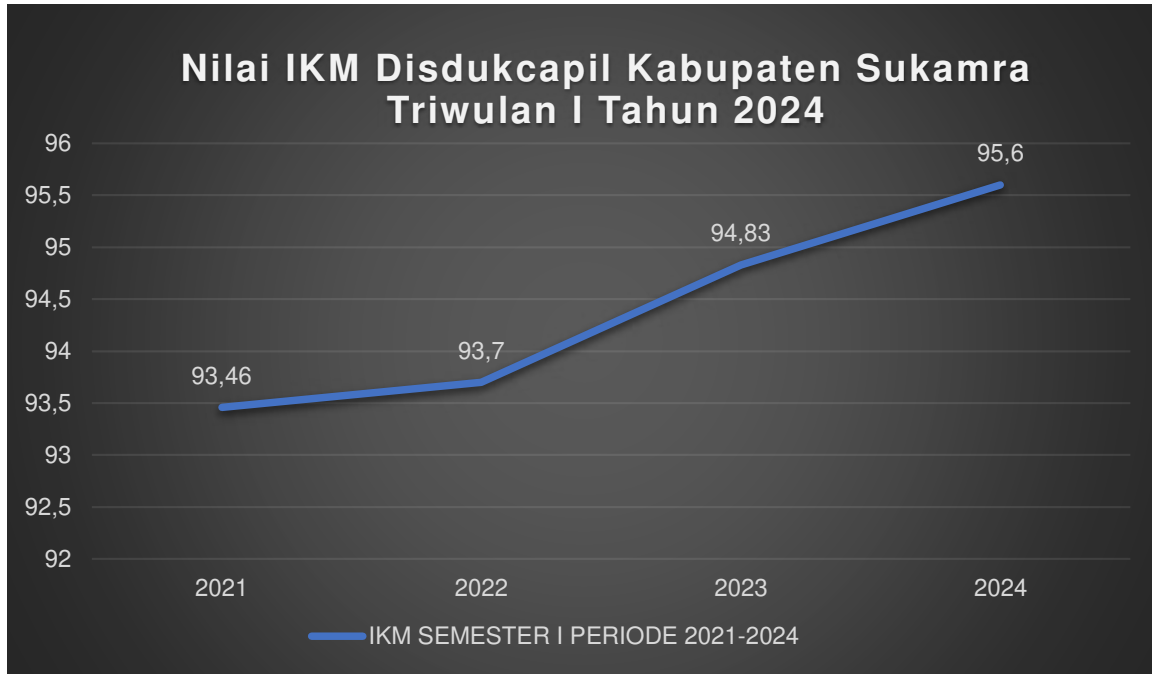
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat intern Dinas Dukcapil Kabupaten Sukamara pada tanggal, (Notulen Rapat Terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang 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 Produk Layanan	Memberikan pemahaman kepada warga untuk mengisi kolom		√	√	√	Kepala Dinas
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Memberikan pemahaman kepada warga untuk mengisi saran/kritik pada Website, SP4N Lapor , Medsos, WA yang telah tersedia dan mengajak masyarakat untuk aktif dalam membaca informasi yang telah disediakan		√	√	√	Kepala Dinas

		melalui media sosial.					
3	Prosedur Pelayanan	Melakukan pendekatan instens kepada masyarakat dengan cara melakukan sosialisasi terkait Standar Pelayanan yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara		√	√	√	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 tahun 2021 hingga 2024 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 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 95,60. Sehingga nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Sukamara Menunjukkan Konsistensi Peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk ketiga unsur terendah menjadi prioritas perbaikan yaitu, kesesuaian produk layanan, penanganan pengaduan, prosedur pelayanan.
- 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, 08 April 2024
Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sukamara



ZAINUDDIN, S.Sos
NIP. 196503181987021003

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Kuesioner Secara Manual



PEMERINTAH KABUPATEN SUKAMARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 Jl. Tjilik Riwut Km.7 Telp/Fax (0532) 26576 SUKAMARA 74714

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	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 (normal) 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

No	Deskripsi	P ^{*)}
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

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I - 2024

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPuasan MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DISKORCAPIL KABUPATEN BUKAMARA
 ALAMAT : JL. Y.008 BHWUY KM.7
 TELP/FAX : (0532) 20579 / 081258602227
 E-MAIL : p@bawasda.bukamara@gmail.com
 PELAYANAN : ATMONHITRARI KEPENCATUKAN DAN PENCATATAN RIPL

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
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	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	3	3	4	3	3	4	4	3	3	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	3	4	4
14	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
15	3	3	4	4	3	4	3	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
24	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	3	4	3	3	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	3	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

84	4	4	4	4	4	4	4	3	4
85	4	4	4	4	3	4	3	3	4
86	4	4	4	4	3	4	3	3	4
87	4	4	4	4	3	4	4	4	4
88	4	4	4	4	3	4	4	4	4
89	4	4	4	4	2	4	4	3	4
90	4	4	4	4	3	4	4	4	4
91	4	4	4	4	3	4	4	4	4
92	4	4	4	4	3	4	3	3	4
93	4	4	4	4	3	4	3	4	4
94	4	4	4	4	4	4	3	3	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	2	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	4	4	4	4	4	4	4
101	4	3	4	4	4	4	4	4	4
102	4	3	4	4	4	4	4	3	4
103	4	4	4	4	3	4	4	4	4
104	4	3	4	4	4	4	4	3	4
105	4	4	4	4	3	3	4	3	4
106	4	3	4	4	3	3	4	4	4
107	4	4	4	4	4	3	4	3	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai /Jawab	291	293	299	302	295	305	293	289	300
NBB / pertanyaan	3,818	3,805	3,882	3,922	3,701	3,963	3,805	3,753	3,896
NBB terbagi / pertanyaan	0,424	0,423	0,431	0,436	0,411	0,440	0,423	0,417	0,433
NBB terbagi/umur	0,424	0,423	0,431	0,436	0,411	0,440	0,423	0,417	0,433
IKM Unit pelayanan								95,96	95,96

Adisutarna, 08 April 2024
Kepala Dinas
Kepersidhikan dan Perawatan Gigi
Kebidanan Sakarya


Zaidun Nisa
NIP. 196507019870211003

IKM UNIT PELAYANAN :		No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata
Referensi :		01	Estimasi Perawatan	3,818
- UJ sd. UJ4	* Unsur- Unsur pelayanan	02	Prosedur Pelayanan	3,805
- NBB	* Nilai rata-rata	03	Kesepakatan Pelayanan	3,882
- IKM	* Indeks Kepuasan Masyarakat	04	Kemudahan/ Kewajaran Biaya	3,922
- *)	* Jumlah NBB IKM terdibang x 25	05	Kemudahan Prodiak Pelayanan	3,701
- **)	* Jumlah nilai per unsur dibagi	06	Kompetensi Tenaga	3,963
NBB Per Unsur	* Jumlah kuisioner yang terisi	07	Perilaku Tenaga Pelayanan	3,805
NBB terdibang	* NBR per unsur x 0,111	08	Pemangatan Pengaduan	3,753
		09	Kualitas Service dan Fasilitas	3,896
IKM UNIT PELAYANAN :				95,96
Metu Pelayanan :				Sangat Baik

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





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



4. Notulen Rapat Tindak Lanjut Hasil SKM



PEMERINTAH KABUPATEN SUKAMARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Tjilik Riwut KM.7 Telp/Fax. (0532) 2073070, Sukamara 74714
Sukamara – Kalimantan Tengah

Nomor : 470 / 36/ DUKCAPIL
Sifat : Segera
Perihal : Rapat Koordinasi dan
Evaluasi Layanan Adminduk Yth.

Sukamara, Januari 2024
Kepada
Sekretaris Disdukcapil
Kabid PIAK
Kabid Pelayanan DAFDUK
Kasubbag UKP
Kasubbag Perencanaan dan
Keuangan
Pejabat Fungsional
Disdukcapil

di - Tempat

Dalam rangka Evaluasi Layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan tindak lanjut hasil SKM Tahun 2023 sebagai bahan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat menuju pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara, kami mengundang kehadiran saudara:

Hari/tanggal : Rabu, 17 Januari 2024
Jam : 08.30 s/d selesai
Acara : Rapat Koordinasi dan Evaluasi
Layanan Adminduk
Tempat : Ruang Rapat Kepala Dinas Disdukcapil

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sukamara,



ZAINUDDIN, S.Sos
Pemuda Utama Muda/IVc
NIP. 196503181987021003



PEMERINTAH KABUPATEN SUKAMARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Tjilik Riwut KM.7 Telp/Fax. (0532) 2073070, Sukamara 74714
Sukamara – Kalimantan Tengah

NOTULEN RAPAT

Hari/Tanggal : Rabu, 17 Januari 2024
Waktu : 08.30 s/d selesai
Tempat : Ruang Rapat Kepala Dinas Disdukcapil Kab. Sukamara
Pimpinan Rapat : Kepala Dinas Dukcapil Kab. Sukamara
Pesera Rapat : Sekretaris, Seluruh Kepala Bidang, Seluruh Jafung
Kasubbag UKP, dan Kasubbag Perencanaan dan Keuangan
Acara : Rapat Koordinasi dan Evaluasi Layanan Adminduk

Susunan Kegiatan:

1. Pembukaan dari Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara.
2. Pembahasan kegiatan dan evaluasi layanan adminduk oleh Kegiatan Disdukcapil tentang:
 - Agar dilakukan pelayanan ke desa-desa (jemput bola) untuk mendata masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan khususnya Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ), Orang Lanjut Usia (LANSIA), dimana agar dilakukan kerjasama antara Disdukcapil bersama para RT, para Lurah di setiap desa/ kelurahan Kabupaten Sukamara;
 - Agar terus melakukan upaya pembenahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan baik dari aspek sarana dan prasarana layanan pengaduan dan informasi, terus menerapkan budaya 5S khususnya bagi petugas layanan, menyediakan pojok ruang baca diruang khusus pelayanan;
 - Agar memaksimalkan layanan Survei Kepuasan Masyarakat dengan menambahkan pemberian souvenir jika ada sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan masyarakat karena telah mengurus dokumen kependudukannya.
 - Berupaya untuk memberikan informasi ter-update jika terdapat perubahan-perubahan mekanisme dalam pelayanan melalui media sosial, situs resmi Dinas ataupun secara tatap muka;
 - Menyiapkan data dan bahan dokumen penjajian kerjasama yang masih dalam proses koordinasi bersama instansi yang terlibat dalam kerjasama perihal hak akses dan pemanfaatan data, apa yang menjadi kendala atau permasalahan yang dihadapi.
 - Meningkatkan pelaksanaan inovasi pemanfaatan KIA yang akan berlanjut untuk bekerjasama dengan pihak lembaga pendidikan, taman bermain anak dan taman hiburan.

Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sukamara,



ZAINUDDIN, S.Sos
Pembina Utama Muda/IVc
NIP. 196503181987021003



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