

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KATINGAN
TAHUN 2025

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).....	8
BAB IV	10
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.....	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	13
1. Hasil Pengolahan Data	14
2. Dokumentasi Kegiatan SKM.....	16
3. Kuisisioner	17
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	20

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 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 metode online melalui aplikasi elektronik Survey Kepuasan Masyarakat (e-SKM). 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden secara online dengan cara scan QR Code Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah disediakan di setiap loket layanan dan loket informasi, dengan menggunakan handphone android pengguna layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan petugas di Disdukcapil.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan pada 25 Juni 2025 sampai dengan 15 November 2025, namun jika dalam pelaksanaannya jumlah responden sudah terpenuhi sebelum batas waktu survei yang telah ditentukan berakhir, maka survei tersebut ditutup.

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 periode satu tahun (Tahun 2025) adalah 178 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 198 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	51	25,89%
		PEREMPUAN	146	74,11%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	3	1,52%
		SLTP/SMP	12	6,09%
		SLTA/SMA/SMK	50	25,38%
		D1/D2/D3	0	0,00%
		SI	108	54,82%
		S2	10	0,51%
		LAINNYA	1	0,51%
3	PEKERJAAN	PNS	63	31,98%
		PPPK	48	24,37%
		TNI/POLRI	0	0,00%
		SWASTA	18	9,14%
		WIRSAUSAHA	2	1,02%
		PELAJAR/MAHASISWA	6	3,05%
		FREELANCER	2	1,02%
		PETANI/NELAYAN	1	0,51%
		IBU RUMAH TANGGA	29	14,72%
		PERANGKAT DESA	1	0,51%

		PENSIUNAN	2	1.02%
		TIDAK BEKERJA	4	2.03%
		LAINNYA	21	10,66%
4	JENIS LAYANAN	KTP-EL	119	60,41%
		KARTU KELUARGA	22	11,17%
		KIA	19	9,64%
		PINDAH DATANG	2	1.02%
		AKTA KELAHIRAN	15	7,61%
		AKTA PERKAWINAN	5	2,54%
		IKD	12	6,09%
		AKTA PENGAKUAN ANAK	2	1,02%
		PENCATATAN PERUBAHAN NAMA	2	0,51%

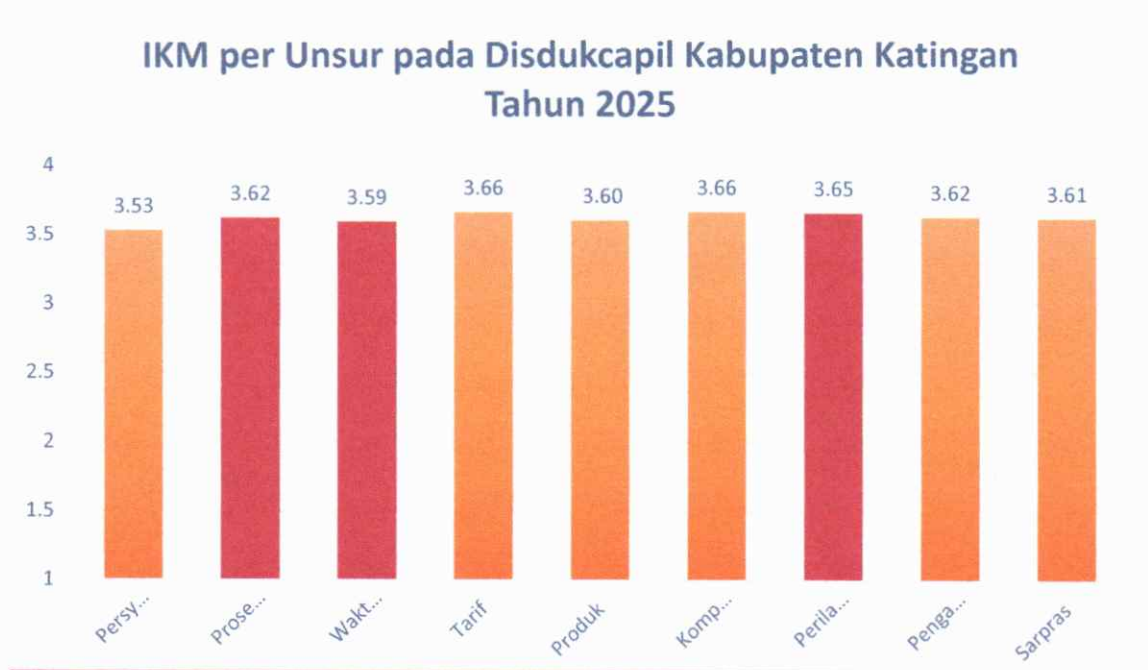
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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		3,53	3,62	3,59	3,66	3,60	3,66	3,65	3,62	3,61
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan		90,30 (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 terdapat 3 nilai terendah yang terdiri dari 3 unsur yaitu:

1. Unsur Persyaratan 3,53, selanjutnya unsur Waktu Penyelesaian nilai 3,59 serta unsur Keesesuaian Produk Layanan nilai 3,60.
2. Sedangkan tiga unsur mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif 3,66, unsur Kompetensi Pelaksana 3,66 dan unsur Perilaku Pelaksana 3,65.

Kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan digambarkan sebagai berikut:

- Dukcapil Kabupaten Katingan memberikan layanan terintegrasi dalam pengurusan Dokumen Kependudukan. Namun dengan persyaratan permohonan harus lengkap. Yang dimaksud dengan layanan terintegrasi adalah layanan untuk penerbitan beberapa Dokumen Kependudukan. Misalnya masyarakat ingin menambahkan nama anaknya di Kartu Keluarga, maka tidak bisa dilayani karena tidak membawa syarat pembuatan akta kelahiran anak. Karena Dokumen yang akan diterbitkan harus 3 produk yaitu Kartu Keluarga dengan penambahan anak, Akta Kelahiran Anak yang ditambahkan sebagai anggota keluarga dan Kartu Identitas Anak (KIA). Masyarakat kadang tidak memahami mengenai layanan terintegrasi. Dan ini perlu disosialisasikan melalui Media Sosial dan pada saat kegiatan jemput bola.
- Waktu penyelesaian untuk memproses dokumen kependudukan sesuai dengan inovasi layanan yaitu selama 10 menit untuk 1 (satu) dokumen. Namun apabila masyarakat mengurus dokumen untuk layanan terintegrasi (beberapa dokumen kependudukan), ini akan memerlukan waktu lebih lama/lebih dari 10 menit. Hal ini juga perlu disosialisasikan kepada masyarakat melalui Media Sosial dan Jemput Bola.
- Informasi tentang persyaratan pembuatan dokumen telah tersedia yaitu melalui sosialisasi pada saat kegiatan pelayanan jemput bola, Website dan di Kantor Dukcapil yaitu di papan pengumuman tentang persyaratan. Namun ini dinilai masih

- kurang sehingga kedepannya akan dilakukan penyampaian informasi kepada masyarakat tentang persyaratan melalui leaflet dan media sosial.

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 I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Memberikan informasi mengenai persyaratan pembuatan Dokumen Kependudukan melalui leaflet dan media sosial milik Disdukcapil Kabupaten Katingan				√	Sekretariat
2	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi mengenai sistem pelayanan 10 menit				√	Sekretariat
3	Kesesuaian Produk layanan	Sosialisasi mengenai layanan terintegrasi				√	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 penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik semester II tahun 2023. Pada tahun 2024 semester I mengalami sedikit peningkatan. Dan pada semester II tahun 2024 sampai dengan Tahun 2025 konsisten mengalami kenaikan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu tahun (tahun 2025), dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM **90,30**.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Waktu Penyelesaian serta Kesesuaian Produk Layanan.
- Sedangkan tiga unsur mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif, Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana.

Kasongan, 24 Oktober 2025

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Katingan,



Drs. SUKARTIE ALIJAT
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196604131993021002

LAMPIRAN

Nomor Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	3	4	3	4	3	3	3	3	4
193	3	3	3	4	3	3	3	3	3
194	3	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	3	4	4	4	4	4
197	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Nilai /Unsur	696	714	708	721	709	721	719	713	711
NRR /Pertanyaan	3.533	3.624	3.594	3.66	3.599	3.66	3.65	3.619	3.609
NRR /Pertanyaan	0.392	0.402	0.399	0.406	0.399	0.406	0.405	0.402	0.401
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
								*)	**)
IKM Unit Pelayanan								3.612	90.30

Keterangan:

- U1 s.d. U14 = 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
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3.53
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.62
U3	Waktu Penyelesaian	3.59
U4	Biaya/Tarif	3.66
U5	Kesesuaian Produk Layanan	3.60
U6	Kompetensi Pelaksana	3.66
U7	Perilaku	3.65
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.62
U9	Sarana dan prasarana	3.61

IKM UNIT PELAYANAN :	90.30
-----------------------------	--------------

MUTU PELAYANAN : SANGAT BAIK

**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Layanan**

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

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

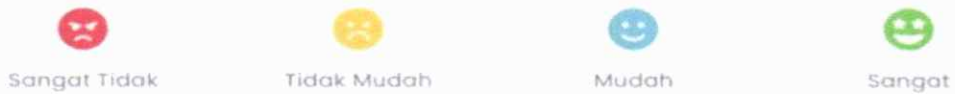


3. KUISIONER

1. Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan?



2. Bagaimana penilaian Anda tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?



3. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?



4. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?



5. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?



Sangat Tidak
Sesuai



Tidak Sesuai



Sesuai



Sangat Sesuai

6. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?



Sangat Tidak
Baik



Tidak Baik



Baik



Sangat Baik

7. Bagaimana penilaian Anda terhadap perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?



Sangat Tidak
Baik



Tidak Baik



Baik



Sangat Baik

8. Bagaimana penilaian Anda mengenai ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran?



Sangat Tidak
Baik



Tidak Baik



Baik



Sangat Baik

9. Bagaimana penilaian Anda terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit pelayanan ?



Sangat Tidak
Baik



Tidak Baik



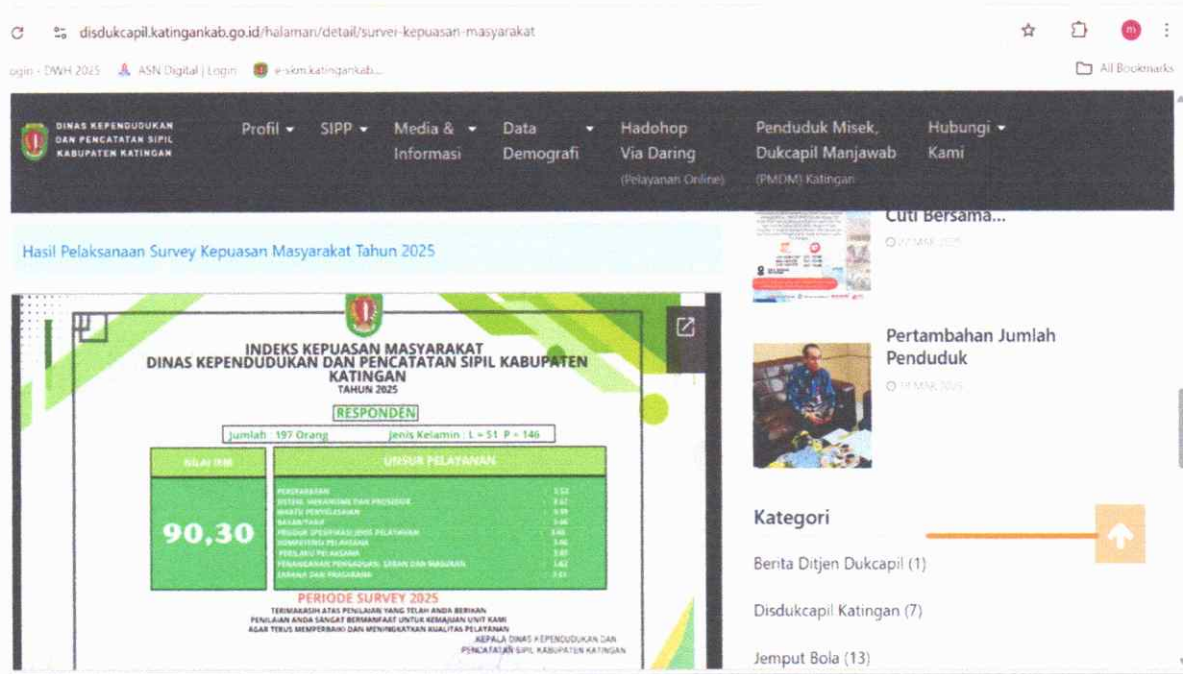
Baik



Sangat Baik

Publikasi Hasil Survei/Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

1. Website Disdukcapil Kabupaten Katingan



2. Media Sosial (Facebook) Disdukcapil Kabupaten Katingan



3. Publikasi di ruang Pelayanan Kantor Disdukcapil Kabupaten Katingan



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Semester II 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 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan periode sebelumnya (semester 2 Tahun 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 2 Tahun 2024

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	Sararan dan Prasarana	3,31	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	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	Persyaratan	Memberikan informasi mengenai persyaratan pembuatan dokumen kependudukan melalui media social milik Disdukcapil Kabupaten Katingan	√				Sekretariat
2	Perilaku Petugas	Mengevaluasi kembali 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

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)	Tantangan / Hambatan
1	Memberikan informasi mengenai persyaratan pembuatan dokumen kependudukan melalui media social milik Disdukcapil Kabupaten Katingan	Sudah	Mensosialisasikan tentang persyaratan pembuatan Dokumen Kependudukan melalui media sosial milik Disdukcapil (facebook)	-
2	Mengevaluasi Kembali perilaku petugas dengan cara pemantauan saat pelayanan, kemudian akan melakukan pembinaan pada saat 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 telah tertuang di dalam DPA tahun 2025, namun tidak dapat dilaknakan karena anggaran tersebut dirasionalisasi.	Tidak ada anggaran (efisiensi 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 66,66% .
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, 30 Desember 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Katingan,


Drs. SUKARTIE ALIJAT
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196604131993021002

DOKUMENTASI TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

1. SCREENSHOT SOSIALISASI TENTANG PERSYARATAN DI MEDIA SOSIAL DISDUKCAPIL (FACEBOOK)

Di dalam Standar Pelayanan tersebut terdapat komponen persyaratan pengurusan Dokumen Kependudukan



2. FOTO PENGARAHAN/PEMBINAAN OLEH KEPALA DINAS MENGENAI BUDAYA PELAYANAN TERKAIT PERILAKU PETUGAS





PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan Ahmad Yani, Komplek perkantoran Pemda Kab. Katingan
K A S O N G A N

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KATINGAN
NOMOR : 470/36/DISDUKCAPIL/2025

TENTANG
PENETAPAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KATINGAN
TAHUN 2025

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KATINGAN

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka bahan evaluasi peningkatan kualitas layanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan Tahun 2025 perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat;
- b. Bahwa dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diperlukan tim pelaksana;
- a. Bahwa mempertimbangkan huruf a dan huruf b di atas perlu ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyann, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4180);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587). Sebagaimana telah berapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang

Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ;
7. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Biokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2022 Nomor 1 , Tambahan Lembaran Derah Kabupaten Katingan Nomor 76) ;
9. Peraturan Bupati Katingan Nomor 32 Tahun 2022 tentang kedudukan, susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katinga .
10. Surat Edaran Bupati Katingan Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KATINGAN TAHUN 2025.
- KESATU : Menunjukkan nama tersebut dalam lampiran keputusan ini sebagai Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Katingan Tahun 2025.
- KEDUA : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat mempunyai tugas :
- a. melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, dan pengolahan data hasil survey;
 - b. melakukan koordinasi di dalam satuan kerja dalam pelaksanaan survey;
 - c. membuat analisis dan Menyusun Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat serta membuat rencana tindak lanjut kedepan (perbaikan) atas Hasil Survey Kepuasan Masyarakat;

- d. melaksanakan dan membuat Laporan Tindak Lanjut atas Hasil Survey Kepuasan Masyarakat periode sebelumnya; dan
- e. mempublikasikan indeks kepuasan Masyarakat.

- KETIGA : Laporan hasil pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan dilaporkan secara berkala kepada Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan Up. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan.
- KEEMPAT : Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku mulai tanggal 1 Januari 2025 sampai dengan 31 Desember 2025 dengan ketentuan apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kasongan
Pada tanggal : 12 Februari 2025

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan,



Drs. SUKARTIE ALIJAT
Pembina Utama Muda
NIP. 1966041301993021002

Tembusan Kepada Yth:

1. Bupati Katingan di Kasongan (sebagai laporan)
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan di Kaongan
Up. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan .

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KATINGAN
NOMOR : 470/36/ Disdukcapil /2025
TANGGAL : 12 Februari 2025

PENETAPAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KATINGAN TAHUN 2025

NO	NAMA	JABATAN DALAM KEDINASAN	JABATAN DALAM TIM KERJA
1	Drs. Sukartie Alijat	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan	Pengarah
2	Natallisae, S.Sos	Plt. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan	Kordinator / Ketua Tim Pelaksana
3	Oktri Oreri, S.E	Kepala Bidang Piak dan Pemanfaatan Data Kependudukan	Sekretaris
4	Murniati Effendi, SE	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Anggota
5	Nelly Marlina Sianipar, S.E	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Anggota
6	Safitri, S.Pd.	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Anggota
7	Chrismilu Waluno Ladju, A.Md	Pengelola Data dan Informasi	Anggota



Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan,

SUKARTIE ALIJAT
Pembina Utama Muda
NIP. 1966041301993021002