



PEMERINTAH KABUPATEN SUKAMARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. Tjilik Riwut Km.07 / Fax. (0532) 2073070 Kode Pos 74712

SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT

TW II TAHUN 2025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II 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 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 ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai SKM.....	15
BAB V KESIMPULAN	17
LAMPIRAN.....	19

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 Sukamara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan 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

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.
- e. Keputusan Menteri PANRB Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi instansi pemerintah.
- f. Keputusan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- g. Peraturan Bupati Sukamara Nomor 188.45/285/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Sukamara Nomor 188.45/234/2022 tentang Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara.

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 dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara.

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 Sukamara 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 Sukamara 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun dan jadwal pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara dilakukan selama 3 (tiga) bulan dengan tahapan pada jadwal tabel berikut:

Tabel 2.1
Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	13
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli Awal 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli Minggu Ke 2 2025	5

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 Sukamara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara dalam kurun waktu Triwulan II ini adalah sebanyak 93 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam Satu Triwulan ini SKM adalah 93 orang.

Gambar 2.2 Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	274	40000	380
190	127	950	278	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 96 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	66	70,96
		PEREMPUAN	37	39,78
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	5	5,37
		SMP	0	0,00
		SMA	47	50,53
		DIII	16	17,20
		S1	25	26,88
		S2	0	0,00
3	PEKERJAAN	ASN	13	13,97
		TNI	2	2,15
		SWASTA	31	33,33
		WIRASWASTA	36	38,70
		PELAJAR	11	11,82
		LAINNYA	0	0
4	JENIS LAYANAN	KTP-el	36	38,70
		KK	23	24,73
		KIA (KARTU IDENTITAS ANAK)	16	17,20

		SKPDWNI ANTAR KABUPATEN/KOTA/P ROVINSI	12	12,90
		AKTA KELAHIRAN	2	2,15
		AKTA KEMATIAN	1	1,07
		AKTA PERKAWINAN	3	3,22

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan PerUnsur 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	3,695	3,744	3,622	3,915	3,793	3,780	3,780	3,683	3,866
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,01								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur **Kecepatan Pelayanan** ini merupakan yang paling rendah dengan nilai yaitu 3,622, menunjukkan adanya persepsi ketidakpuasan yang paling signifikan dari masyarakat. Hal tersebut biasanya terkait dengan **kejelasan persyaratan layanan, waktu tunggu, atau kompetensi petugas**, Permasalahan yang sering terjadi diantaranya: Petugas kurang memberikan informasi yang jelas Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur Waktu pelayanan yang tidak konsisten
2. Nilai terendah kedua yaitu **Pengangan Pengaduan** dengan nilai 3,683, mengindikasikan aspek ini juga memerlukan perhatian. Kemungkinan menyangkut **fasilitas pelayanan, kebersihan ruang tunggu, atau kenyamanan sarana.ketersediaan sarana prasarana atau kemudahan prosedur.**
3. Unsur **Kesesuaian Persyaratan** mendapatkan nilai terendah pertama dengan nilai 3,695, Analisis Permasalahan yang menyebabkan unsur tersebut mendapat nilai rendah dikarenakan, masyarakat merasa **persyaratan tidak sesuai antara yang diinformasikan dan yang diminta saat pelayanan.** Sering terjadi perubahan persyaratan secara mendadak. Kurangnya sosialisasi mengenai dokumen pendukung.

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 :

- “tolong permudah dan perjelas persyaratan dokumen”
- “Sosialisasi layanan digital agar diperluas dan lebih mudah diakses oleh masyarakat”
- “Tetap berikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh warga Sukamara”
- “Tingkatkan terus pelayanan”
- “Pelayanan sudah memuaskan karena langsung dilayani dengan cepat,pertahankan terus pelayanan seperti ini”

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

1. Kecepatan Pelayanan Waktu pelayanan belum sesuai harapan Masyarakat

Banyak masyarakat merasa bahwa proses pelayanan, mulai dari pendaftaran diantaranya:

- **Antrian panjang dan sistem antrean belum optimal**

Terjadi penumpukan warga pada jam-jam tertentu tanpa manajemen antrean yang efektif. Belum semua unit layanan menerapkan sistem antrean digital atau sistem pemanggilan otomatis yang efisien.

- **Kurangnya jumlah petugas di loket pada waktu sibuk**

Rasio antara jumlah petugas dan jumlah pemohon tidak seimbang, terutama saat jam istirahat, awal minggu, atau awal bulan.

- **Pengulangan proses akibat kesalahan input atau ketidaksesuaian dokumen**, pemohon kadang diminta kembali karena dokumen tidak lengkap atau salah input data oleh petugas, sehingga memperpanjang waktu pelayanan.

- **Keterlambatan dalam verifikasi dan validasi berjenjang**

Beberapa proses masih harus melalui tahapan verifikasi manual atau perlu tanda tangan berjenjang yang memperlambat penyelesaian.

- **Kurangnya transparansi terhadap proses dan durasi layanan**

Masyarakat tidak diberi tahu secara pasti berapa lama proses layanan akan selesai, sehingga muncul kesan lambat meskipun sudah sesuai standar.

Kesimpulan:

- Rendahnya nilai unsur **Kecepatan Pelayanan** menunjukkan bahwa **persepsi masyarakat terhadap efisiensi waktu pelayanan masih belum baik**. Hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan terhadap pelayanan adminduk secara keseluruhan dan perlu segera direspons dengan perbaikan sistem, SDM, dan manajemen antrean.

2. Kondisi Permasalahan/Kekurangan: Unsur Penanganan Pengaduan (Nilai: 3,683), disebabkan antara lain:

- Belum tersedia sistem pengaduan berbasis digital yang efisien dan user-friendly, Pelayanan belum menyediakan sistem daring seperti formulir keluhan online, atau aplikasi pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat.
- Kurangnya sikap tanggap dari petugas terhadap keluhan langsung, petugas belum dibekali dengan pelatihan dalam menangani keluhan pelanggan secara komunikatif dan empatik.
- Tindak lanjut pengaduan tidak transparan dan tidak terdokumentasi dengan baik, banyak pengaduan masyarakat yang tidak ditindaklanjuti secara terbuka atau tidak diberikan informasi mengenai status dan hasil penyelesaiannya. Hal ini memicu kesan bahwa pengaduan diabaikan atau tidak dianggap penting.

Rendahnya nilai unsur Penanganan Pengaduan menunjukkan bahwa fungsi pengaduan sebagai bagian penting dari pelayanan publik belum berjalan secara optimal. Kondisi ini mengakibatkan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme korektif dalam pelayanan, serta menurunkan persepsi terhadap akuntabilitas dan keterbukaan lembaga pelayanan.

3. Unsur Kesesuaian Persyaratan

Unsur pelayanan *Kesesuaian Persyaratan* mendapatkan nilai sebesar **3,695**, yang tergolong rendah dan menunjukkan bahwa masyarakat masih mengalami hambatan terkait persyaratan dokumen yang diperlukan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Nilai ini mencerminkan adanya ketidakpuasan terhadap kejelasan, kesesuaian, dan konsistensi persyaratan yang diminta. Adapun beberapa kondisi permasalahan yang teridentifikasi antara lain:

1. **Persyaratan sering berubah atau tidak diinformasikan secara konsisten**
Masyarakat merasa bahwa informasi yang diperoleh dari media sosial, banner, atau website tidak selalu sesuai dengan persyaratan yang diminta saat datang ke loket pelayanan. Perbedaan informasi ini menimbulkan kebingungan dan ketidakpercayaan.

2. Petugas memberikan informasi yang berbeda-beda dalam beberapa kasus, masyarakat mendapat informasi persyaratan yang tidak seragam dari petugas berbeda untuk layanan yang sama, sehingga menimbulkan kesan bahwa persyaratan bersifat tidak tetap atau tergantung individu petugas.
3. Persyaratan dianggap rumit dan memberatkan untuk beberapa jenis layanan, masyarakat menilai jumlah dokumen atau proses verifikasi yang harus dipenuhi terlalu banyak dan tidak proporsional dengan jenis layanan yang diajukan (misalnya hanya untuk cetak ulang atau perubahan minor).

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

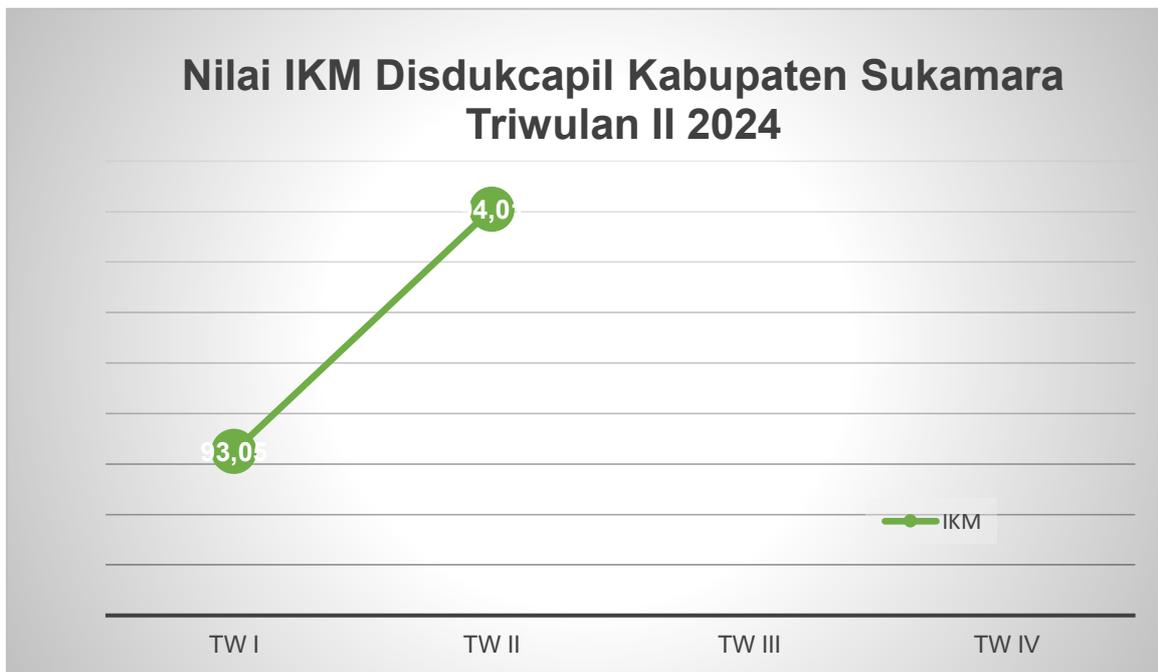
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat intern Dinas Dukcapil Kabupaten Sukamara. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan Pelayanan				√		Kepala Dinas
2	Kompetensi Petugas				√		Kepala Dinas
3	Kewajaran Biaya				√		Kepala Dinas

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 Sukamara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan administrasi kependudukan pada Triwulan I dan Triwulan II, terdapat tren peningkatan kepuasan masyarakat yang cukup signifikan. Nilai IKM pada:

- **Triwulan I** tercatat sebesar **93,05**,
- **Triwulan II** mengalami peningkatan menjadi **94,01**.

Peningkatan sebesar **0,96 poin** ini menunjukkan bahwa **upaya perbaikan dan penguatan kualitas layanan yang dilakukan selama periode berjalan memberikan dampak positif terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat.**

Secara umum, tren kenaikan ini mencerminkan:

1. **Meningkatnya efektivitas pelayanan publik**, baik dari sisi kecepatan, kesesuaian prosedur, maupun kompetensi petugas.
2. **Respon positif masyarakat** terhadap perbaikan layanan yang dilakukan, termasuk penyederhanaan prosedur, peningkatan sarana prasarana, dan peningkatan sikap petugas pelayanan.
3. **Kinerja pelayanan yang semakin baik dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat**, terutama dalam menjawab tantangan dan dinamika pelayanan administrasi kependudukan.

Peningkatan ini diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan pada triwulan berikutnya melalui inovasi, monitoring evaluasi berkala, serta penguatan standar pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode, yaitu mulai bulan April hingga 30 Juni 2025, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- **Pelaksanaan survei telah berjalan sesuai rencana**, dengan metode, instrumen, dan prosedur yang mengacu pada pedoman penyelenggaraan SKM sesuai peraturan yang berlaku.
- **Tingkat partisipasi responden cukup baik**, dengan keterlibatan berbagai latar belakang masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara.
- **Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** menunjukkan angka yang **cukup tinggi dan meningkat** dibandingkan periode sebelumnya, yaitu:
- **Triwulan I (Januari–Maret 2025):** IKM sebesar **93,05**
- **Triwulan II (April–Juni 2025):** IKM meningkat menjadi **94,01**
- **Peningkatan IKM sebesar 0,96 poin** mencerminkan adanya perbaikan nyata dalam kualitas pelayanan publik, baik dari segi kecepatan, kejelasan prosedur, sikap petugas, maupun sarana dan prasarana pelayanan.
- **Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi** adalah *Kesesuaian/Kewajaran Biaya*, menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan biaya pelayanan yang dinilai wajar atau bahkan tanpa pungutan.
- **Unsur dengan nilai terendah** adalah *Kecepatan Pelayanan* dan *Penanganan Pengaduan*, yang menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya perbaikan dan penguatan kinerja pada aspek responsivitas dan efisiensi pelayanan.
- **Secara umum**, hasil SKM periode ini dapat menjadi **bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan** dalam rangka peningkatan mutu layanan, penguatan kepuasan masyarakat, serta pengembangan sistem pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan partisipatif.

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan II Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa meskipun secara umum kualitas pelayanan publik yang diberikan telah berada dalam kategori sangat baik, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang memerlukan perhatian dan perbaikan berkelanjutan, khususnya pada unsur yang mendapatkan nilai terendah.

Saran dan Tindak Lanjut

- a. Melakukan evaluasi mendalam terhadap unsur Kecepatan Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, termasuk analisis akar masalah serta langkah konkret untuk perbaikan.
- b. Mengembangkan dan memperluas kanal pengaduan masyarakat yang mudah diakses dan responsif, baik secara daring maupun luring.
- c. Meningkatkan kapasitas dan kompetensi petugas pelayanan melalui pelatihan rutin terkait kecepatan pelayanan, empati dalam menangani keluhan, serta komunikasi efektif.
- d. Menetapkan standar waktu pelayanan untuk setiap jenis layanan dan memastikan seluruh petugas memahami dan menjalankannya.
- e. Memperkuat publikasi informasi persyaratan layanan agar seragam di semua media, serta memberikan edukasi langsung kepada masyarakat.
- f. Melakukan survei SKM secara berkala dan memperluas partisipasi masyarakat sebagai alat kontrol dan evaluasi pelayanan yang berkelanjutan.

Sukamara, 11 Juli 2025

Plt. Kepala Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Sukamara



ABDUL KARIM, S.Pd

NIP. 19690512 199512 1 003

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Kuesioner Secara Manual



PEMERINTAH KABUPATEN SUKAMARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. Tjiilik Riwut Km.7Telip/Fax (0532) 26576 SUKAMARA 74714

KUESIONER

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025
PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUKAMARA

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia :tahun
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : _____
Misal (KTP, KK, KIA, SKPDWNI, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dll)

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

1.	Bagaimana pendapat, Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat Saudara, tentang kecepatan jangka waktu penyelesaian pelayanan pada unit ini a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4.	Bagaimana pendapat Saudara, tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak sesuai (<i>sangat mahal</i>) b. Kurang sesuai (<i>cukup mahal</i>) c. Sesuai (<i>murah</i>) d. Sangat sesuai (<i>gratis</i>)	1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat Saudara, tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6.	Bagaimana Pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8.	Bagaimana Pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

Saran/Masukan Pendapat

2. Hasil Olahan SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
JENIS LAYANAN : ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	0
2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	0
3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	0
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	0
5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	0
6	3	4	4	4	3	3	3	3	4	0
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
9	3	4	4	4	3	3	4	3	4	0
10	3	4	3	4	3	4	4	4	3	0
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
12	3	3	4	3	3	3	3	4	4	0
13	4	4	3	4	3	4	4	4	3	0
14	3	4	3	4	3	3	3	3	4	0
15	3	4	3	4	4	4	4	4	4	0
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
18	3	3	3	4	4	4	4	4	4	0
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
20	4	4	3	4	3	3	4	3	4	0
21	3	3	3	4	4	4	4	4	3	0
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
24	3	3	4	4	3	3	4	3	4	0
25	3	4	3	4	3	3	3	3	4	0
26	3	3	3	3	4	4	4	4	4	0
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
28	3	4	3	4	4	4	4	3	4	0
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
30	4	4	4	3	4	4	3	4	3	0
31	3	4	4	4	4	3	4	4	4	0
32	4	3	4	3	3	4	4	4	4	0
33	4	4	4	3	4	4	3	3	4	0
34	4	3	4	4	4	3	4	4	4	0
35	3	4	3	4	4	4	4	4	4	0
36	4	4	4	3	3	4	4	4	3	0
37	4	4	4	4	4	4	3	3	3	0
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
40	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
42	4	4	4	4	4	3	4	3	4	0
43	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
44	4	3	4	4	4	4	4	3	4	0
45	4	4	4	4	4	3	4	4	4	0
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
48	4	4	4	4	4	4	3	3	4	0
49	3	4	4	4	4	4	4	3	4	0
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0

51	4	4	4	4	4	4	3	4	4	0
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
53	4	3	3	4	4	4	4	4	4	0
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
55	4	3	4	4	4	4	4	4	3	0
56	3	4	4	4	3	4	3	3	4	0
57	4	3	3	4	4	4	4	4	4	0
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
59	4	4	4	4	4	3	4	4	4	0
60	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0
61	4	4	3	4	4	4	3	4	4	0
62	3	3	4	4	4	4	4	4	4	0
63	4	4	4	4	3	4	4	4	4	0
64	4	4	3	4	4	3	3	3	4	0
65	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
66	4	3	3	4	4	4	4	4	4	0
67	4	4	4	4	4	4	3	3	4	0
68	4	4	3	4	3	4	4	4	4	0
69	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0
70	4	4	3	4	4	4	3	3	4	0
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
72	4	4	4	4	4	4	3	4	4	0
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
74	3	4	4	4	4	4	4	3	4	0
75	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0
76	3	4	4	4	4	4	4	3	4	0
77	4	4	4	4	3	4	4	4	4	0
78	4	3	3	4	4	4	4	3	4	0
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
80	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
81	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
82	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0

SNilai	303	307	297	321	311	310	310	302	317	
/Unsur										
NRR / pertanyaan	3,695	3,744	3,622	3,915	3,793	3,780	3,780	3,683	3,866	
NRR tertbg/ pertanyaan	0,410	0,416	0,402	0,435	0,421	0,420	0,420	0,409	0,429	
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
IKM Unit pelayanan								*)	**) 3,760	94,012

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 Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,695
U2	Prosedur Pelayanan	3,744
U3	Kecepatan Pelayanan	3,622
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,915
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,793
U6	Kompetensi Petugas	3,780
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,780
U8	Penanganan Pengaduan	3,683
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,866

IKM UNIT PELAYANAN : 94,01

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	30,49	25,61	37,80	8,54	20,73	21,95	21,95	31,71	13,41
Sangat Baik	69,51	74,39	62,20	91,46	79,27	78,05	78,05	68,29	86,59
kosong	0,00								
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden

82	82	82	82	82	82	82	82	82	82
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	25	21	31	7	17	18	18	26	11
Sangat Baik	57	61	51	75	65	64	64	56	71
kosong	0								
Total Responden	82	82	82	82	82	82	82	82	82

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,69
U6	Kompetensi Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

3. Hasil Olahan SKM (Print OUT)

Keterangan		No	Unsur Pelayanan	Nilai
U1 – U19	: Unsur-unsur pertanyaan	U1	Persyaratan	3,695
NRR	: Nilai rata-rata	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,744
NRR Per Unsur	: Jumlah Nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U3	Waktu Penyelesaian	3,622
<div style="text-align: center;"> <h1>A</h1> <p>3,760 atau 94,01 (Sangat Baik)</p> </div>		U4	Biaya/Tarif	3,915
		U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,793
		U6	Kompetensi pelaksana	3,780
		U7	Perilaku pelaksana	3,780
		U8	Penanganan pengaduan saran dan masukan	3,683
		U9	Sarana Prasarana	3,866
			Nilai Rata-Rata	

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

