

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 2 TAHUN 2023



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANJARNEGARA
TAHUN 2023

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.....	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
1. Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
2. Hasil Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	Error! Bookmark not defined.
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM..	Error! Bookmark not defined.

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 Banjarnegara 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 Banjarnegara

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 Banjarnegara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan dan melalui online yang dengan menggunakan google form dalam perhitungan kuesionernya dibuat terpisah antara offline dan online. 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 Banjarnegara 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 melalui offline dan online. 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 persemester 6 (enam) bulan sekali, dilakukan dua kali dalam 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	Juli 2023	10
2.	Pengumpulan Data	Agustus-Desember 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	15

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 Banjarnegara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara dalam kurun waktu satu semester atau enam bulan adalah sebanyak 200 orang, jumlah tersebut lebih sedikit dari tahun-tahun sebelumnya, sebelum adanya inovasi pandusaluring yang merupakan inovasi pendekatan pelayanan, dimana pelayanan dilakukan di Desa/ Kelurahan, desa/kelurahan akan mendaftarkan pelayanan yang diajukan masyarakat melalui aplikasi yang sudah disediakan oleh Dindukcapil, masyarakat yang datang ke Dindukcapil ada mereka yang memiliki data bermasalah atau melakukan perekaman KTP-elektronik. 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 100 orang. Selain melalui offline yang datang langsung ke Dindukcapil Banjarnegara juga melalui online yaitu penggunaa layanan inovasi pandusaluring di desa/kelurahan dan kecamatan.

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

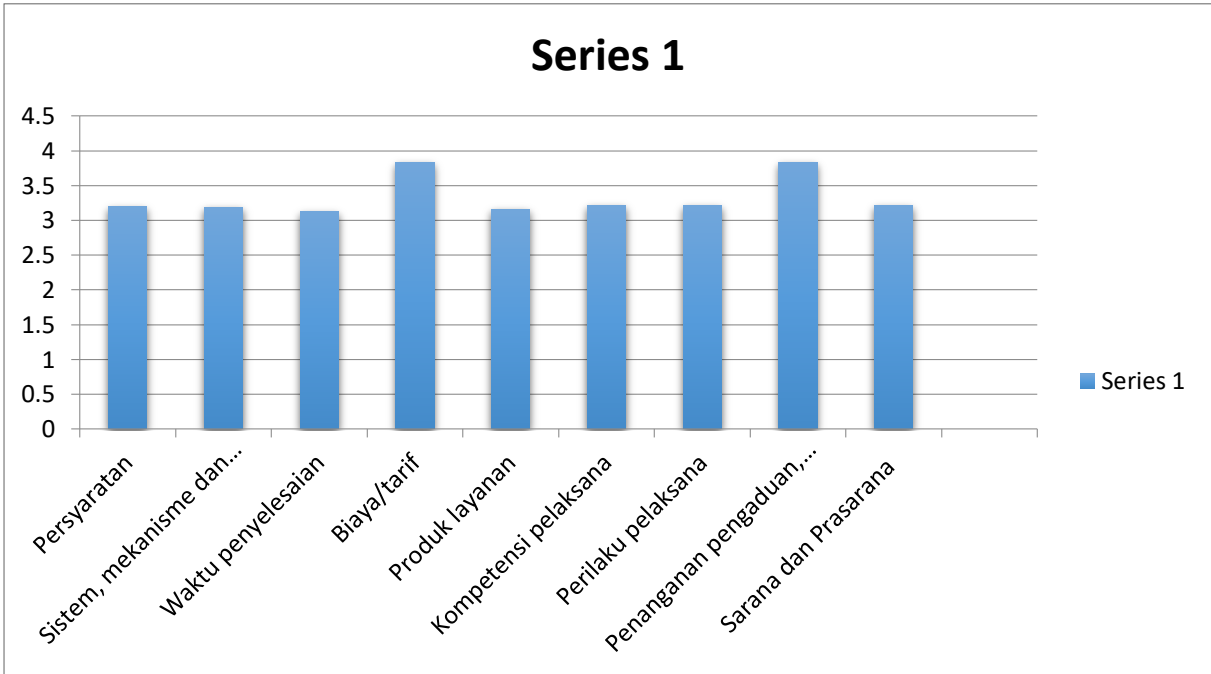
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	49	49 %
		PEREMPUAN	51	51 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	9	9%
		SLTA	75	75%
		DIII	8	8%
		SI	8	8%
		S2	0	3%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	15	15%
		SWASTA	20	20%
		WIRUSAHA	25	25%
		PERANGKAT DESA	20	20%
		LAINNYA	20	20%
4	JENIS LAYANAN	Sekretariat	8	8%
		Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	65	65%
		Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	30	30%
		Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Kerjasama	2	2%

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 :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,20	3,19	3,13	3,83	3,16	3,21	3,21	3,83	3,21
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	83,17 (A atau Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,13. Selanjutnya Produk Layanan yang mendapatkan nilai 3,16 adalah nilai terendah kedua serta Sistem, Mekanisme Prosedur yaitu 3,19. Merupakan tiga unsur yang memiliki nilai terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,83 dan Penanganan Pengaduan sarana dan Masukan dengan mendapat nilai yang sama sedangkan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana dan Sarana dan Prasarana mempunyai nilai sama yaitu 3,21.

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 seperti kebanyakan saran/kritik serta pengaduan hampir sama dengan semester 1 (satu) :

- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Lambatnya proses layanan pembuatan KTP-Elektronik”.
- “Petugas yang kurang ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan online melalui desa tidak ada kendala namun masih banyak beberapa desa yang terkendala dengan sarana dan prasarana serta SDM yang masih kurang .
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada punishment bagi pelayanan yang melanggar serta penghargaan bagi yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

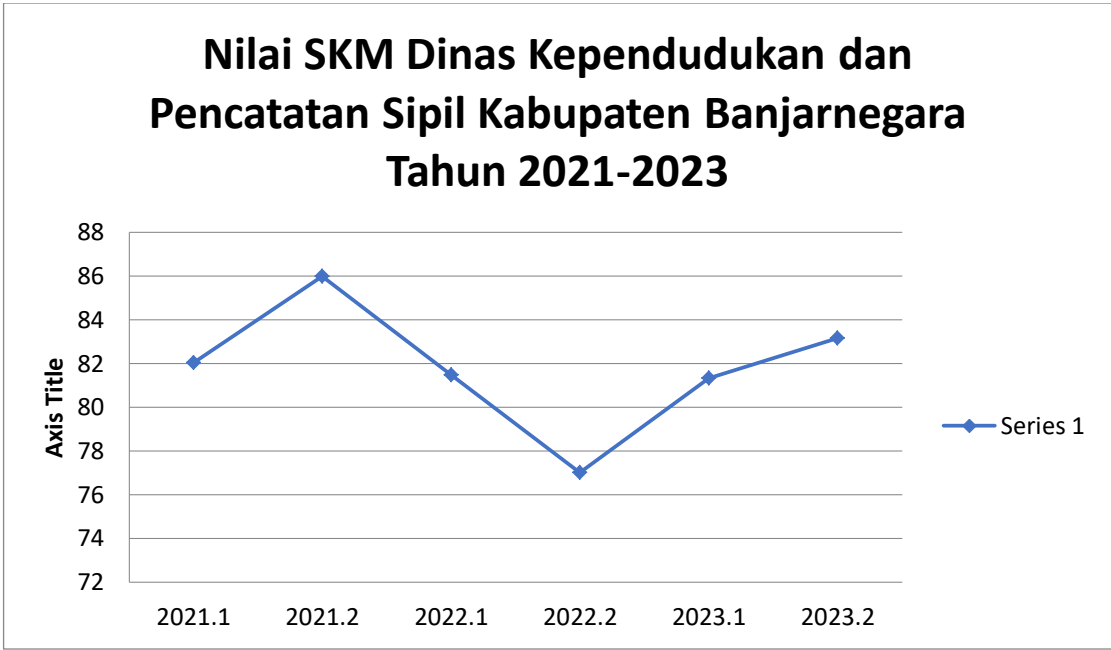
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan bersamaan dengan evaluasi Laporan Kinerja yang diadakan setiap bulannya, tidak lanjut SKM akan dibahas pada bulan Januari, 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”	√	√	√		Bagian Pelayanan (Bidang Dafduk, Bidang Capil dan Bidang PIAK
		Penambahan loket layanan				√	Sekretariat dan Bidang-Bidang
2	Waktu Penyelesaian	Perbaikan serta evaluasi SOP dan SP	√	√	√	√	Sekretariat dan Bidang-Bidang
3	Produk Layanan	Sosialisasi SOP dan SPP				√	Bidang-Bidang

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 Banjarnegara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dari tahun 2021 hingga 2023 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara.

4.4 Tindak Lanjut

Adapun hasil tindak lanjut atas saran, masukan dan rekomendasi atas hasil suvei tahun sebelumnya yang direncanakan ditindaklanjuti adalah sebagai berikut :

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan yg akan ditindaklanjuti	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut
1.	Sarana dan Prasarana	Program Penunjang Urusan Pemerintah Daerah Kabupaten /Kota/ Pengadaan Barang Milik Daerah Penunjang urusan Pemerintah Daerah. Kegiatan Pemeliharaan Barang Milik daerah penunjang Urusan pemerintah daerah	Penambahan Anggaran untuk kegiatan Pengadaan Barang Milik Daerah Penunjang urusan Pemerintah Daerah dan Pemeliharaan Barang Milik daerah penunjang Urusan	Bertambahnya anggaran pada kegiatan Pengadaan Barang Milik Daerah Penunjang urusan Pemerintah Daerah dan Pemeliharaan Barang Milik daerah penunjang Urusan pemerintah

			pemerintah daerah	daerah
2	Prosedur Pelayanan	Sosialisasi kepada masyarakat dan desa	Melakukan sosialisasi tentang pelayanan Adminduk	Adanya kegiatan penyelenggaraan rapat koordinasi dankonsultasi SKPD
4.	Biaya atau Tarif	Sosialisasi kepada masyarakat dan desa	Melakukan sosialisasi tentang pelayanan Adminduk	Adanya kegiatan penyelenggaraan rapat koordinasi dan konsultasi SKPD

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 83,17, naik dari semester sebelumnya yaitu 81,32.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, produk layanan , serta system mekanisme prosedur.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif 3,83 dan Penangan Pengaduan Sarana dan masukan yaitu 3,82.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANJARNEGARA



TIEN SUMARWATI, S. Sos, MM

Pembina Utama Muda
NIP. 19680322 198803 2 002

