



Pemerintah Kabupaten Kendal  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

D  
I  
S  
P  
E  
N  
D  
U  
K  
  
C  
A  
P  
I  
L

# LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat  
( SKM )  
Tahun 2024



Dispendukcapilkendal



dispendukcapil kendal



0815 7882 2555

Jl.Pramuka (Komplek Perkantoran) Kendal Telp. (0294) 381302

Email : sekretariatdukcapilkendal@gmail.com

## Daftar isi

<b>BAB I</b> .....	<b>2</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>2</b>
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
1.3 Maksud dan Tujuan .....	3
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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 .....	5
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>Lampiran</b> .....	<b>13</b>
1. Kuesioner.....	13
2. Hasil Olah Data SKM .....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM.....	17

# **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 11 (sebelas) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, konsultasi pengaduan, Transparansi Pelayanan dan Integritas Petugas Layanan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal 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 administrasi kependudukan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

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

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner digital yang dilakukan secara daring dengan mengakses formulir melalui Aplikasi KUSUKA yang sudah disediakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kendal menggunakan koneksi internet atau website <https://skm.kendalkab.go.id> yang mudah diakses bagi pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 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. Sebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal 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).
10. **Transparansi Pelayanan** : Keterbukaan informasi dan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat.
11. **Integritas Petugas Layanan** : Sikap keselarasan dan kepatuhan terhadap nilai-nilai etika bersama, prinsip, dan norma dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasil pengisian kuesioner langsung masuk kedalam Aplikasi KUSUKA. 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. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	7
2.	Periode pengambilan data untuk populasi dan penentuan jumlah sampel berdasarkan rumus	01 Juli - 30 Sep 2024	90
3.	Pengambilan data sesuai jumlah sampel yang telah ditentukan by system	01 Okt - 30 Nov 2024	60
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	01 - 07 Des 2024	7

### 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 Kendal berdasarkan periode survei sebelumnya. Maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dalam kurun waktu tiga bulan ( Juli - September ) adalah sebanyak **630** 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 periode SKM adalah **210** orang.

**Tabel Sample 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	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 136 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	77	56 %
		PEREMPUAN	59	44 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0 %
		SLTP	5	3 %
		SLTA	96	69 %
		DIII	21	18 %
		SI	13	9 %
		S2	1	1 %
3	PEKERJAAN	PNS	5	3 %
		TNI	0	0 %
		POLRI	0	0 %
		SWASTA	84	60 %
		WIRUSAHA	15	13 %
		LAINNYA	32	24 %
4	JENIS LAYANAN	CETAK AKTA	21	18 %
		CETAK KARTU KELUARGA	97	68 %
		LAINNYA	18	14 %

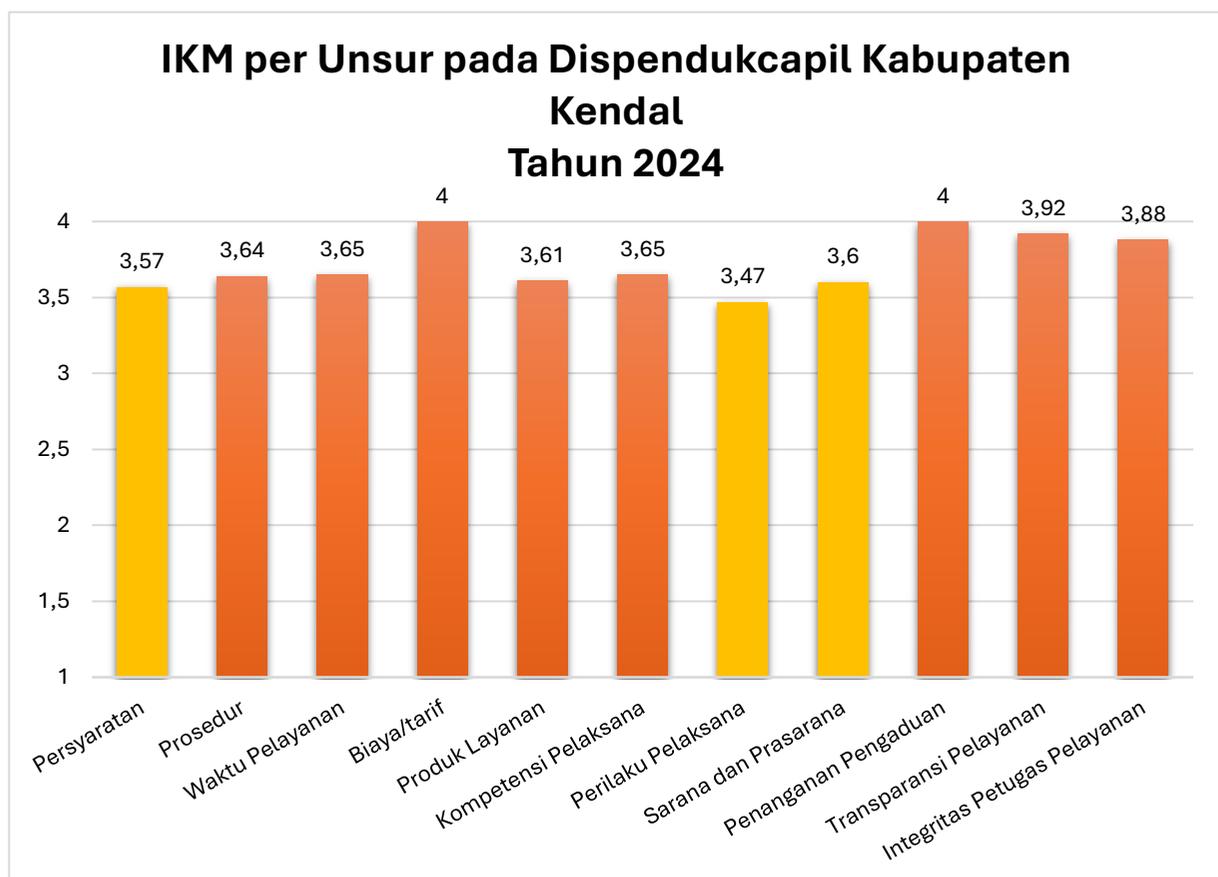
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
<b>IKM per unsur</b>	3.57	3.64	3.65	4	3.61	3.65	3.47	3.6	4	3.92	3.88
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>93.17 ( A atau Sangat Baik )</b>										

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. Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,47. Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 3,57 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3,6 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4, Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 4, dan Transparansi Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.92.

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 :

- Beberapa masyarakat merasa tidak puas dengan sikap petugas pelayanan yang tidak ramah atau kurang profesional dalam memberikan pelayanan.
- Kantor UPTD Capil yang berada di Wilayah belum memiliki fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman atau aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.
- Warga merasa terbebani dengan persyaratan yang dianggap berlebihan untuk mengurus dokumen kependudukan. Beberapa dokumen yang diminta tidak relevan atau terlalu banyak, sementara yang lain merasa seharusnya ada prosedur yang lebih sederhana.

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

- Petugas layanan belum diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi. Pelatihan bagi petugas pelayanan tentang etika pelayanan publik yang baik dan peningkatan kualitas layanan dengan pendekatan yang lebih humanis.
- Kantor UPTD Capil yang berada di wilayah belum memiliki fasilitas yang memadai dikarenakan belum ada alokasi anggaran untuk peningkatan infrastruktur fisik, terutama untuk aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dan ibu hamil.
- Penyederhanaan persyaratan dan verifikasi dokumen, serta memastikan bahwa setiap dokumen yang diminta relevan dengan keperluan administrasi dimana Dispendukcapil sudah sesuai dengan regulasi yang ada yaitu Permendagri No. 108 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.

## 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.

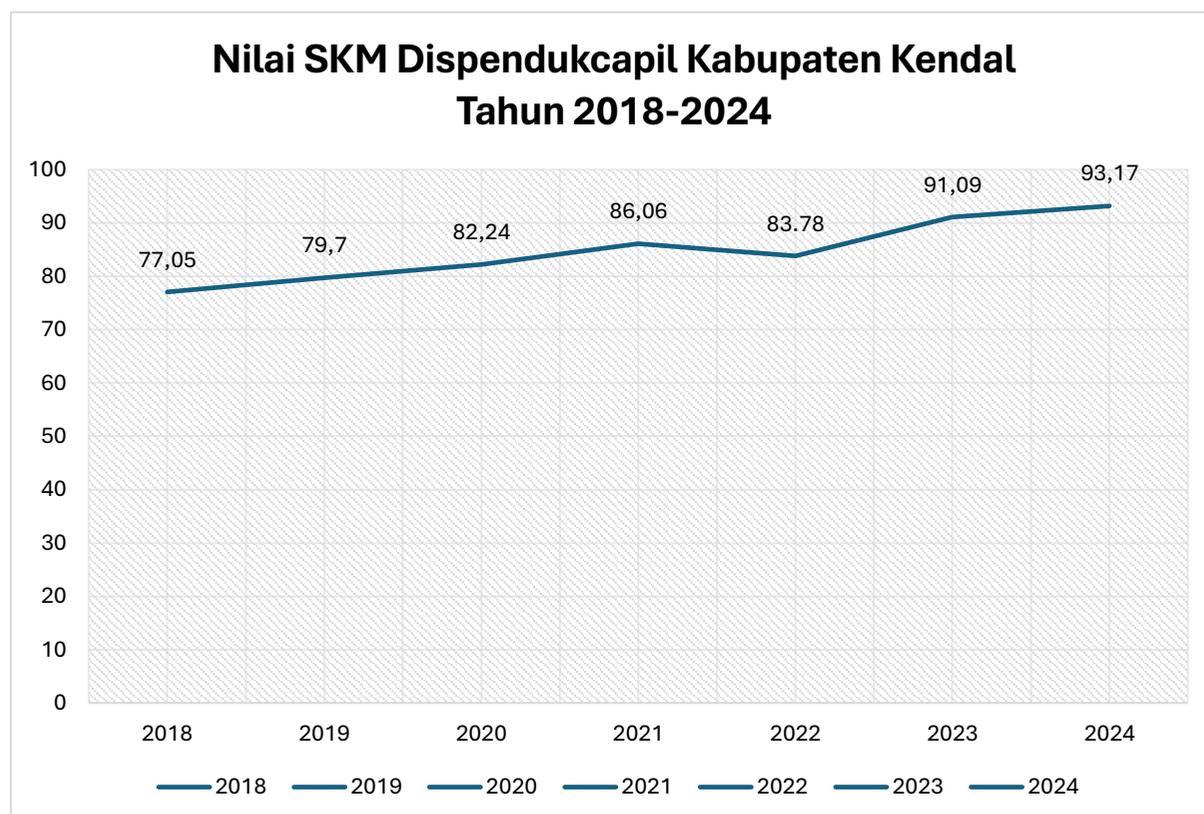
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). 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	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pimpinan Perangkat Daerah</li> <li>• Sekretariat – Bagian Umum dan Kepegawaian</li> </ul>
		Kegiatan Dukcapil Belajar memberikan pelatihan bagi petugas pelayanan tentang prosedur terbaru, dapat memberikan pelayanan yang ramah, cepat, profesional dan memiliki etika pelayanan publik yang baik untuk peningkatan kualitas layanan	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pimpinan Perangkat Daerah</li> <li>• Bidang pendaftaran Penduduk</li> <li>• Bidang Pencatatan Sipil</li> </ul>
2	<b>Persyaratan</b>	Forum Konsultasi Publik mengenai Persyaratan Kependudukan menjadi ruang diskusi untuk mendengarkan pendapat, masukan, dan saran dari masyarakat terkait peraturan atau kebijakan kependudukan yang sedang atau akan diterapkan	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pimpinan Perangkat Daerah</li> <li>• Bidang pendaftaran Penduduk</li> <li>• Bidang Pencatatan Sipil</li> </ul>
		Sosialisasi kepada masyarakat melalui tatap muka atau melalui media sosial tentang perubahan dan pembaruan yang berkaitan dengan Persyaratan Dokumen Kependudukan.	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pimpinan Perangkat Daerah</li> <li>• Bidang pendaftaran Penduduk</li> <li>• Bidang Pencatatan Sipil</li> </ul>

3	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Dalam penyusunan RKA dan DPA akan di alokasikan anggaran khusus untuk Sarana dan Prasarana UPTD Capil, supaya pelayanan kependudukan lebih mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, transparan, dan ramah bagi masyarakat	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pimpinan Perangkat Daerah</li> <li>• Sub Koor Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan</li> </ul>
---	-----------------------------	--	---	---	---	---	--

### 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 Kendal dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2024 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

**BAB V**  
**KESIMPULAN**

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 93.17.
- Nilai SKM Dindikcapil Kabupaten Kendal menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Pelaksana, Persyaratan dan Sarana Prasarana.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4, Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 4, dan Transparansi Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.92.

Kendal, 8 November 2024



**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KENDAL**

**RATNA MUSTIKANINGSIH, SE., MM**

Pembina Utama Muda

NIP. 197404041998032007

## Lampiran

### 1. Kuesioner

No Kuesioner :	
<b>KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)                  PADA UNIT PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN                  PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KENDAL</b>	
Tanggal Survei : ..... Jam Survei : ..... WIB	
<b>I. PROFIL</b>	
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan Usia : ..... tahun Pendidikan : ..... Pekerjaan : ..... No. HandPhone : ..... Jenis Layanan yang diterima : ..... <i>(misal KTP, Akta, KK, KIA, dll)</i>	
<b>II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN</b> <i>(lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>	
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memperbaiki pelayanan 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	10. Bagaimana pendapat Anda tentang integritas petugas pelayanan (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi dsb) ? 1. Tidak Berintegritas 2. Kurang integritas 3. Berintegritas 4. Sangat Berintegritas
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	11. Bagaimana pendapat Anda tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dsb) ? 1. Tidak Transparan 2. Kurang Transparan 3. Transparan 4. Sangat Transparan
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten	Saran dan Masukan :

## 2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
Periode 2024-10-01 sampai 2024-11-30

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	
Total Nilai /Unsur	486	495	497	544	491	496	472	489	544	533	528	
NRR / unsur	3.57	3.64	3.65	4	3.61	3.65	3.47	3.6	4	3.92	3.88	
NRR tertbg/ unsur	0.32	0.33	0.33	0.36	0.33	0.33	0.32	0.33	0.36	0.36	0.35	*)
												3.73
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan												**)
												93.17

Keterangan :

- U1 s.d. U11 = 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

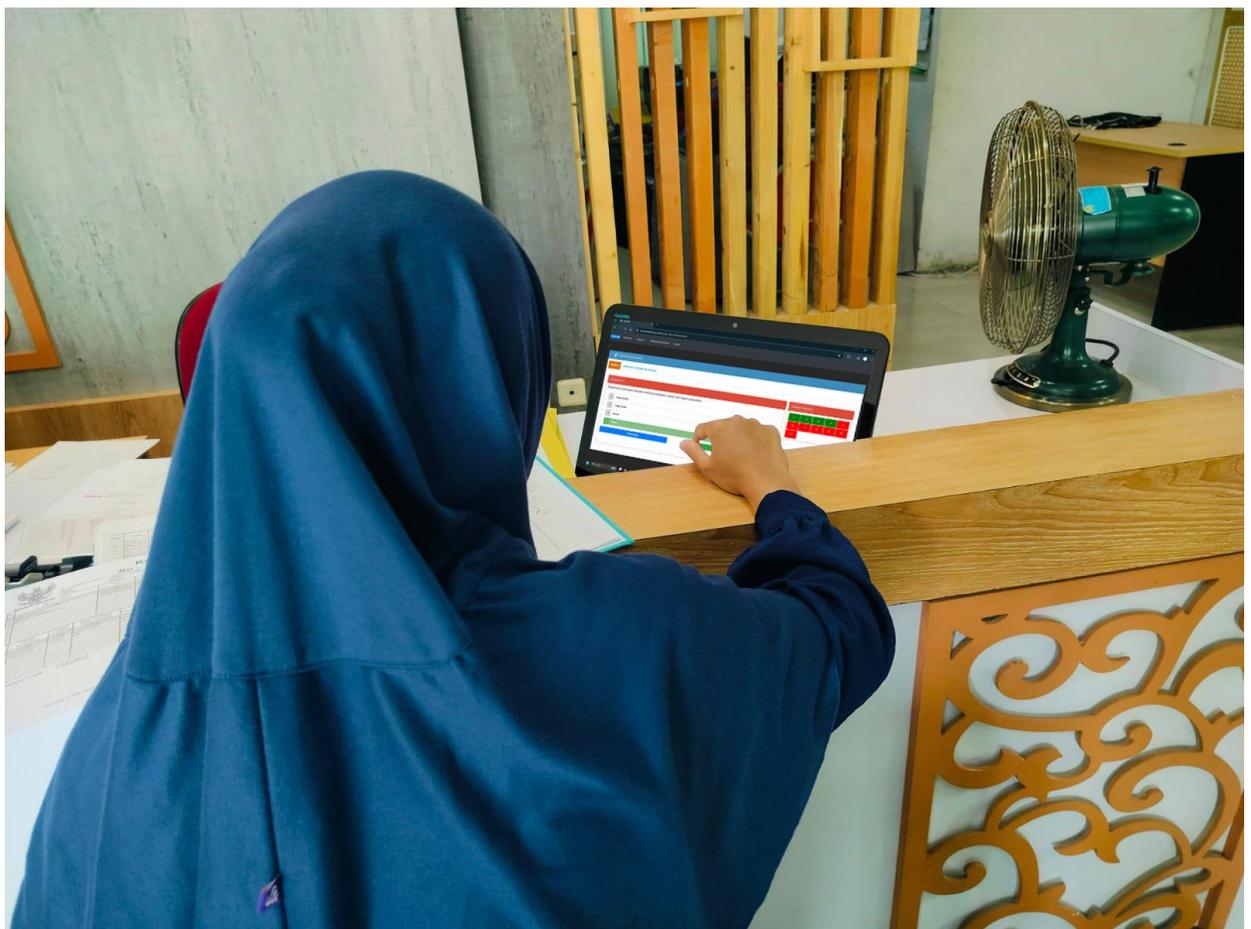
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.57
U2	Prosedur	3.64
U3	Waktu pelayanan	3.65
U4	Biaya/tarif	4
U5	Produk layanan	3.61
U6	Kompetensi pelaksana	3.65
U7	Perilaku pelaksana	3.47
U8	Sarana dan Prasarana	3.6
U9	Penanganan Pengaduan	4
U10	Transparansi Pelayanan	3.92
U11	Integritas Petugas Pelayanan	3.88

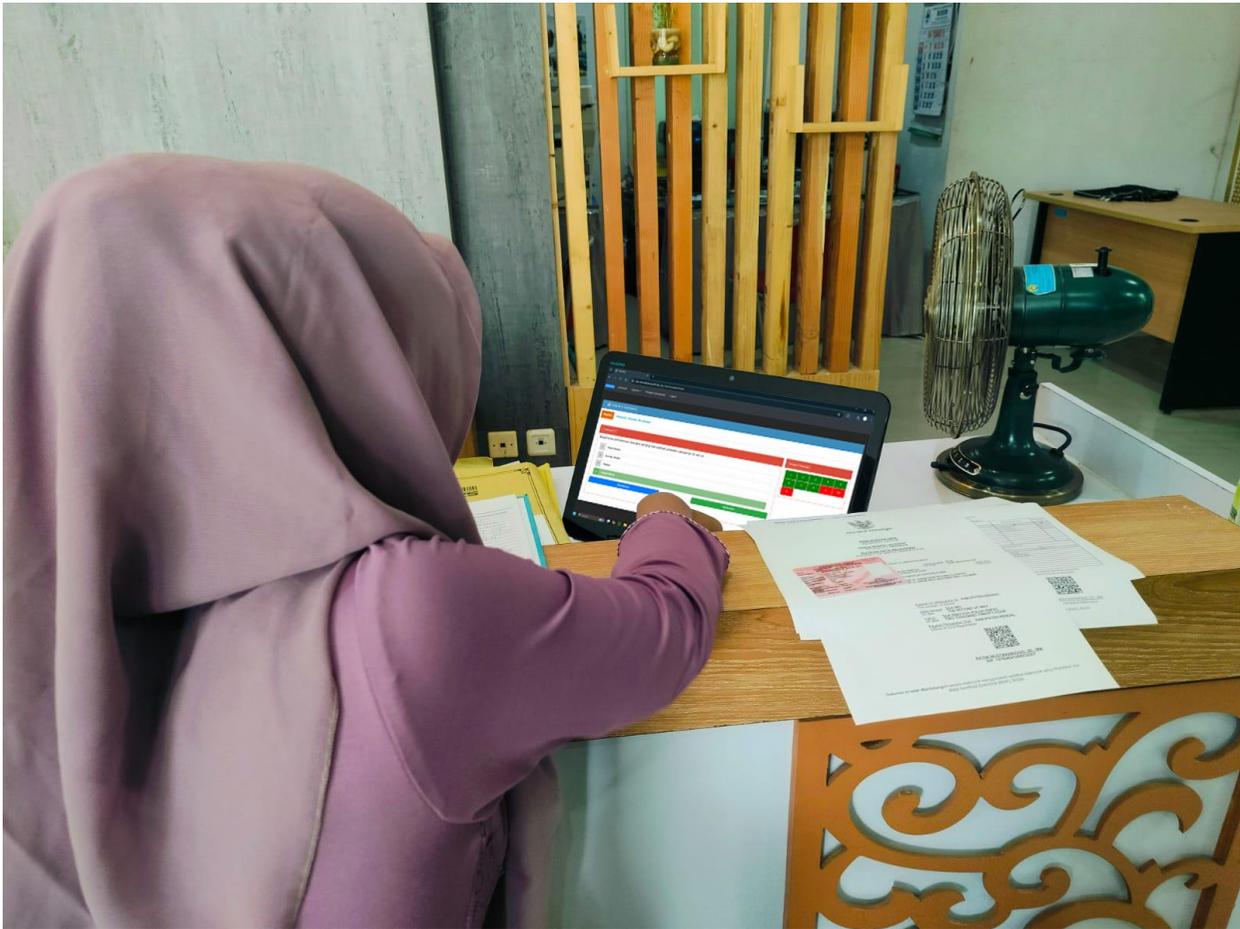
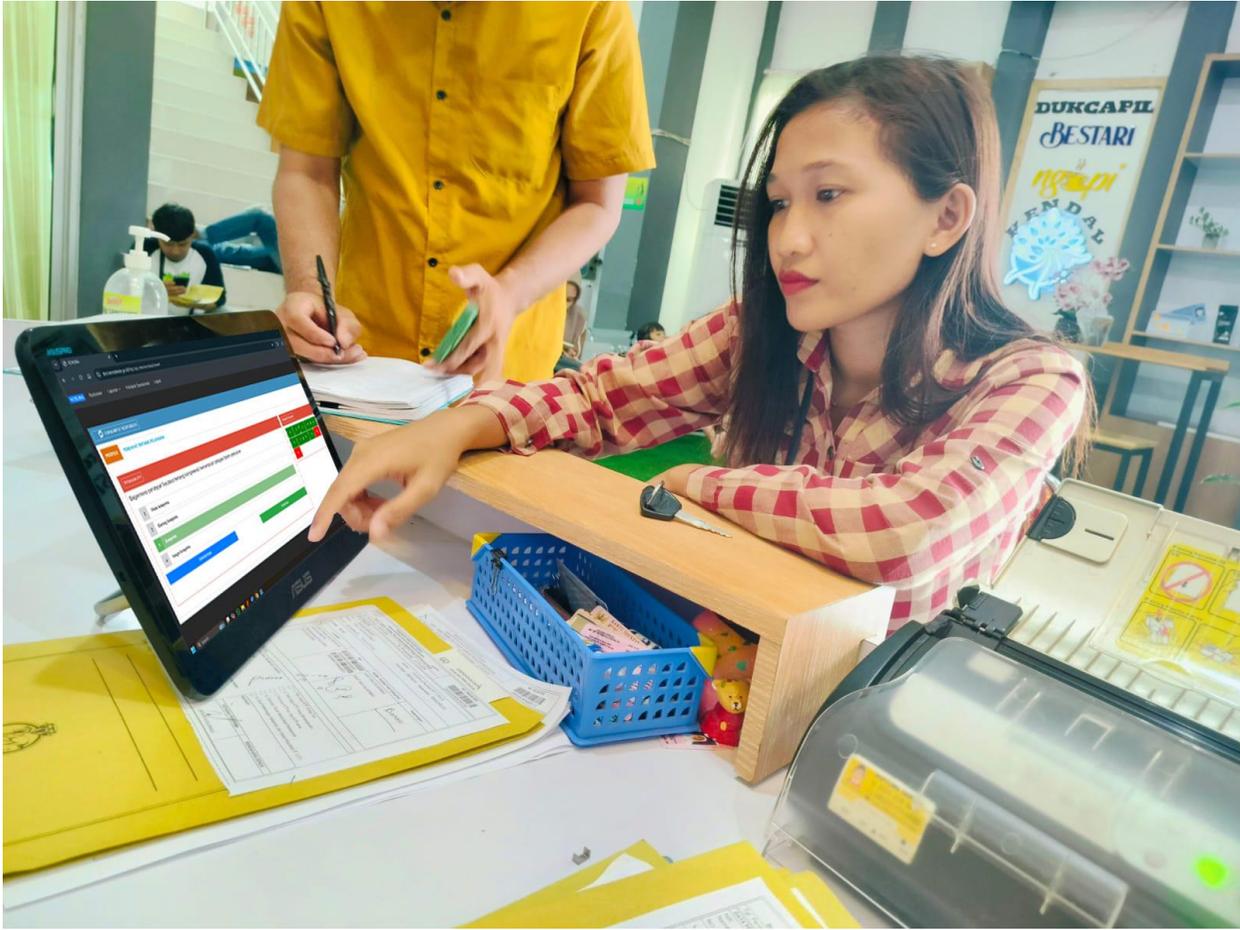
IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 93.17 = Sangat Baik

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 Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM





#### **4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM**

##### **a. Latar Belakang**

Dalam laporannya, 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 Kendal 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.

##### **b. Deskripsi Rencana Tindak Lanjut**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2024**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	<b>3.57</b>	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2	Prosedur	<b>3.64</b>	Tata Cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3	Waktu Penyelesaian	<b>3.65</b>	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4	Biaya/Tarif	<b>4</b>	Penerima layanan dalam mengurus Dokumen Administrasi Kependudukan tidak dikenakan biaya/tarif (gratis)
5	Produk Layanan	<b>3.61</b>	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
6	Kompetensi Pelaksana	<b>3.65</b>	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7	Perilaku Pelaksana	<b>3.47</b>	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8	Penanganan Pengaduan	<b>4</b>	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9	Sarana dan Prasarana	<b>3.6</b>	Pelayanan kependudukan lebih mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, transparan, dan ramah bagi masyarakat
10	Transparansi Pelayanan	<b>3.92</b>	Keterbukaan informasi dan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat
11	Integritas Petugas Layanan	<b>3.88</b>	Sikap keselarasan dan kepatuhan terhadap nilai-nilai etika bersama, prinsip, dan norma dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

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 Tahun 2024**

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pimpinan Perangkat Daerah</li> <li>• Sekretariat – Bagian Umum dan Kepegawaian</li> </ul>
		Kegiatan Dukcapil Belajar memberikan pelatihan bagi petugas pelayanan tentang prosedur terbaru, dapat memberikan pelayanan yang ramah, cepat, profesional dan memiliki etika pelayanan publik yang baik untuk peningkatan kualitas layanan	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pimpinan Perangkat Daerah</li> <li>• Bidang pendaftaran Penduduk</li> <li>• Bidang Pencatatan Sipil</li> </ul>
2	<b>Persyaratan</b>	Forum Konsultasi Publik mengenai Persyaratan Kependudukan menjadi ruang diskusi untuk mendengarkan pendapat, masukan, dan saran dari masyarakat terkait peraturan atau kebijakan kependudukan yang sedang atau akan diterapkan	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pimpinan Perangkat Daerah</li> <li>• Bidang pendaftaran Penduduk</li> <li>• Bidang Pencatatan Sipil</li> </ul>
		Sosialisasi kepada masyarakat melalui tatap muka atau melalui media sosial tentang perubahan dan pembaruan yang berkaitan dengan Persyaratan Dokumen Kependudukan.	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pimpinan Perangkat Daerah</li> <li>• Bidang pendaftaran Penduduk</li> <li>• Bidang Pencatatan Sipil</li> </ul>
3	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Dalam penyusunan RKA dan DPA akan di alokasikan anggaran khusus untuk Sarana dan Prasarana UPTD Capil, supaya pelayanan kependudukan lebih mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, transparan, dan ramah bagi masyarakat	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pimpinan Perangkat Daerah</li> <li>• Sub Koor Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan</li> </ul>