

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KATINGAN
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i

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. Kuesioner

2. Hasil Pengolahan Data 13

3. Dokumentasi Kegiatan 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 mengamalkan 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 Katingan 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 yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan.

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 Katingan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan 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 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan 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 per semester (dua kali dalam satu tahun). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	28-30 Agustus 2024	3
2.	Pengumpulan Data	2 September – 22 November 2024	76
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	25 - 26 November 2024	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	28 – 29 November 2024	2

2.1 Penentuan Jumlah Responden

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 pada semester II tahun 2024 adalah 150 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 150 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	62	41,33%
		PEREMPUAN	88	58,66%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	4	2,66%
		SLTP	27	18%
		SLTA	81	54%
		D1/D2/D3	15	10%
		SI	16	10,66%
		S2	7	4,66 %
3	PEKERJAAN	PNS	9	6%
		TNI	3	2%
		POLRI	1	0,6%
		SWASTA	29	19,33%
		WIRAUSAHA	13	8,6%
		LAINNYA	95	63%
4	JENIS LAYANAN	KTP-EI	82	49,40
		KARTU KELUARGA	43	25,90
		AKTA KELAHIRAN	21	12,65
		LAINNYA	20	12,05

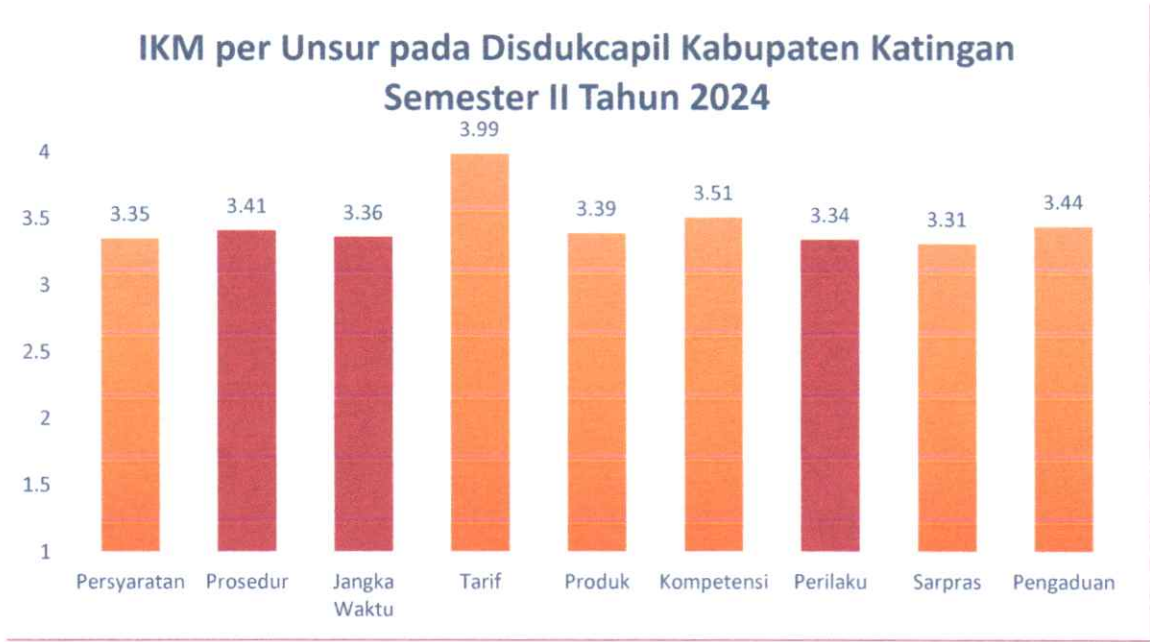
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,35	3,41	3,36	3,99	3,39	3,51	3,34	3,31	3,44
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	86,37 (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 terdapat 3 nilai terendah yang terdiri dari 3 unsur yaitu:

1. Unsur Persyaratan 3,35, selanjutnya unsur Prilaku nilai 3,31 serta unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,34.
2. Sedangkan tiga unsur mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif 3,98 Kompetensi Pelaksana 3,51 dan unsur Penanganan Pengaduan 3,44.

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

- Informasi tentang persyaratan pembuatan dokumen telah tersedia yaitu melalui sosialisasi pada saat kegiatan pelayanan jemput bola, melalui pamflet, Website dan di Kantor Disdukcapil yaitu di papan pengumuman tentang persyaratan. Namun ini dinilai masih kurang sehingga kedepannya akan dilakukan penyampaian informasi kepada masyarakat tentang persyaratan melalui media sosial.
- Perilaku Petugas dinilai kurang baik oleh masyarakat. Dan untuk itu akan dievaluasi kembali terkait Perilaku Petugas agar dapat bersikap lebih baik dalam melayani masyarakat.
- Masih terdapat kekurangan pada Sarana dan Prasarana kebutuhan pengguna layanan sehingga memerlukan perbaikan untuk kedepannya.

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.

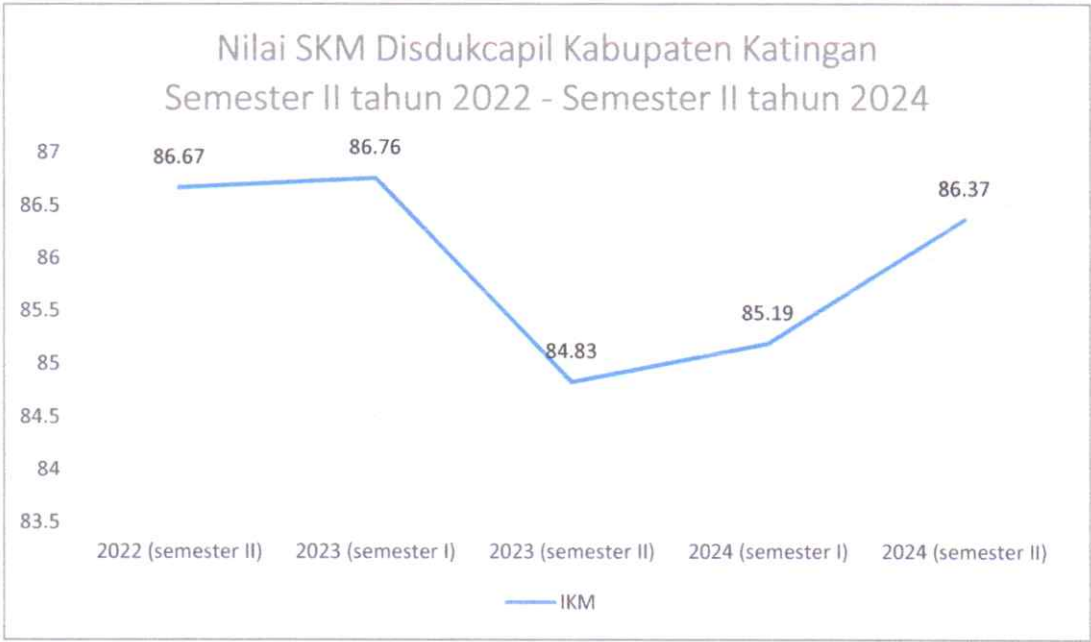
Perbaikan untuk Non Sarana dan prasarana direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), sedangkan untuk sarana dan

prasarana direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan). Pelaksanaan Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Persyaratan	Memberikan informasi mengenai persyaratan pembuatan Dokumen Kependudukan melalui media sosial milik Disdukcapil Kabupaten Katingan	√				Sekretariat
2	Perilaku	Mengevaluasi kembali terkait Perilaku Petugas dengan cara pemantauan saat pelayanan, kemudian akan melakukan pembinaan pada saat rapat staf	√				Sekretariat
3	Sarana dan Prasarana	Pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana (tempat bermain anak, jalur disabilitas, wastafel depan toilet)				√	Sekretariat

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 Katingan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik semester I tahun 2023. Pada tahun 2023 semester II mengalami sedikit penurunan. Dan pada semester I tahun 2024 sampai dengan semester II tahun 2024 konsisten mengalami kenaikan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester (semester I tahun 2024), dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM **86,37**.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Perilaku Petugas serta Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan tiga unsur mendapatkan nilai tertinggi yaitu dan unsur Biaya/tarif, Kompetensi Pelaksana dan Prosedur.

Kasongan, 29 November 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Katingan,



Drs. SUKARTIE ALIJAT
NIP. 19660413 199302 1 002

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DISDUKCAPIL KABUPATEN KATINGAN
KABUPATEN KATINGAN

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00-12.00 WIB

13.00-17.00 WIB

Jenis Kelamin :

☐ L ☐ P

Usia : Tahun

Pendidikan :

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA

☐ LAINNYA..... (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P*)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P*)
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?		7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopar dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal,	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

2. Hasil Olah Data SKM

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
148	3	3	3	4	3	4	2	3	3	
149	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
150	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
NILAI/UNSUR	503	511	504	598	508	526	501	497	516	
NRR UNSUR	3.35	3.41	3.36	3.99	3.39	3.51	3.34	3.31	2.44	
										1
NRR Tertimbang	0.37	0.38	0.37	0.44	0.38	0.39	0.37	0.37	0.38	3.45
										25
										0.111
IKM UNIT PELAYANAN										86,37

Baik

Keterangan :

U1 - U9 : Unsur-unsur pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

*) : Jumlah NRR IKM Tertimbang

**) : Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR Tertimbang Per Unsur : NRR per unsur x 0.111

IKM UNIT PELAYANAN : 86,37

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B(Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 -76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

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 Tahun 2024**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KATINGAN
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 Katingan 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 olehDias Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan periode sebelumnya (semester II tahun 2023) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode semester II tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,35	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,41	B
3	Waktu Penyelesaian	3,36	B
4	Biaya/Tarif	3,99	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,39	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,51	B
7	Perilaku Pelaksana	3,34	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,31	B
9	Sarana dan Prasarana	3,44	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	Kecepatan Waktu	Pengarahan pada petugas layanan dan sosialisasi kepada masyarakat tentang pelayanan 10 menit.			√		Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data
2	Perilaku Petugas	Mengevaluasi kembali dan pembinaan terkait perilaku petugas layanan melalui rapat staf			√		Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data
3	Sarana dan prasarana	Pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana (tempat bermain anak, jalur disabilitas, wastafel depan toilet)			√		Sekretariat

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	Pengarahan pada petugas layanan dan sosialisasi kepada masyarakat tentang pelayanan 10 menit.	Sudah	Melakukan pengarahan/pembinaan pada petugas layanan agar berkomitmen dengan program layanan 10 menit dan sosialisasi pada masyarakat bahwa pelayanan 10 menit berlaku untuk 1 (satu) dokumen kependudukan, bukan untuk layanan terintegrasi, serta dengan catatan persyaratan lengkap dan tidak ada kendala teknis.		Dalam Pelayanan 10 menit tidak dapat terlayani karena kadang-kadang persyaratan pemohon tidak lengkap atau terjadi gangguan teknis
2	Mengevaluasi kembali dan pembinaan terkait perilaku petugas layanan melalui rapat staf	Sudah	Memberikan bimbingan dan pengarahan kepada seluruh petugas pelayanan yang disampaikan langsung oleh Kepala Dinas pada pertemuan khusus/rapat staf.		-

3	Pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana (tempat bermain anak, jalur disabilitas, wastafel depan toilet)	Belum	Tindak lanjut untuk sarana dan prasarana akan dilaksanakan dalam jangka menengah yaitu lebih dari 12 bulan terhitung dari laporan SKM semester I tahun 2024, yaitu pada tahun 2025.		Keterangan Anggaran
---	---	-------	---	--	---------------------

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% .
2. Survey Kepuasan Masyarakat beserta tindak lanjut dari Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar penyempurnaan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kasongan, 29 November 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Katingan,


DR. SUKARTIE ALIJAT
NIP. 19660413 199302 1 002