



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN III 2024

**Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Banjar
Tahun 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 2	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 3	
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 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 Banjar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa 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

- 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 manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan sesuai dengan 9 (sembilan) 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 ditambah dengan 2 (dua) unsur penilaian hasil dari rekomendasi MCP (*Monitoring Center for Prevention*) KPK Tahun 2024. Kesebelas 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).
10. **Transparansi Pelayanan** : Transparansi pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dan mudah diakses bagi semua pihak yang membutuhkan informasi.
11. **Integritas Petugas Pelayanan** : Integritas petugas pelayanan adalah konsistensi petugas pelayanan dalam menerapkan nilai-nilai, keyakinan dan prinsip yang baik tanpa menerima suap, pungutan liar, gratifikasi, dan sebagainya.

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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Juli- Agustus 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2024	11
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2024	6

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 Banjar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 10.000 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 370 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 450 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	213	47%
		PEREMPUAN	237	53%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	44	10%
		SLTP	104	23%
		SLTA	273	61%
		DIII	0	0%
		SI	27	6%
		S2	2	0.4%
3	PEKERJAAN	PNS	11	2%
		TNI	2	0.4%
		SWASTA	126	28%
		WIRSAUSAHA	43	10%
		LAINNYA	268	60%
4	JENIS LAYANAN	KARTU KELUARGA	93	21%
		KTP	269	60%
		AKTA	56	12%
		PINDAH / DATANG	32	7%

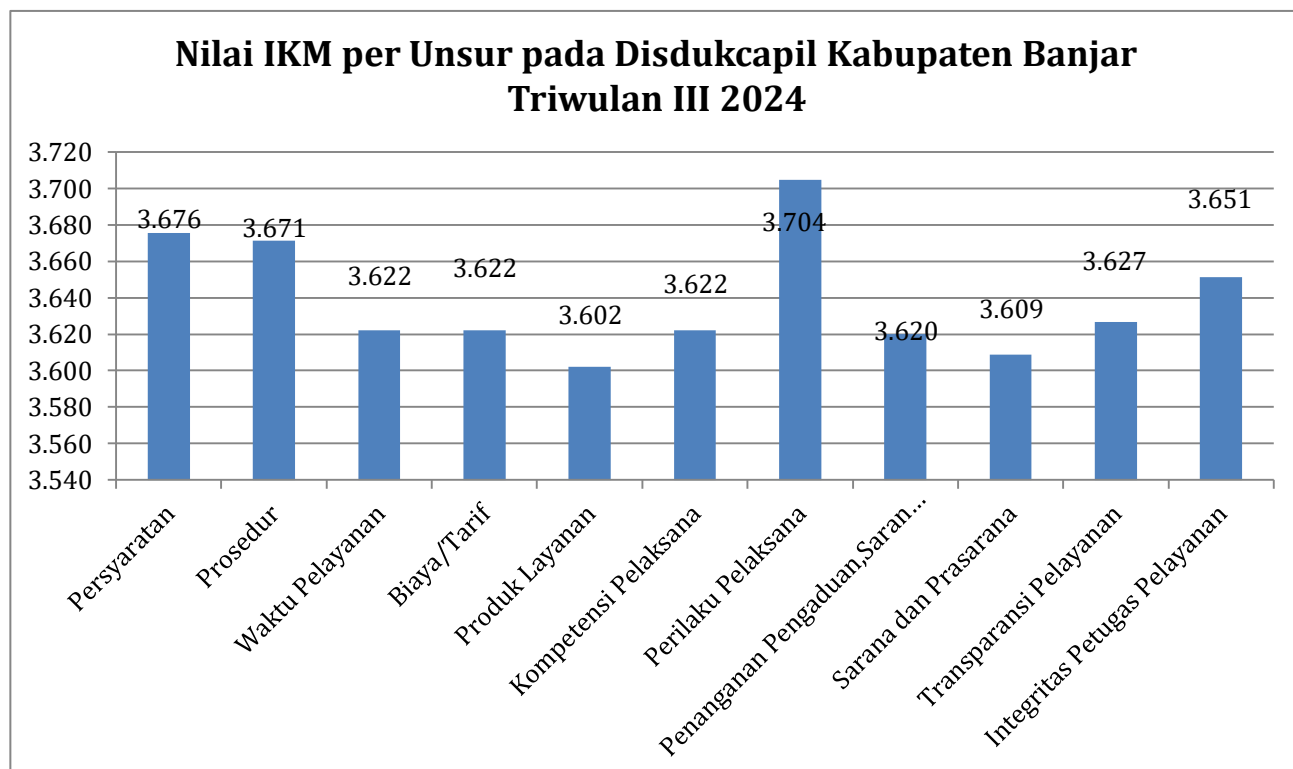
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	U10	U11
IKM per unsur	3,676	3,671	3,622	3,622	3,602	3,622	3,704	3,620	6,609	3,627	3,651
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,97 (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. Kesesuaian Produk Layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.602. Selanjutnya sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,609 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Penanganan pengaduan, saran dan masukan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,620.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,704, Persyaratan unsur tertinggi kedua dengan nilai 3,676, dan unsur Sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,671.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Produk Spesifikasi Layanan dan Sarana Prasarana dapat digambarkan sebagai berikut :

- Kesesuaian antara ketentuan produk layanan yang telah ditetapkan dengan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima masih perlu dibenahi menurut masyarakat.
- Sarana dan Prasarana di ruangan penerimaan berkas MPP Lantai 1 dirasakan masih belum optimal oleh masyarakat dikarenakan pada bulan Juni s.d Juli 2024 ruang penerimaan berkas masih dalam tahap renovasi

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.

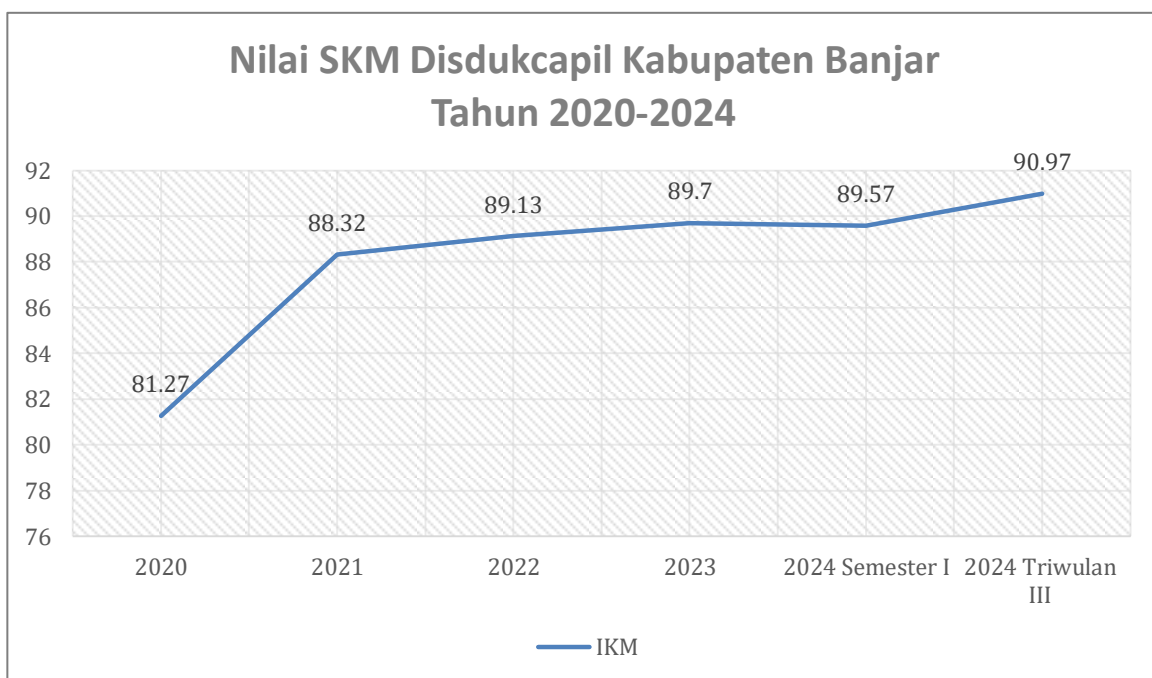
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada Disdukcapil Kabupaten Banjar yang melibatkan Sekretariat dan bidang-bidang terkait. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 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	Produk spesifikasi pelayanan	Menambah sarana/media publikasi informasi yang memadai terkait Produk spesifikasi pelayanan baik cetak maupun online				√	Bidang Umum dan Kepegawaian
2	Sarana dan Prasarana	Memastikan Sarana Prasarana di ruangan penerimaan berkas MPP Lantai 1 pada awal bulan Agustus 2024 sudah selesai direnovasi dan penambahan fasilitas pendukung pelayanan sudah dipenuhi				√	Bidang Umum dan Kepegawaian
3	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Menempatkan media informasi tentang fasilitas pengaduan seperti kotak saran di area yang lebih straregis dan terlihat oleh masyarakat pengguna layanan				√	Bidang Umum dan Kepegawaian

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 Banjar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,97. Nilai SKM Disdukcapil Kabupaten Banjar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 hingga 2024.
- Produk Layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.602. Selanjutnya sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,609 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Penanganan pengaduan, saran dan masukan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,620.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,704, Persyaratan unsur tertinggi kedua dengan nilai 3,676, dan unsur Sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,671

Kabupaten Banjar, 01 Oktober 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANJAR



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

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PEMERINTAH
 DAERAH KABUPATEN BANJAR
 TAHUN 2024

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 WIRAUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)
 Jenis Layanan yang diterima :misal :
 (KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4		
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4		
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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 penanganan pengaduan dan layanan konsultasi yang tersedia? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik.	1 2 3 4		
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4		
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dsb)? a. Tidak transparan b. Kurang transparan c. Transparan d. Sangat transparan	1 2 3 4		
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi dsb)? a. Tidak berintegritas b. Kurang berintegritas c. Berintegritas d. Sangat berintegritas	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

2. Hasil Olah Data SKM

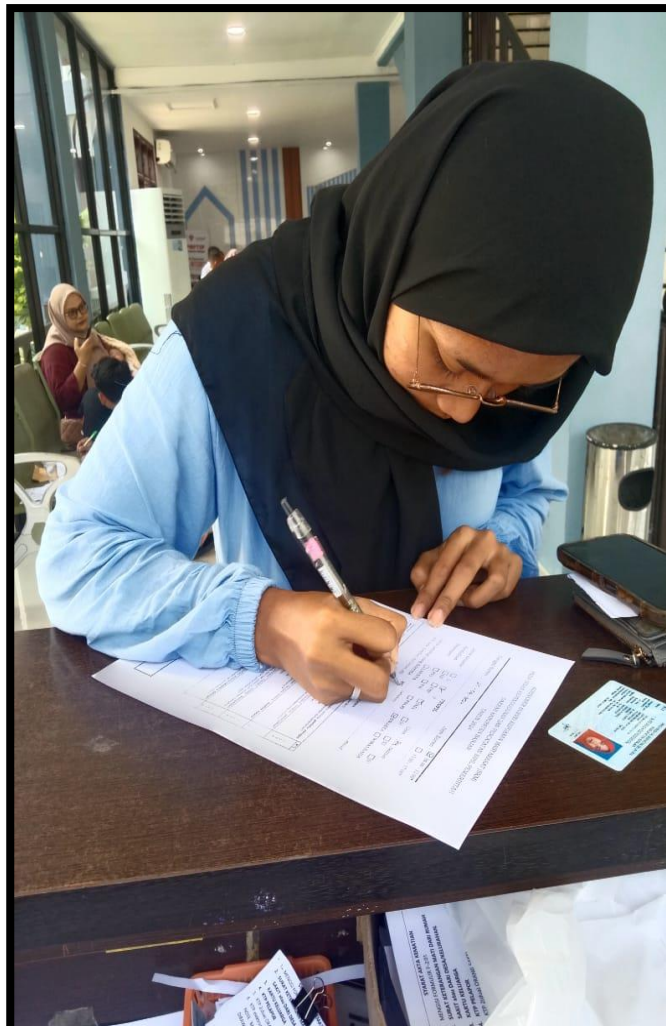
AKTA	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
AKTA	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
AKTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
KTP	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
PINDAH/DATANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
KK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
KK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
AKTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
KK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
AKTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
KK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
AKTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
AKTA	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
KK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
KTP	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
KTP	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
PINDAH/DATANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
AKTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
KTP	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
PINDAH/DATANG	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
PINDAH/DATANG	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
KK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
PINDAH/DATANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
PINDAH/DATANG	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
KK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
KTP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
KTP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
KTP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
PINDAH/DATANG	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
AKTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	1654	1652	1630	1630	1621	1630	1667	1629	1624	1632	1643
	3.676	3.671	3.622	3.622	3.602	3.622	3.704	3.620	3.609	3.627	3.651
	0.334	0.334	0.329	0.329	0.327	0.329	0.337	0.329	0.328	0.330	0.332
	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
								*)	**)		
								3.639	90.970		

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3.676
U2	Prosedur	3.671
U3	Waktu Pelayanan	3.622
U4	Biaya/Tarif	3.622
U5	Produk Layanan	3.602
U6	Kompetensi Pelaksana	3.622
U7	Perilaku Pelaksana	3.704
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3.620
U9	Sarana dan Prasarana	3.609
U10	Transparansi Pelayanan	3.627
U11	Integritas Petugas Pelayanan	3.651

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 Semester I 2024



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANJAR
2024**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 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.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil periode Triwulan II 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 1 2024

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	3,60
2	Sistem mekanisme dan prosedur	3,61
3	Waktu penyelesaian	3,59
4	Biaya / Tarif	3,99
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,46
6	Kompetensi pelaksana	3,62
7	Perilaku pelaksana	3,56
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,46
9	Sarana dan Prasarana	3,37

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 4 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari keempat unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

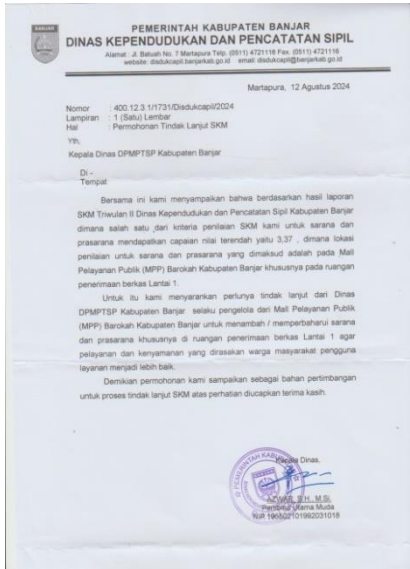
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

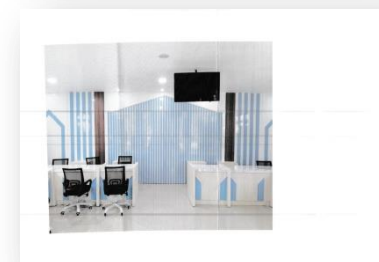
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	Pengajuan penambahan anggaran untuk kelengkapan peralatan dan perlengkapan kantor yang memadai serta berkoordinasi dengan DPMPTSP Kab Banjar terkait masalah tersebut			√		Sekretaris Dinas, Kasubbag Umum dan Kepegawaian
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Meningkatkan pemahaman petugas akan pentingnya kecepatan respon pengaduan, dan sikap pelayanan prima melalui pembinaan			√		Sekretaris Dinas berkoordinasi dengan Tim Medsos dan Bidang Pelayanan Terkait
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi dan pengawasan produk pelayanan kepada pengguna layanan dan petugas pelayanan			√		Sekretaris Dinas, Semua Kepala Bidang
4	Perilaku Pelaksana	Monitoring dan evaluasi rutin terhadap kinerja aparatur; Rapat bulanan untuk operator dan petugas pelayanan; Workshop yang bertujuan agar petugas mampu memberikan pelayanan prima (service Excelent) sesuai tupoksi			√		Sekretaris Dinas, Semua Kepala Bidang, Kasubbag Umum dan Kepegawaian

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	Pengajuan penambahan anggaran untuk kelengkapan peralatan dan perlengkapan kantor yang memadai serta berkoordinasi dengan DPMPTSP Kab Banjar terkait masalah tersebut	Sudah	Cukup Jelas	 <p>Surat Permohonan Tindak Lanjut SKM Kepada pihak DPMPTSP Kab Banjar perihal Perbaikan Sarana dan Prasarana</p>	Tidak Ada



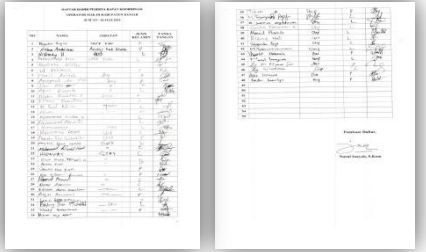


Surat Balasan Tindak Lanjut SKM dari pihak DPMPSTP Kab Banjar perihal Perbaikan Sarana dan Prasarana

				 <p data-bbox="1361 997 1736 1045">Proses Renovasi Lt. 1 di MPP Barokah oleh pihak DPMPTSP Kab Banjar</p>	
--	--	--	--	--	--

2	Meningkatkan pemahaman petugas akan pentingnya kecepatan respon pengaduan, dan sikap pelayanan prima melalui pembinaan	Sudah	Cukup Jelas	 <p>Meningkatkan pemahaman petugas melalui pembinaan pada setiap apel pagi</p>	Tidak Ada
3	Sosialisasi dan pengawasan produk pelayanan kepada pengguna layanan dan petugas pelayanan	Sudah	Cukup Jelas	 <p>Sosialisasi Produk Pelayanan Melalui Media Cetak (X Banner) dan Website</p>	Tidak Ada

				 <p>Dukcapil Banjar 15m · 45</p> <p>Apa itu Survey Kepuasan Masyarakat ?</p> <p>APA SAJA URUS DIAK? 1. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat 2. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik 3. Meningkatkan kinerja aparatur sipil negara 4. Meningkatkan mutu pelayanan publik 5. Meningkatkan mutu pelayanan publik</p> <p>UNTUK APA SKM? Diharapkan hasil SKM ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih berkualitas, serta menumbuhkan prakarsa dan peran serta pengguna layanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar</p> <p>APA SAJA URUS DIAK? 1. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat 2. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik 3. Meningkatkan kinerja aparatur sipil negara 4. Meningkatkan mutu pelayanan publik 5. Meningkatkan mutu pelayanan publik</p> <p>UNTUK APA SKM? Diharapkan hasil SKM ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih berkualitas, serta menumbuhkan prakarsa dan peran serta pengguna layanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar</p> <p>MEMERIKSA MELALUI QR CODE</p> <p>dukcapilbanjar</p> <p>APA ITU SKM? Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat secara komprehensif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan Peraturan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat</p> <p>UNTUK APA SKM? Diharapkan hasil SKM ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih berkualitas, serta menumbuhkan prakarsa dan peran serta pengguna layanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar</p> <p>Disukai oleh agusubak dukcapilbanjar Apa itu Survey Kepuasan Masyarakat ? 2 jam yang lalu</p> <p>Sosialisasi Kepada Pengguna Layanan Melalui Sosial Media (Facebook dan Instagram)</p>	
--	--	--	--	---	--

				 <p>Sosialisasi Produk Pelayanan dan Unsur SKM (11 Unsur) Kepada petugas pelayanan saat Apel Pagi</p>	
4	<p>Monitoring dan evaluasi rutin terhadap kinerja aparatur; Rapat bulanan untuk operator dan petugas pelayanan; Workshop yang bertujuan agar petugas mampu memberikan pelayanan prima (service Excelent) sesuai tupoksi</p>	Sudah	Cukup Jelas	 <p>Rapat bulanan untuk operator dan petugas pelayanan</p>  <p>Daftar hadir rapat bulanan untuk operator dan petugas pelayanan</p>	Tidak Ada

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 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1					

Martapura , 29 Juli 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANJAR



AZWAR, S.H., M.Si

NIP. 196502101992031018