

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TANGGAMUS
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN JUDUL | i |
| DAFTAR ISI | iii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat | 2 |
| 1.3. Maksud dan Tujuan | 2 |
| | |
| BAB II PENGUMPULAN DATA SKM | |
| 2.1. Pelaksana SKM | 4 |
| 2.2. Metode Pengumpulan Data | 4 |
| 2.3. Lokasi Pengumpulan Data | 5 |
| 2.4. Waktu Pelaksanaan SKM | 6 |
| 2.5. Penentuan Jumlah Responden | 6 |
| | |
| BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM | |
| 3.1. Jumlah Responden SKM | 8 |
| 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) | 9 |
| | |
| BAB IV ANALISIS HASIL SKM | |
| 4.1. Analis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan | 11 |
| 4.2. Rencana Tindak Lanjut | 12 |
| 4.3. Realisasi Rencana Tindak Lanjut | 13 |
| 4.4. Tren Nilai SKM | 16 |
| 4.5. Nilai IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus Tahun 2024 | 17 |
| | |
| BAB V KESIMPULAN | |

LAMPIRAN

| | |
|------------------------------|----|
| 1. Kuisoner | 20 |
| 2. Hasil Olah Data SKM | 21 |
| a. SKM TW III | 21 |
| b. SKM TW IV..... | 22 |
| 3. Dokumentasi | 23 |

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 Tanggamus sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Tanggamus, 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 Tanggamus.

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 Tanggamus dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus yaitu :

1. **Persyaratan Pelayanan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur Pelayanan** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Pelayanan** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **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 Pelayanan** : Produk 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 persemester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-----------------------|-------------------|
| 1 | Persiapan | Juli | 8 |
| 2 | Pengumpulan Data TW III | Juli-September 2024 | 65 |
| 3 | Pengumpulan Data TW IV | Oktober-November 2024 | 29 |
| 4 | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | November 2024 | 6 |
| 5 | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | November 2024 | 7 |

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan langsung (jumlah pemohon yang datang langsung) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima pelayanan langsung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus dalam kurun waktu persemester (6 bulan) Triwulan III dan Triwulan IV adalah sebanyak 2800 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Tabel Krejcie dan Morgan*, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode (persemester) SKM adalah 338 orang.

Tabel 1. Tabel Krejcie dan Morgan

| 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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 338 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Data Responden Penerima Layanan

| No. | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|-----|---------------|------------------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI-LAKI | 190 | 56% |
| | | PEREMPUAN | 148 | 44% |
| 2 | PENDIDIKAN | SD SEDERAJAT | 14 | 4% |
| | | SLTP SEDERAJAT | 43 | 13% |
| | | SLTA SEDERAJAT | 167 | 49% |
| | | DIPLOMA I, II, III, IV | 11 | 3% |
| | | STRATA 1 (S1) | 50 | 15% |
| | | STRATA 2 (S2) | 0 | 0% |
| | | LAINNYA | 53 | 16% |
| 3 | PEKERJAAN | PNS / TNI / POLRI | 5 | 1% |
| | | PEGAWAI SWASTA | 19 | 7% |
| | | GURU | 8 | 2% |
| | | HONORER | 7 | 2% |
| | | WIRASWASTA | 51 | 15% |
| | | WIRUSAHA | 9 | 3% |
| | | PETANI / PEKEBUN | 68 | 20% |
| | | BURUH | 28 | 8% |
| | | IRT | 68 | 20% |
| | | PELAJAR / MAHASISWA | 25 | 7% |
| | | LAINNYA | 50 | 15% |

| | | | | |
|---|---------------|-------------------------|-----|-----|
| 4 | JENIS LAYANAN | KK | 167 | 31% |
| | | E-KTP | 244 | 46% |
| | | KIA | 27 | 5% |
| | | AKTA KELAHIRAN | 74 | 14% |
| | | AKTA KEMATIAN | 5 | 1% |
| | | SKPWNI | 0 | 0% |
| | | AKTA PERKAWINAN | 0 | 0% |
| | | AKTA PERCERAIAN | 0 | 0% |
| | | PINDAH ANTAR KEC & DESA | 17 | 3% |

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

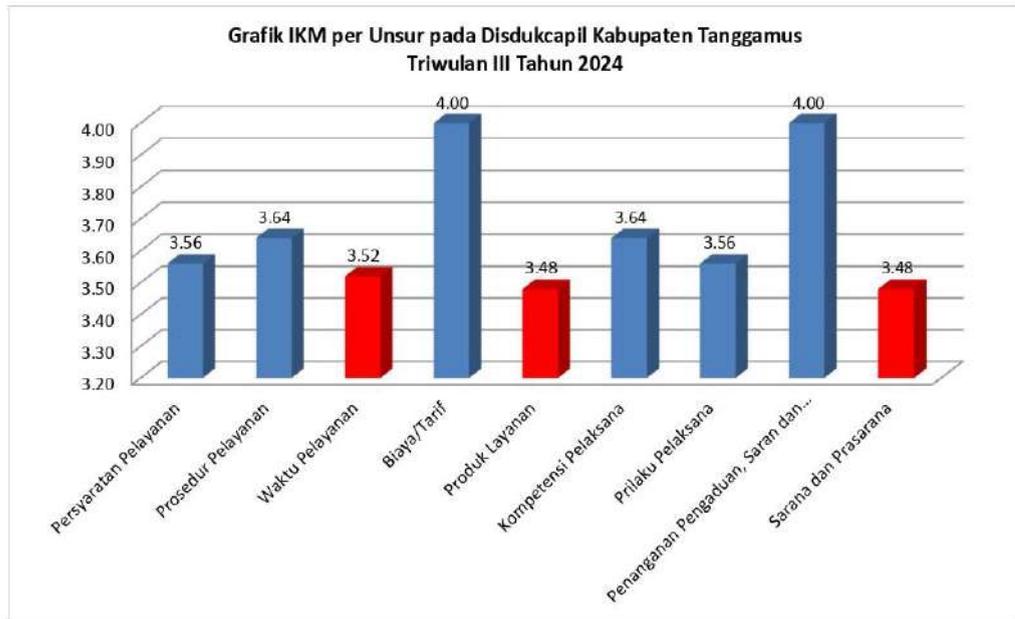
Tabel 3. Detail Nilai IKM Triwulan III Per Unsur

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsur | 3,56 | 3,64 | 3,52 | 4,00 | 3,48 | 3,64 | 3,56 | 4,00 | 3,48 |
| Kategori | A | A | B | A | B | A | A | A | B |
| IKM Unit Layanan | 90,42 (Sangat Baik) | | | | | | | | |

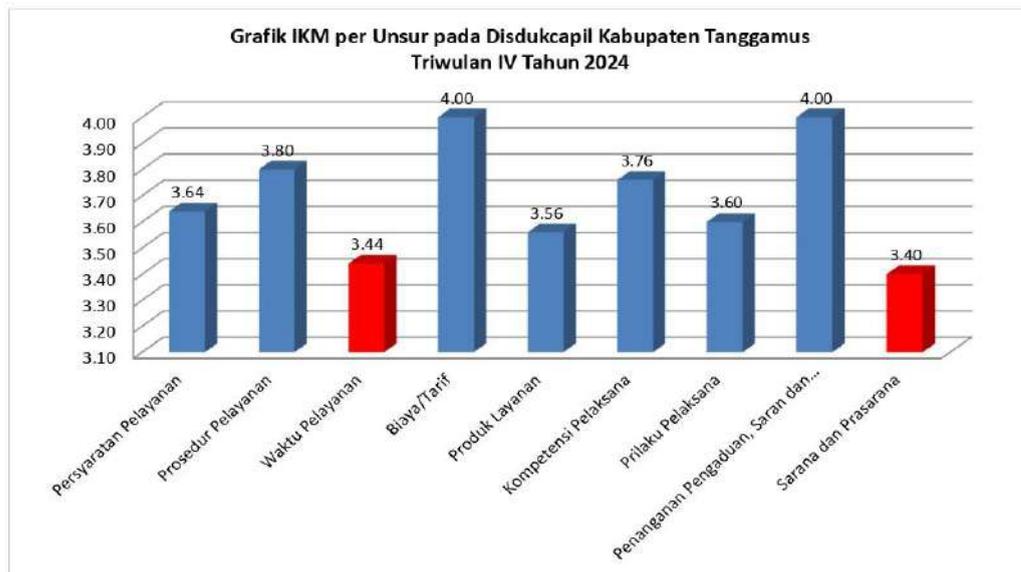
Tabel 4. Detail Nilai IKM Triwulan IV Per Unsur

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsur | 3,64 | 3,80 | 3,44 | 4,00 | 3,56 | 3,76 | 3,60 | 4,00 | 3,40 |
| Kategori | A | A | B | A | A | A | A | A | B |
| IKM Unit Layanan | 91,3 (Sangat Baik) | | | | | | | | |

Gambar 1. Grafik Nilai IKM Triwulan III Per Unsur



Gambar 2. Grafik Nilai IKM Triwulan IV Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,40. Selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,44 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk Layanan termasuk tiga unsur terendah yaitu 3,48.
2. Sedangkan unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi 4,00 yaitu Biaya/Tarif dan unsur layanan Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan.

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 :

- “Sudah cukup baik, lebih ditingkatkan lagi pelayanannya”;
- “Sosialisasi ke masyarakat mesti terus dilakukan”;
- “Lebih ditingkatkan Sarana dan Prasarananya”;
- “Pertahankan sikap dan perilaku yang ramah”.

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

- Sarana dan Prasarana : masih banyak sarana dan prasarana (Gedung dan perangkat kantor) yang mengalami kerusakan karena usia.
- Waktu Pelayanan : pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi secara online sebenarnya sudah dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online namun langsung datang ke lokasi layanan.

- Produk layanan : kurangnya kesadaran masyarakat untuk melakukan pemutakhiran data kependudukannya seperti update pendidikan, pekerjaan dan lain-lain.

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.

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:

Tabel 5. Perbaikan SKM

| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | |
|-----|-----------------------------|---|-------|-------|--------|-------|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV |
| 1 | Sarana dan Prasarana | Pemeliharaan, Perbaikan dan Pengadaan Sarana dan Prasarana. | | | √ | √ |
| 2 | Waktu Pelayanan | Peningkatan Sosialisasi ke masyarakat Pekon secara langsung baik yang dilakukan oleh Dinas maupun KUPT yang ada dikecamatan tentang Pelayanan Adminduk secara online. | | | √ | √ |
| 3 | Produk Pelayanan | Peningkatan sosialisasi terkait produk Adminduk dan untuk melakukan pemutakhiran data kependudukannya seperti update pendidikan, pekerjaan dan lain-lain. | | | √ | √ |

4.3 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

Tabel 6. Realisasi Rencana Tindak Lanjut

| NO | Rencana tindak lanjut | Apakah RTL Telah ditindak lanjuti (sudah/belum) | Deskripsi tindak lanjut (mohon dijabarkan) | Dokumentasi kegiatan |
|----|-----------------------|---|--|---|
| 1 | Produk Pelayanan | Sudah | Telah dilakukan Sosialisasi terkait produk Adminduk dan Sosialisasi akan pentingnya melakukan pemutakhiran data kependudukannya seperti update pendidikan, pekerjaan dan lain-lain serta sosialisasi persyaratan Adminduk dan IKD. |    <p data-bbox="1082 1357 1273 1391">Standar Pelayanan</p>  |

| | | | | |
|---|----------------------|-------|---|---|
| 2 | Sarana dan Prasarana | Sudah | Telah dilakukan perbaikan dan pengadaan sarana dan prasarana atau fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan | <p data-bbox="1085 257 1268 324">Anjungan Tempat Merokok</p>  <p data-bbox="1045 750 1308 817">Fasilitas khusus Disabilitas Kursi Roda dan Tongkat</p>  <p data-bbox="1045 1198 1308 1265">Ruang Laktasi Dan Ruang Bermain Anak</p>  <p data-bbox="1061 1668 1292 1713">Tempat Penitipan Helm</p>  |
|---|----------------------|-------|---|---|

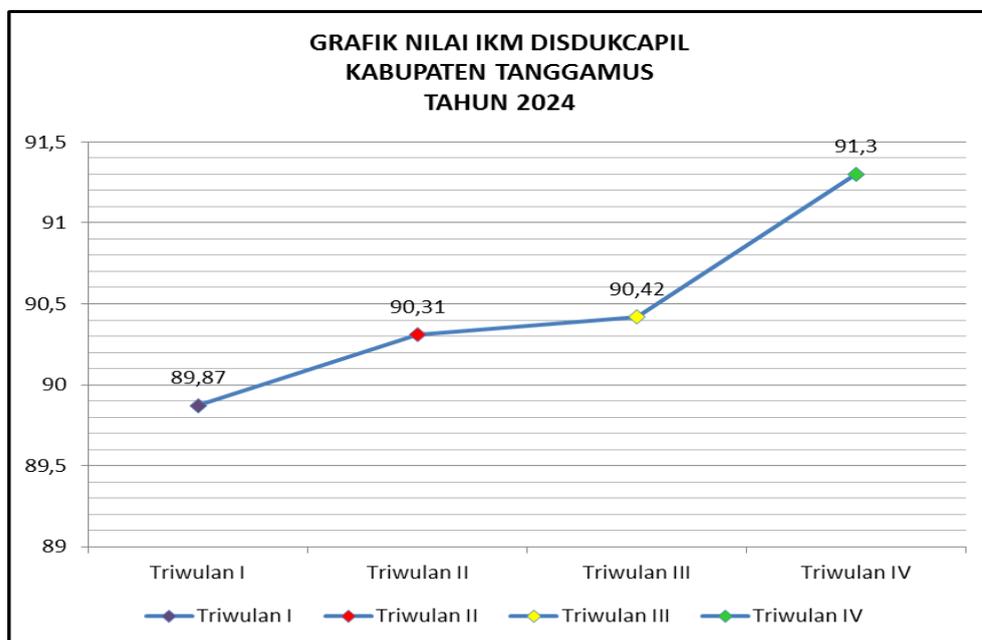
| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>Loket Konsultasi dan Loket Khusus</p>  <p>Toilet Khusus Disabilitas</p>  |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|----|-----------------|-------|---|--|
| 3. | Waktu Pelayanan | Sudah | Telah dilakukan Sosialisasi ke masyarakat Pekon secara langsung baik yang dilakukan oleh Dinas maupun KUPT yang ada dikecamatan tentang Pelayanan Adminduk secara online. |  <p data-bbox="1023 801 1331 860">Alur Pengaduan Langsung dan Online</p>  |
|----|-----------------|-------|---|--|

4.4 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 Tanggamus dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 3. Grafik Nilai IKM Disdukcapil Kabupaten Tanggamus Tahun 2024



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

4.5 Nilai IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus Tahun 2024.

Tabel 7. Nilai IKM Pertriwulan

| No | Triwulan I | Triwulan II | Triwulan III | Triwulan IV | Nilai Rata-rata |
|----|------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|
| 1 | 89,87 | 90,31 | 90,42 | 91,3 | 90,48 |

Rincian pelaksana :

Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat, pelaksanaan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus pada Triwulan I ke Triwulan II Nilai SKM nya naik. Namun menurun pada Produk Pelayanan karena kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya melakukan pemutakhiran data kependudukannya seperti update pendidikan,

pekerjaan dan lain-lain jg kurangnya sosialisasi terkait persyaratan administrasi kependudukan kepada masyarakat secara langsung baik yang dilakukan oleh Dinas maupun KUPT yang ada dikecamatan, sehingga masyarakat kurang memahami pada saat akan mengurus dokumen administrasi kependudukannya. Meskipun demikian, Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Triwulan III ke Triwulan IV.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Tanggamus secara umum tingkat kualitasnya sudah baik. Meskipun demikian, nilai SKM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Tanggamus menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- Unsur pelayanan yang termasuk 3 (tiga) unsur terendah yaitu Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan serta Produk Pelayanan.
- Sedangkan unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dan unsur layanan Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Kota Agung, 02 Desember 2024

**Kepala Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Tanggamus**



MARADONA, S.STP., M.Si.

Pembina Utama Muda / IV.c

NIP. 19790903 199810 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUISONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Jenis :

Kelamin

Laki-Laki Perempuan

Usia :

Pendidikan : SD SMP SMA DI/DII/DIII S1 Lainnya.....

Pekerjaan :

Layanan :

Instansi Pemberi Pelayanan : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Tanggamus

1 Menurut anda, bagaimana kesamaan persyaratan pelayanan dengan produk layanan yang anda dapatkan ? Sudahkah sesuai dengan yang dipublikasikan?

1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai
 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai

2 Menurut anda, bagaimana kemudahan prosedur pelayanan yang diterima?

1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah
 3. Mudah 4. Sangat Mudah

3 Menurut anda, bagaimana respon serta kecepatan pelayanan yang diterima?

1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat
 3. Cepat 4. Sangat Cepat

4 Apa yang anda rasakan dalam hal biaya atau tarif pada pelayanan yang diterima. Apakah sudah sesuai dengan yang dipublikasikan ?

1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal
 3. Murah 4. Gratis

5 Menurut pengalaman anda, apakah produk/jenis pelayanan yang diterima sesuai dengan standar pelayanan yang dipublikasikan?

1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai
 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai

6 Menurut anda, bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

1. Tidak Mampu 2. Kurang Mampu
 3. Mampu 4. Sangat Mampu

7 Menurut anda, bagaimana perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ?

1. Tidak Sopan dan Tidak Ramah 2. Kurang Sopan dan Kurang Ramah
 3. Sopan dan Ramah 4. Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8 Menurut anda, bagaimana penanganan pengaduan terhadap pelayanan yang diterima?

1. Tidak Ada 2. Ada, Namun tak Berfungsi
 3. Ada, Namun Kurang Maksimal 4. Ada, di kelola dengan baik

9 Menurut anda, bagaimana kualitas sarana dan prasarana (loket pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, toilet, fasilitas pendukung lainnya)?

1. Buruk 2. Cukup
 3. Baik 4. Sangat Baik

SARAN :

2. Hasil Olah Data SKM

a. SKM TW III

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN TANGGAMUS TAHUN 2024

| Nama Instansi | | : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL | | | | | | | | | | | | | | | | | | Bulan : Juli s/d September 2024 | | | | | | |
|---------------|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------------------------------|----|----|----|----|----|----|
| Triwulan | | : 3 (Tiga) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NO. | Butir Pertanyaan | Responden | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | Prosedur Pelayanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 4 | Biaya/Tarif | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | Produk Layanan | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 7 | Prilaku Pelaksana | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | Kelamin | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | |
| | Usia | 20 | 18 | 25 | 21 | 25 | 31 | 35 | 26 | 34 | 41 | 32 | 20 | 40 | 40 | 25 | 23 | 18 | 24 | 28 | 24 | 40 | 17 | 20 | 24 | |

NILAI IKM SKM TW III TAHUN 2024

| Butir | Unsur Pelayanan | Nilai Unsur | Nilai Rata-Rata | Nilai SKM Per Unsur | Nilai Pelayanan Pada sub Unsur |
|-----------------------------|---|-------------|-----------------|---------------------|--------------------------------|
| P1 | Persyaratan Pelayanan | 3.56 | 0.3916 | 9.79 | Sangat Baik |
| P2 | Prosedur Pelayanan | 3.64 | 0.4004 | 10.01 | Sangat Baik |
| P3 | Waktu Pelayanan | 3.52 | 0.3872 | 9.68 | Baik |
| P4 | Biaya/Tarif | 4.00 | 0.44 | 11 | Sangat Baik |
| P5 | Produk Layanan | 3.48 | 0.3828 | 9.57 | Baik |
| P6 | Kompetensi Pelaksana | 3.64 | 0.4004 | 10.01 | Sangat Baik |
| P7 | Prilaku Pelaksana | 3.56 | 0.3916 | 9.79 | Sangat Baik |
| P8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 4.00 | 0.44 | 11 | Sangat Baik |
| P9 | Sarana dan Prasarana | 3.48 | 0.3828 | 9.57 | Baik |
| SKM Perangkat Daerah | | | | 90.42 | Sangat Baik |

b. SKM TW IV

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN TANGGAMUS TAHUN 2024

| Nama Instansi | | : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Bulan : Oktober s/d November 2024 | | | | | |
|---------------|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------------------------------|----|----|----|----|----|
| Triwulan | | : 4 (Empat) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NO. | Butir Pertanyaan | Responden | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 2 | Prosedur Pelayanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | Waktu Pelayanan | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | Biaya/Tarif | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | Produk Layanan | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | | |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | | |
| 7 | Prilaku Pelaksana | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | | |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | | |
| | Kelamin | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | | |
| | Usia | 23 | 34 | 20 | 20 | 33 | 18 | 28 | 26 | 40 | 26 | 40 | 34 | 28 | 45 | 53 | 25 | 21 | 34 | 47 | 17 | 37 | 19 | 20 | | |

NILAI IKM SKM TW IV TAHUN 2024

| Butir | Unsur Pelayanan | Nilai Unsur | Nilai Rata-Rata | Nilai SKM Per Unsur | Nilai Pelayanan Pada sub Unsur |
|-----------------------------|---|-------------|-----------------|---------------------|--------------------------------|
| P1 | Persyaratan Pelayanan | 3.64 | 0.4004 | 10.01 | Sangat Baik |
| P2 | Prosedur Pelayanan | 3.80 | 0.418 | 10.45 | Sangat Baik |
| P3 | Waktu Pelayanan | 3.44 | 0.3784 | 9.46 | Baik |
| P4 | Biaya/Tarif | 4.00 | 0.44 | 11 | Sangat Baik |
| P5 | Produk Layanan | 3.56 | 0.3916 | 9.79 | Sangat Baik |
| P6 | Kompetensi Pelaksana | 3.76 | 0.4136 | 10.34 | Sangat Baik |
| P7 | Prilaku Pelaksana | 3.60 | 0.396 | 9.9 | Sangat Baik |
| P8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 4.00 | 0.44 | 11 | Sangat Baik |
| P9 | Sarana dan Prasarana | 3.40 | 0.374 | 9.35 | Baik |
| SKM Perangkat Daerah | | | | 91.3 | Sangat Baik |

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

