



**LAPORAN**

**PELAKSANAAN SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)**

**Dinas Kependudukan dan Pencatatan  
Sipil Kabupaten Banjar  
Tahun 2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. Kuesioner .....	13
2. Hasil Pengolahan Data .....	13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM .....	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	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 Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, kemudian diturunkan ke dalam Peraturan Bupati Banjar nomor 59 tahun tentang pedoman pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kab.Banjar. 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 Banjar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan, 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 kelaborasi 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 yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar.

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 Banjar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner dengan metode 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 Banjar 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 Mall Pelayanan Publik (MPP) dan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar 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. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 10 (sepuluh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

<b>No.</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Waktu Pelaksanaan</b>	<b>Jumlah Hari Kerja</b>
1.	Persiapan	Desember 2022	6
2.	Pengumpulan Data	Januari-Oktober 2023	199
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2023	15

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober-November 2023	12
----	--------------------------------	-----------------------	----

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) dan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) dan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar dalam kurung waktu satu tahun adalah sebanyak 668 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 668 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 668 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	332	50%
		PEREMPUAN	336	50%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	39	6%
		SLTP	85	13%
		SLTA	401	60%
		DIII	0	0
		SI	98	15%
		S2	9	2%
3	PEKERJAAN	PNS	28	5%
		TNI	2	1%
		SWASTA	156	24%
		WIRUSAHA	53	8%
		LAINNYA	167	25%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	452	68%
		LAYANAN B	216	34%

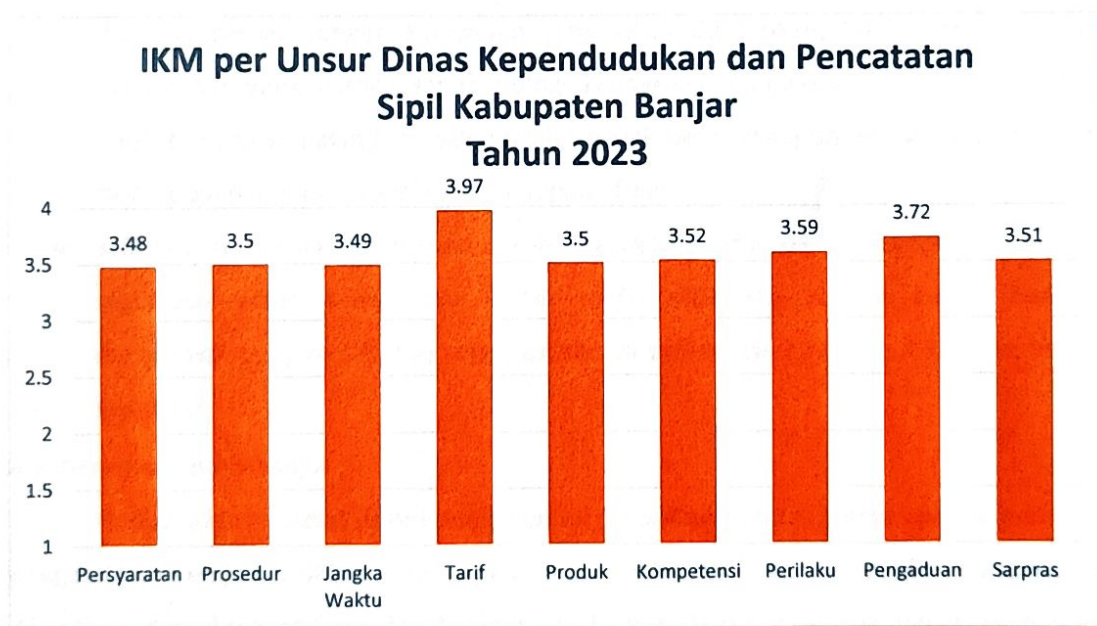
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
<b>IKM per unsur</b>	3,49	3,50	3,49	3,97	3,50	3,52	3,59	3,72	3,51
<b>Kategori</b>	B	B	B	A	B	B	A	A	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>89,70 (A atau Sangat Baik)</b>								

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. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,50. Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,49 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Persyaratan Pelayanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,97 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan, serta Perilaku Pelaksana nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,59.

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

- Produk Spesifikasi Jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, tidak semua lapisan masyarakat yang menguasai teknologi khususnya penguasaan terhadap jaringan internet yang semakin luas baik melalui sosial media maupun website tertang tata cara pelayanan baik secara online maupun offline.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

#### **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 penyebaran informasi melalui website dan media sosial, pelaksanaan kegiatan forum komunikasi pelayanan public baik secara langsung ataupun tidak langsung yang bisa dilakukan oleh

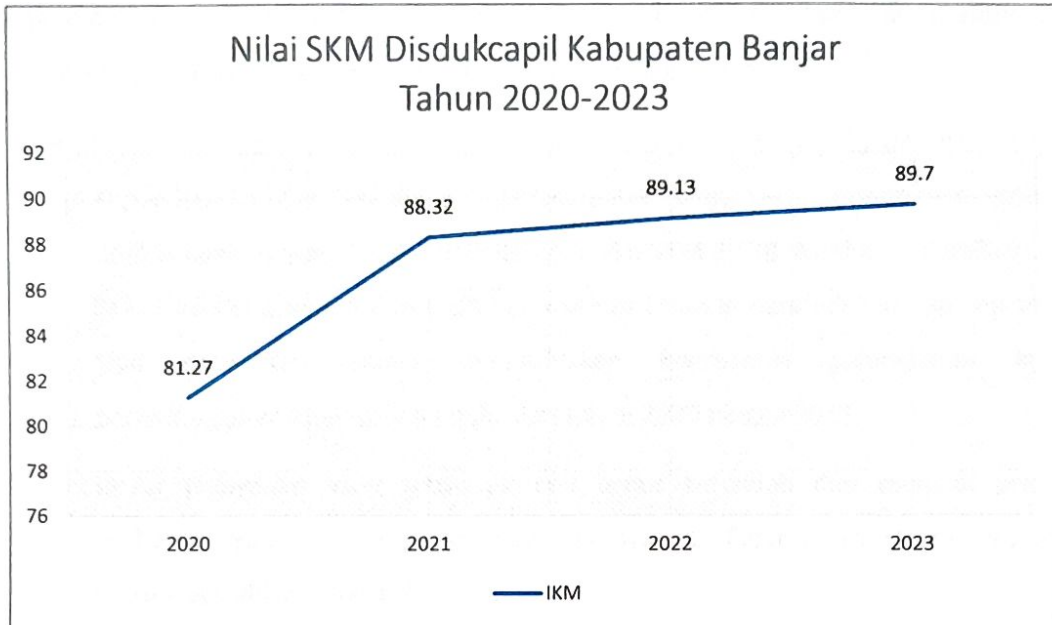
SKPD terkait dengan mengundang stakeholder yang merupakan penghubung langsung ke lapisan Masyarakat. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih 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	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online", layanan Identitas Digital, Star Banjar	√	√	√		Dinas terkait (Disduk capil)
		Penambahan loket layanan				√	
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	...

#### 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 Mall Pelayanan Publik (MPP) dan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik (MPP) dan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,70. Meskipun demikian, nilai SKM Mall Pelayanan Publik (MPP) dan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, Persyaratan Pelayanan, serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,97 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan, serta Perilaku Pelaksana nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,59.

Kabupaten Banjar, 10 November 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANJAR



NIP. 196502101992031018

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANJAR

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, Akta Kelahiran, dll)

#### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban)

1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara penilaku 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
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
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	

## 2. Hasil Olah Data SKM

PENGUKURAN BERKES KUALITAS MASYARAKAT PERUMSI SINERGEN TAHUN 2023

Unit Pelayanan : DINAS KEPERKERJAAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
Alamat : JL. DATUAH NO.7 BANTAPURA

No. Responden	Tanggal & jam Survei	Jenis Kelamin L/P	Pendidikan	Pekerjaan	Usia	Layanan Yang Ditawarkan	Nilai Persepsi (1-5)									Keterangan
							U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
644	07.09.2023 / 08.00.12.00	P	SMA		17	KTP	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
645	15.08.2023 / 13.00.17.00	L		PERANI	55	KTP	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
646	15.09.2023 / 09.00.12.00	L	S1	SWASTA	60	AKTA KELAHIRAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
647	15.09.2023 / 08.00.12.00	L	SMP	SWASTA	37	PINDAH DATA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
648	15.09.2023 / 08.00.12.00	P	S2	WIRUSAHA		AKTA KELAHIRAN	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
650	21.09.2023 / 08.00.12.00	P	SMA	PELAJAR	17	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
651	23.10.2023 / 08.00.12.00	P	S1	SWASTA	31	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
651	23.10.2023 / 08.00.12.00	P		IBU RUMAH TANGGA	41	AKTA DAN KK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
652	23.10.2023 / 08.00.12.00	L	SMA	SWASTA	38	AKTA KELAHIRAN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
653	24.10.2023 / 08.00.12.00	L	SMP			KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
654	24.10.2023 / 13.00.17.00	L	SMA	PELAJAR	17	KTP	3	3	4	4	3	4	4	1	4	
655	24.10.2023 / 13.00.17.00	P	SMA	PELAJAR	17	KTP	4	4	4	4	4	3	4	1	4	
656	24.10.2023 / 13.00.17.00	L	SMA	WIRUSAHA	19	KTP	3	4	3	4	3	3	4	1	4	
657	24.10.2023 / 13.00.17.00	P	SMA	WIRUSAHA	20	KTP	4	3	3	4	3	3	3	1	4	
658	24.10.2023 / 13.00.17.00	L	SMA	WIRUSAHA	24	AKTA KELAHIRAN	3	4	4	4	3	4	4	1	4	
659	25.10.2023 / 13.00.17.00	P	SMA	WIRUSAHA	25	KTP	3	3	3	4	3	4	4	1	4	
660	25.10.2023 / 13.00.17.00	L	SMA	PETANI		KTP	4	3	3	4	3	4	4	1	4	
661	25.10.2023 / 13.00.17.00	L	SMA	PELAJAR	16	KTP	3	3	3	3	3	3	4	3		
662	25.10.2023 / 13.00.17.00	P	SMA	WIRUSAHA	19	KTP	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
663	25.10.2023 / 13.00.17.00	L	SMA	WIRUSAHA	23	AKTA KELAHIRAN	3	3	3	4	3	3	4	1	4	
664	25.10.2023 / 13.00.17.00	P	SMA	PELAJAR	17	KTP	4	4	4	4	4	3	4	1	4	
665	25.10.2023 / 13.00.17.00	P	SMA	PELAJAR	19	KTP	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
666	25.10.2023 / 13.00.17.00	L	SMA	PELAJAR	17	KTP	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
667	25.10.2023 / 13.00.17.00	L	SMA	WIRUSAHA	27	AKTA KELAHIRAN	3	3	3	4	3	3	3	1	4	
668	25.10.2023 / 13.00.17.00	L	SMA	WIRUSAHA		KTP	4	4	3	4	4	3	4	1	4	
							2333	2339	2331	2651	2335	2352	2397	2487	2345	
<b>Nilai Rata-rata</b>							<b>3,49</b>	<b>3,50</b>	<b>3,49</b>	<b>3,97</b>	<b>3,50</b>	<b>3,59</b>	<b>3,69</b>	<b>3,77</b>	<b>3,51</b>	
<b>Nilai Interval</b>							3,29	3,39	3,29	3,44	3,39	3,29	3,48	3,45	3,29	
															25	
															82,70	

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Mutu
U1	Persyaratan Pelayanan	3.49	B
U2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.50	B
U3	Waktu Pelayanan	3.49	B
U4	Biaya/Tarif	3.97	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.50	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.52	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.59	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.72	A
U9	Sarana Prasarana	3.51	B

Tabel  
Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

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



**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

**Survei Kepuasan Masyarakat**

**Periode 2022**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**KABUPATEN BANJAR**

**2022**

# **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 Kabupaten Banjar 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.

No	Uraian Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Status
1	Penyusunan Rencana Tindak Lanjut	2023	Selesai
2	Penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut	2023	Selesai
3	Penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut	2023	Selesai
4	Penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut	2023	Selesai
5	Penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut	2023	Selesai
6	Penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut	2023	Selesai
7	Penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut	2023	Selesai
8	Penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut	2023	Selesai
9	Penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut	2023	Selesai

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar periode tahun 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2022**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,48	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,44	B
3	Waktu Penyelesaian	3,39	B
4	Biaya/Tarif	3,85	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,49	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,51	B
7	Perilaku Pelaksana	3,57	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,52	B
9	Sarana dan Prasarana	3,83	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	Waktu Penyelesaian	1.1 Adanya pelayanan Tatap Muka, agar pengajuan pelayanan lebih cepat terselesaikan				√	Sekretaris
		1.2 Pelayanan Tatap Muka di laksanakan di MPP			√		
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	2.1 Meningkatkan kinerja dengan pembelakuan SIAK terpusat			√		Sekretaris
		2.2 Di harapkan adanya penambahan untuk pelayanan di MPP			√		
		2.3 Perlu adanya gedung baru untuk Disdukcapil agar alur pelayanan bisa lebih maksimal				√	

### 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	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Adanya pelayanan Tatap Muka, agar pengajuan pelayanan lebih cepat terselesaikan	Sudah			
	Pelayanan Tatap Muka di laksanakan di MPP	Sudah			
	Meningkatkan kinerja dengan pembelakuan SIAK terpusat	Sudah			
2	Di harapkan adanya penambahan untuk pelayanan di MPP	Sudah			
	Perlu adanya gedung baru untuk Disdukcapil agar alur pelayanan bisa lebih	Belum	Mengajukan Gedung baru untuk Disdukcapil agar		

	maksimal		pelayanan lebih maksimal		
	Adanya pelayanan Tatap Muka, agar pengajuan pelayanan lebih cepat terselesaikan	Sudah			

## **BAB IV KESIMPULAN**

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

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
  - Perlu adanya gedung baru untuk Disdukcapil agar alur pelayanan bisa lebih maksimal
3. 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					

Martapura , 10 November 2023  
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
BANJAR



AZWAR, S.H., M.Si  
NIP. 196502101992031018

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**UPTD PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK**  
**DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN GAMBUT**  
**KABUPATEN BANJAR**  
**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
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
<b>BAB III .....</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV .....</b>	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V .....</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN.....</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>13</b>
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data .....	13
3. 2	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	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 Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, kemudian diturunkan ke dalam Peraturan Bupati Banjar nomor 59 tahun tentang pedoman pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kab. Banjar. 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 UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan, 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 yang telah diberikan oleh UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kecamatan Gambut.

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 UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar adalah Para Pegawai yang bertugas di UPTD.

#### 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 UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar 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. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 11 (sebelas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	10
2.	Pengumpulan Data	Januari - Oktober 2023	280
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2023	5

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah permohonan) dari seluruh jenis pelayanan pada UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar. berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar. dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 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 122 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 122 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	65	53%
		PEREMPUAN	57	47%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	20	16%
		SLTP	15	12%
		SLTA	64	53%
		S1	21	17
		S2	2	2%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	3	3%
		TNI	0	0%
		SWASTA	49	40%
		WIRUSAHA	5	4%
		LAINNYA	60	49%
		TIDAK MENGISI	5	4%
4	JENIS LAYANAN	KTP	15	12%
		KARTU KELUARGA	33	27%
		AKTA KELAHIRAN	37	31%
		TIDAK MENGISI	4	3%
		LAINNYA	33	27%

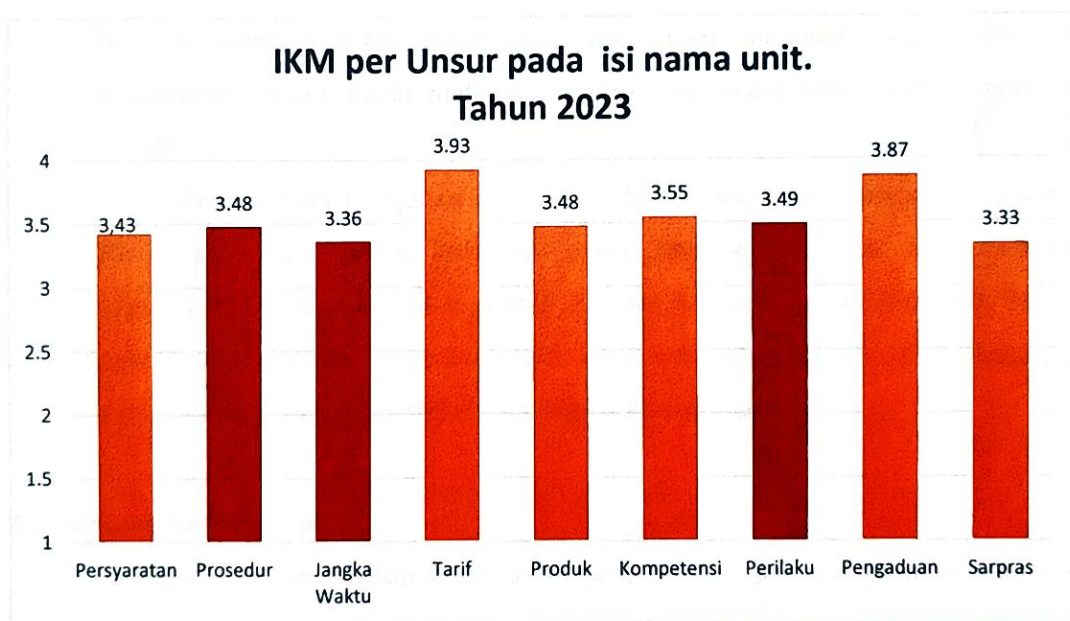
## Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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		3,43	3,48	3,36	3,93	3,48	3,55	3,49	3,87	3,33
Kategori		B	B	B	A	B	A	B	A	B
IKM	Unit Layanan	88,66 (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. Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,33. Selanjutnya Jangka Waktu yang mendapatkan nilai 3,36 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga persyaratan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,93 dari unsur layanan, dan Sarana prasarana serta Kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,87 dan 3,55.

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

- Tidak tersedianya kotak saran atau pengaduan meskipun telah diberikan pengumuman untuk dapat melakukan pengaduan secara online melalui aplikasi LAPOR!
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan penyelesaian dokumen untuk tiap satu antrian berbeda-beda tergantung jenis layanan apa saja yang diajukan (untuk 1 antrian bisa lebih dari 1 jenis layanan). Sistem pelayanan secara online sebenarnya sudah dilakukan namun masih banyak masyarakat yang datang ke lokasi layanan.

#### **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.

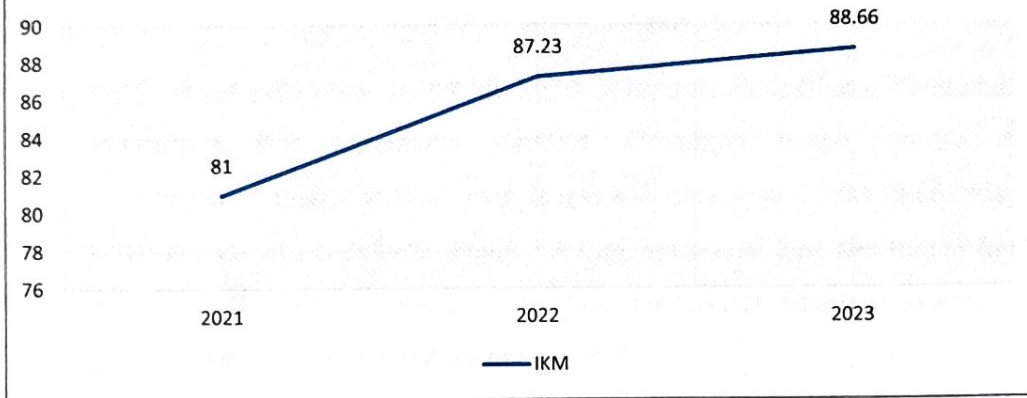
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan meladari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyediakan wadah/tempat untuk Saran/Pengaduan	√	√			Kepala UPTD
		Menginformasikan pengajuan laporan melalui Aplikasi lapor				√	
2	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi Aplikasi STAR BANJAR	√	√	√		Kepala UPTD
		Penambahan petugas/loket layanan			√		
3	Persyaratan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Kepala UPTD

#### 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 UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar. dapat dilihat melalui grafik berikut :

Nilai SKM UPTD Pelayanan pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kecamatan Gambut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Tahun 2021-2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar.

## BAB V

### KESIMPULAN

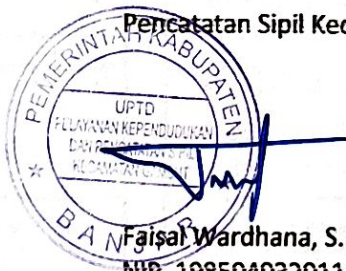
Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- **Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar, secara umum** mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,66. Nilai SKM UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu penanganan pengaduan, waktu penyelesaian pelayanan, serta persyaratan pelayanan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,93 dari unsur layanan, dan Sarana Prasarana serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,87 dan 3,55.

Kabupaten Banjar, 10 November 2023

UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan

Pencatatan Sipil Kecamatan Gambut



Faiçal Wardhana, S.Kom  
NIP. 198504032011011007

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**UPTD PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KECAMATAN GAMBUT KABUPATEN BANJAR**

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, Akta Kelahiran, dll)

#### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara pembuku petugas dalam pelayanan terkait kecapatan dan ketamahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecapatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang perubahan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikadisa dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/biaya dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
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	

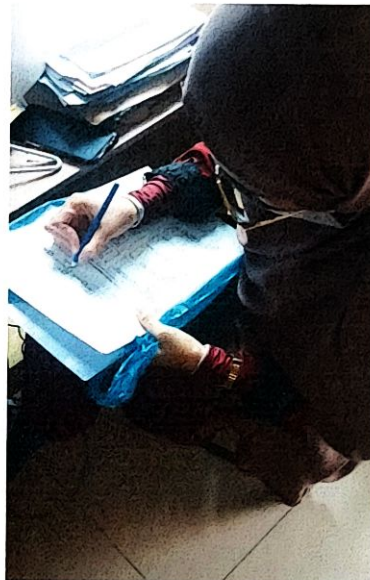
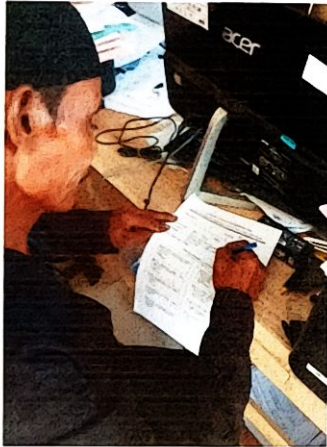
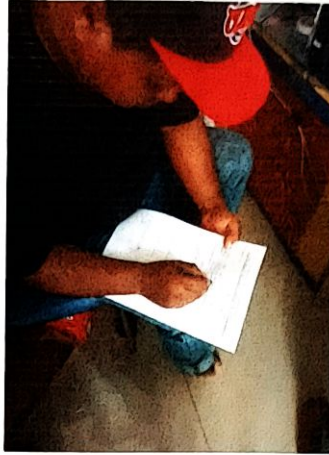


No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,43
U2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,48
U3	Sifat Pelayanan	3,38
U4	Biaya/Tarif	3,93
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,48
U6	Kompetensi Pelaksana	3,55
U7	Perilaku Pelaksana	3,49
U8	Sarana Prasarana	3,57
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,33

Tabel  
 Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

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



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

**Survei Kepuasan Masyarakat**

**Periode 2022**



**UPTD PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK  
DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN GAMBUT  
KABUPATEN BANJAR**

**2022**

# **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 UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar 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.

No	Uraian	Estimasi	Perkiraan
1	Penyediaan	3.00	1
2	Penyediaan	3.00	1
3	Penyediaan	3.00	1
4	Penyediaan	3.00	1
5	Penyediaan	3.00	1
6	Penyediaan	3.00	1
7	Penyediaan	3.00	1
8	Penyediaan	3.00	1
9	Penyediaan	3.00	1
10	Penyediaan	3.00	1

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,38	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,46	B
3	Waktu Penyelesaian	3,22	B
4	Biaya/Tarif	3,95	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,34	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,52	B
7	Perilaku Pelaksana	3,40	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,78	A
9	Sarana dan Prasarana	3,36	B

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	Waktu Penyelesaian	Menambah loket/petugas pelayanan	√				Kepala UPTD
		Menginformasikan penggunaan aplikasi layanan online			√		Kepala UPTD
		Peningkatan Kapasitas sumber daya manusia				√	Kepala UPTD
2	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Penginformasian tentang produk yang dikeluarkan oleh UPTD yang ada di Kecamatan Gambut	√				Kepala UPTD
3	Sarana dan prasarana	Peningkatan Kapasitas gedung UPTD dengan melakukan rehabilitasi gedung kantor		√			Kepala UPTD
		Mengusulkan pengadaan kursi untuk menggantikan kursi yang kurang baik		√			Kepala UPTD

### 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	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Menambah loket/petugas pelayanan	Belum	Terbatasnya jumlah petugas pelayanan dan tidak diperbolehkannya untuk perekrutan tenaga kontrak baru		
	Menginformasikan penggunaan aplikasi layanan online	Sudah	Telah ditempel pengumuman tentang aplikasi pelayanan online		
	Peningkatan Kapasitas sumber daya manusia	Belum	Pelaksanaan Peningkatan Kapasitas sumber daya manusia		

			dilaksanakan dengan anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar		
2	Penginformasian tentang produk yang dikeluarkan oleh UPTD yang terdaftar di Kecamatan Gambut	sudah	Memberikan Informasi bahwa dokumen kependudukan yang dikeluarkan sudah sesuai dengan peraturan terkait (misalnya pergantian dari blanko kartu akta kelahiran menjadi kertas HVS ukuran A4 80 gr dengan pengesahan secara elektronik (QR Code)		
3	Peningkatan Kapasitas gedung UPTD dengan melakukan rehabilitasi gedung kantor	belum	Terbatasnya anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar		
	Pengadaan meubelair baru untuk menggantikan meja dan kursi yang dalam kondisi kurang baik	belum	anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar		

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
  - Menambah loket/petugas pelayanan yang terkendala oleh terbatasnya jumlah tenaga pelayanan serta peraturan yang melarang perekrutan tenaga kontrak baru
  - Peningkatan Kapasitas sumber daya manusia masih menunggu jadwal pelaksanaan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar
  - Peningkatan Kapasitas gedung dengan melakukan rehabilitasi gedung kantor serta pengadaan meubelair untuk menggantikan meja kursi yang dalam kondisi kurang baik terkendala dengan terbatasnya anggaran/biaya
3. 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	Menambah loket/petugas pelayanan	Mengusulkan rekrutmen petugas operator lewat jalur seleksi CPNS maupun PPPK	1 Tahun	Kepala UPTD	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar
2	Pengadaan meubelair baru untuk menggantikan meja dan kursi yang dalam kondisi kurang baik	mengusulkan Pengadaan Meja dan Kursi pada RKBMD tahun berikutnya	1 Tahun	Peningkatan Kapasitas gedung UPTD dengan melakukan rehabilitasi gedung kantor	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar

Martapura , 10 November 2023

UPTD Pelayanan Pendaftaran

Penduduk dan Pencatatan Sipil

Kecamatan Gambut



FAISAL WARDHANA, S.Kom

NIP. 198504032011011007

**LAPORAN**  
**Survey Kepuasan Masyarakat**  
**(SKM)**  
**Tahun 2023**



**UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan  
Pencatatan Sipil  
Kecamatan Mataraman**

**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Banjar**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. Kuesioner .....	13
2. Hasil Pengolahan Data .....	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM .....	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	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 Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, kemudian diturunkan ke dalam Peraturan Bupati Banjar nomor 59 tahun tentang pedoman pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan **Kab. Banjar**. 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 Banjar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan, 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 yang telah diberikan oleh UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Mataraman pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar.

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 UPT Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Mataraman pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar. dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Mataraman pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar. adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang dibagikan secara manual yang disebarkan 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 UPT Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Mataraman pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar 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 UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Mataraman 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. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 11 (Sebelas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Desember 2022	5
2.	Pengumpulan Data	Januari – Oktober 2023	199
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober - November 2023	8

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2023	8
----	--------------------------------	---------------	---

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Mataraman berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Mataraman. dalam kurun waktu empat bulan adalah sebanyak 180 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 395 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 395 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	208	53%
		PEREMPUAN	187	47%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	35	9%
		SLTP	91	23%
		SLTA	207	52%
		S1	54	14%
		S2	8	2%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	26	6%
		TNI	11	3%
		POLRI	7	2%
		SWASTA	119	30%
		WIRUSAHA	55	14%
		LAINNYA	177	45%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	357	90%
		LAYANAN B	38	10%
		LAINNYA		

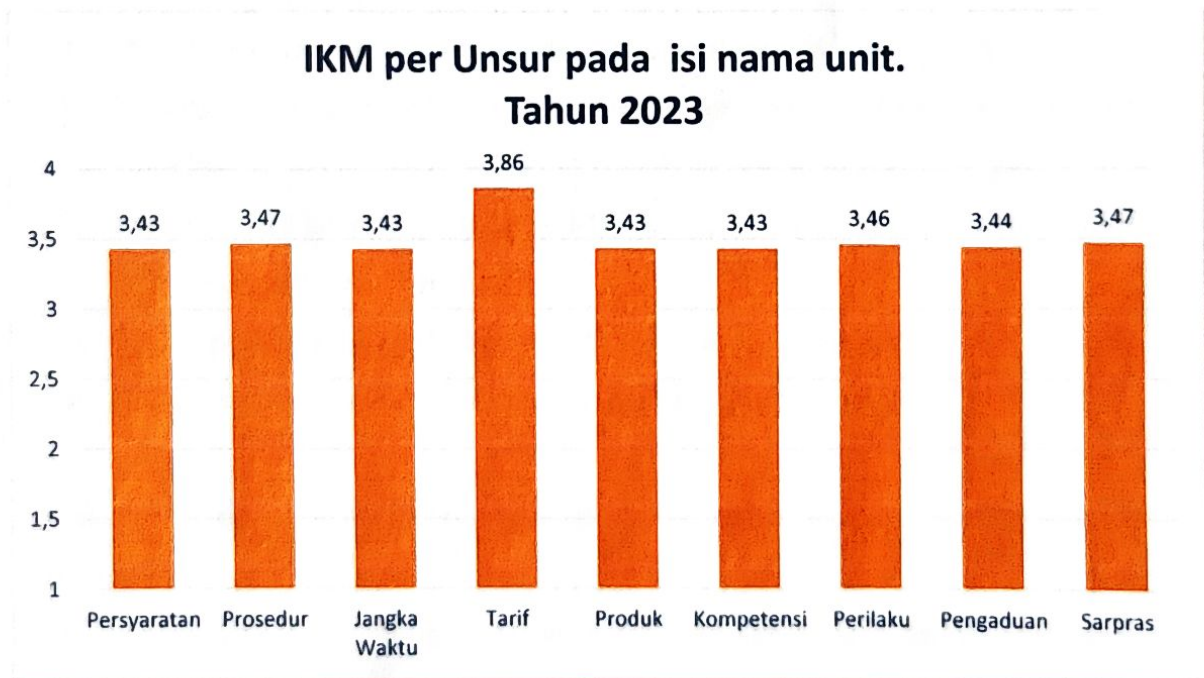
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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		3,43	3,47	3,43	3,86	3,43	3,43	3,46	3,44	3,47
Kategori		B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM	Unit Layanan	87,29 (B atau 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. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,43. Selanjutnya Jangka Waktu juga mendapatkan nilai 3,43 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk dan Kompetensi termasuk unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,86 dari unsur layanan, dan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,47, Begitupun dengan Sarpras termasuk tiga unsur tertinggi.

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 blanko KTP EL diperbanyak agar tidak ada alasan blanko kosong”.
- “Persyaratan yang mudah agar dapat dipahami Ketika mengurus dokumen dan tidak bolak balik”
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Untuk pasangan nikah siri agar dapat membuat kartu keluarga”
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Dengan adanya stigma dari Masyarakat terkait kekosongan blanko kami berupaya memperbanyak jumlah permintaan blanko KTP El ke Kementrian Dalam Negeri (Kemendagri)
- Persyaratan yang sudah ada telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, Kami akan terus berupaya memberikan sosialisasi tentang mudahnya persyaratan dalam pembuatan dokumen Disdukcapil Kabupaten Banjar.

#### 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.

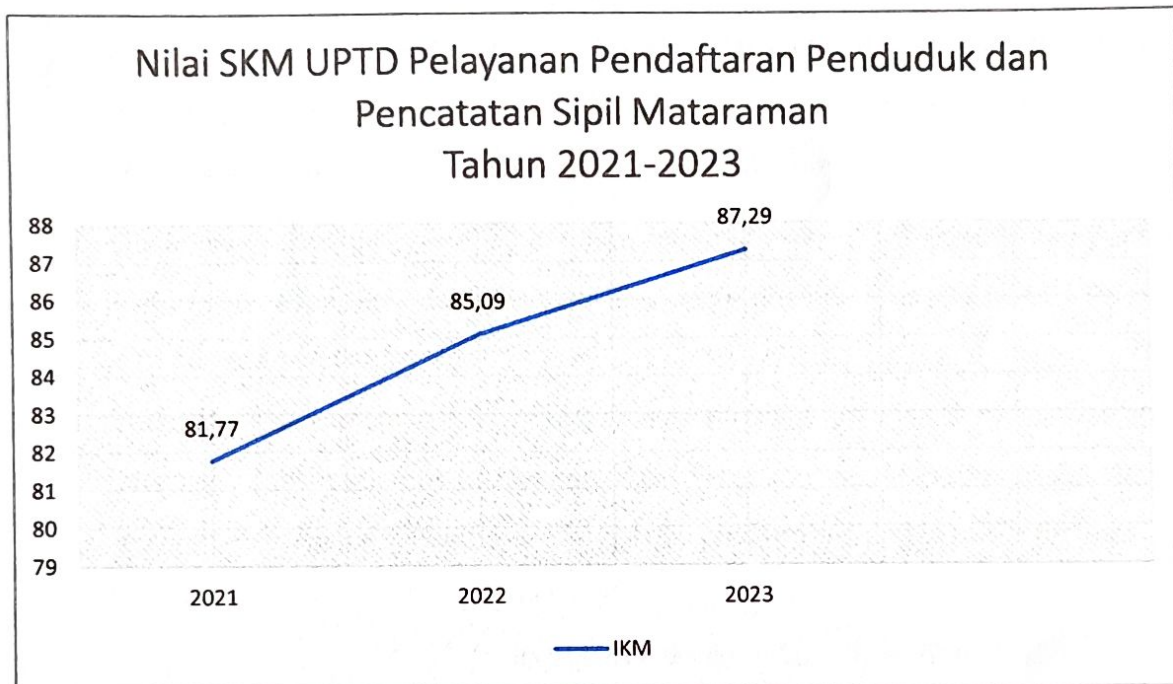
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 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	Persyaratan	Evaluasi Persyaratan demi kemudahan pelayanan”	√	√			...
2	Jangka Waktu	Penambahan loket layanan				√	...
		Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
3	Produk	Peningkatan Sosialisasi tentang Produk-Produk Layanan	√		√		...

#### 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 UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Mataraman dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun sesuai tabelnya hingga 2023 pada UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Mataraman.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Mataraman, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 87,29. Meskipun demikian, nilai SKM UPTD. Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Mataraman menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,86 dari unsur layanan dan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,47, Begitupun dengan Sarpras termasuk tiga unsur tertinggi.

Kabupaten Banjar, 10 November 2023

UPTD. Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan  
Pencatatan Sipil Mataraman



  
RISHAN DENY SETIAWAN, A.Md

NIP.198202052009041003

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### CONTOH KUESIONER

### KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Mataraman

Tanggal : □□ / □□ / □□□□	Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia :    □□ Tahun
Pendidikan                    :	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3
Pekerjaan                    :	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha
	<input type="checkbox"/> Lainnya : .....

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

*(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak kompeten</li> <li>2. Kurang kompeten</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sangat kompeten</li> </ol>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mudah</li> <li>2. Kurang mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat mudah</li> </ol>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sopan dan ramah</li> <li>2. Kurang sopan dan ramah</li> <li>3. Sopan dan ramah</li> <li>4. Sangat sopan dan ramah</li> </ol>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak cepat</li> <li>2. Kurang cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat cepat</li> </ol>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buruk</li> <li>2. Cukup</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mahal</li> <li>2. Cukup mahal</li> <li>3. Murah</li> <li>4. Gratis</li> </ol>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> <li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>3. Berfungsi kurang maksimal</li> <li>4. Dikelola dengan baik</li> </ol>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

## 2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UPTD. Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Mataraman

Unit Pelayanan : UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Mataraman  
Alamat : Desa Mataraman RT. 01 Kecamatan Mataraman Kab. Banjar

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
5	4	4	3	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
13	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
389	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
390	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
391	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
392	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
393	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
394	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
395	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
	1404	1421	1403	1580	1402	1404	1414	1405	1420	
<b>N.Rata-rata</b>	<b>3,43</b>	<b>3,47</b>	<b>3,43</b>	<b>3,86</b>	<b>3,43</b>	<b>3,43</b>	<b>3,46</b>	<b>3,44</b>	<b>3,47</b>	
<b>NRR Tertimban</b>	0,38	0,39	0,38	0,43	0,38	0,38	0,38	0,38	0,39	3,49
										25
										0,111
										87,29

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Mutu
U1	Persyaratan Pelayanan	3,43	B
U2	Sistem Mekanisme dan Prosedu	3,47	B
U3	Waktu Pelayanan	3,43	B
U4	Biaya/Tarif	3,86	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayan	3,43	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,43	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,46	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran	3,44	B
U9	Sarana dan Prasarana	3,47	B

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK

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



4. **Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh Template Laporan)**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 2022**



**UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil  
Kecamatan Mataraman**

**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Banjar**

# 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 UPTD. Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Mataraman 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 UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Mataraman periode Semester I Tahun 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2022**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,36	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,34	B
3	Waktu Penyelesaian	3,34	B
4	Biaya/Tarif	3,90	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,34	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,42	B
7	Perilaku Pelaksana	3,43	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,19	B
9	Sarana dan Prasarana	3,30	B

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	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengadaan Kotak Saran	√				
		Penambahan Kolom Saran pada Quesioner	√				
2	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Kualitas Jaringan			√		
3	Kompetensi Pelaksana	Ikut Serta dalam Kegiatan Khusus Service Excellent			√		

### 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	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Pengadaan Kotak Saran	Belum	Mengajukan Pengadaan Kotak Saran ke Dinas Induk		
	Penambahan Kolom Saran pada Quesioner	Sudah			Kurangnya Kesadaran Masyarakat untuk aktif mengisi Quesioner
2	Peningkatan Kualitas Jaringan	Sudah			
3	Ikut Serta dalam Kegiatan Khusus Service Excellent	Sudah			

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Mataraman telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
  - Pengadaan Kotak Saran
3. 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					

Kabupaten Banjar, 10 November 2023

UPTD. Pelayanan Pendaftaran Penduduk  
dan Pencatatan Sipil Mataraman



  
RISHAN DENY SETIAWAN, A.Md

NIP.19820205200904100