



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

SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT

TW III 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
3.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	11
3.4 Analisis Permasalahan Unsur Sarana Dan Prasarana	12
3.5 Analisis Permasalahan Unsur Prilaku Petugas Pelayanan	14
3.6 Tren Nilai SKM	17
3.7 Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	19
BAB IV KESIMPULAN	27
LAMPIRAN.....	29

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	Juli 2025	13
2.	Pengumpulan Data	Juli - September 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September Awal 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 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 III ini adalah sebanyak 132 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 132 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 132 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

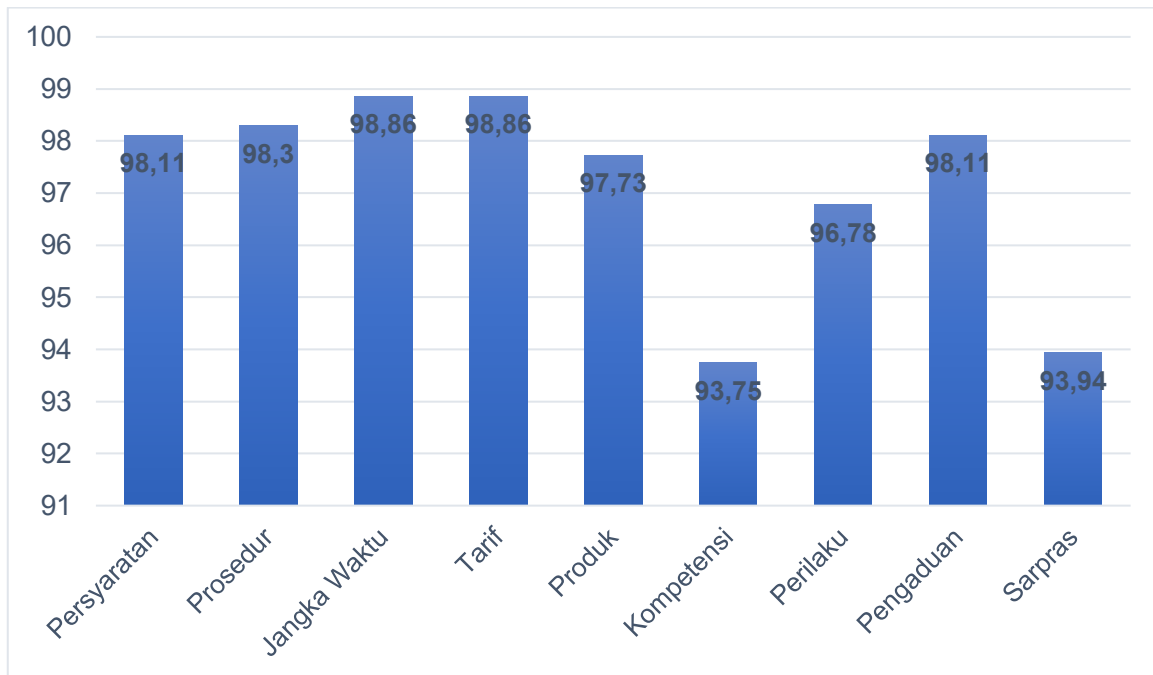
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	80	60,61
		PEREMPUAN	52	39,39
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	12	9,09
		SMP	11	8,33
		SMA	95	71,97
		DIII	-	0,00
		S1	14	10,60
		S2	-	0,00
3	PEKERJAAN	ASN	14	10,60
		TNI	-	0,00
		SWASTA	49	37,12
		WIRUSAHA	10	7,57
		PELAJAR/MAHASISWA	13	9,84
		IRT (IBU RUMAH TANGGA)	27	20,45
		PETANI/NELAYAN	15	11,36
		FREELANCE	1	0,75
		LAINNYA	3	2,72
4	JENIS LAYANAN	KTP-Elektronik	44	33,33
		Kartu Keluarga	22	16,67
		KIA (KARTU IDENTITAS ANAK)	17	12,87

		SKPDWNI ANTAR KABUPATEN/KOTA/PRO VINSI	7	5,30
		SKPDWNI ANTAR DESA/KELURAHAN	1	0,75
		SKPDWNI ANTAR KECAMATAN	2	1,15
		AKTA KELAHIRAN	23	17,42
		AKTA KEMATIAN	10	7,57
		AKTA PERKAWINAN	6	4,54

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompete nsi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Penerbitan KTP	44	99,43	96,02	96,59	99,43	97,15	83,52	97,15	99,43	99,43	96,46
2.	Penerbitan KK	22	98,86	100,00	100,00	100,00	97,73	98,86	98,86	96,59	92,05	98,11
3.	Layanan KIA	17	98,53	100,00	100,00	98,53	100,00	97,06	98,53	97,06	94,12	98,20
4.	Penerbitan SKPDWNI Antar Kab/Kota/Provinsi	7	100,00	100,00	100,00	100,00	96,43	100,00	92,86	100,00	100,00	98,81
5.	Penerbitan SKPDWNI Antar Kecamatan	2	87,50	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	98,61
6.	Penerbitan SKPDWNI Antar Desa/Kelurahan	1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
7.	Akta Kelahiran	23	73,91	72,83	73,91	71,74	72,83	73,91	71,74	69,57	70,65	72,34
8.	Akta Kematian	10	95,00	97,50	100,00	100,00	97,50	97,50	90,00	100,00	92,50	96,67
9.	Akta Perkawinan	6	100,00	100,00	100,00	100,00	95,83	100,00	91,67	100,00	95,83	98,15
Rerata IKM Per Unsur			98,11	98,30	98,86	98,86	97,73	93,75	96,78	98,11	93,94	
IKM Unit Layanan			97,16									
Mutu Unit Layanan			A									

Grafik Nilai SKM Per Unsur



3.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh bahwa terdapat tiga unsur pelayanan dengan nilai terendah, yaitu: kompetensi petugas, sarana dan prasarana, serta perilaku petugas.

1. Analisis Permasalahan Unsur Kompetensi Petugas

Unsur kompetensi petugas memperoleh nilai terendah dalam hasil survei, yang berarti masyarakat menilai kemampuan dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan belum sepenuhnya sesuai harapan. Beberapa faktor yang dapat menjadi penyebab rendahnya penilaian pada unsur ini antara lain:

a. Masih minim Pelatihan dan Pengembangan Kapasitas

- Sebagian petugas belum mendapatkan pelatihan teknis yang memadai, khususnya terkait penggunaan aplikasi pelayanan kependudukan berbasis teknologi (misalnya SIAK, layanan online, dan sistem antrian digital).
- Pelatihan yang sudah dilakukan belum merata kepada seluruh petugas atau tidak berkelanjutan.

b. Ketidakseimbangan Kompetensi antara Petugas

- Terdapat perbedaan kemampuan antarpetugas, sehingga kualitas pelayanan yang diterima masyarakat menjadi tidak konsisten.
- Petugas baru atau hasil rotasi sering kali membutuhkan waktu adaptasi lebih lama untuk menguasai prosedur pelayanan.

c. Beban Kerja dan Tekanan Pelayanan

- Tingginya volume pelayanan harian menyebabkan petugas lebih berfokus pada penyelesaian cepat daripada akurasi dan kualitas pelayanan.
- Tekanan waktu dan jumlah pemohon membuat petugas kurang maksimal dalam memberikan penjelasan atau konsultasi kepada masyarakat.

d. Keterbatasan Pengetahuan Non-Teknis

- Selain kemampuan teknis, kompetensi komunikasi dan pemahaman regulasi terkini juga menjadi tuntutan.
- Belum semua petugas mampu menyampaikan informasi secara jelas, sederhana, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

3.4 Analisis Permasalahan Unsur Sarana dan Prasarana

Unsur sarana dan prasarana menempati urutan kedua dengan nilai terendah dalam hasil survei kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan, kenyamanan, dan ekspektasi masyarakat.

A. Faktor Penyebab Permasalahan

- Fasilitas fisik pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara masih dinilai kurang memadai sehingga berdampak pada kenyamanan masyarakat. Beberapa kendala yang teridentifikasi antara lain:

1. Ruang tunggu yang sempit

Kapasitas ruang tunggu belum mampu menampung jumlah masyarakat yang datang secara bersamaan, terutama pada jam-jam pelayanan padat. Akibatnya, masyarakat sering harus berdiri atau menunggu di luar ruangan, sehingga menurunkan kenyamanan saat mengakses layanan.

2. Fasilitas untuk bermain anak terbatas

Tersedianya ruang bermain anak masih sangat minim, sehingga anak-anak yang ikut orang tua mengurus dokumen sering merasa jenuh. Kondisi ini dapat mengganggu kenyamanan pemohon maupun masyarakat lain yang sedang menunggu.

3. Ruang laktasi yang tidak memadai

Ruang laktasi belum dilengkapi dengan fasilitas yang layak, seperti pendingin ruangan, kursi menyusui yang ergonomis, maupun kebersihan yang terjaga. Hal ini menyulitkan ibu menyusui yang membawa bayi saat mengurus administrasi kependudukan.

4. Perangkat komputer, printer, dan jaringan internet sering mengalami gangguan sehingga memperlambat proses pelayanan.

5. Fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas (seperti jalur kursi roda, toilet khusus, atau loket prioritas), **Tidak tersedia petunjuk layanan dengan huruf braille atau bantuan audio**, sehingga masyarakat dengan keterbatasan penglihatan atau pendengaran kesulitan mengakses informasi pelayanan.

6. Pemeliharaan yang Belum Optimal Sarana yang sudah ada kurang terawat sehingga cepat rusak atau tidak nyaman digunakan.

7. Keterbatasan Anggaran, anggaran perbaikan dan pengadaan sarana prasarana relatif terbatas sehingga kebutuhan peningkatan fasilitas belum bisa sepenuhnya dipenuhi.

8. Parkir Kendaraan Roda Dua dan Roda Empat Belum Memadai

Sarana parkir merupakan salah satu bagian penting dalam menunjang kenyamanan masyarakat saat mengakses layanan. Namun, berdasarkan kondisi saat ini, area parkir di Dinas Dukcapil Kabupaten Sukamara masih terbatas dan belum memadai. Permasalahan yang Ditemukan:

- Kapasitas parkir terbatas, sehingga tidak mampu menampung jumlah kendaraan roda dua maupun roda empat milik masyarakat yang datang bersamaan. Penataan parkir belum optimal, menyebabkan kendaraan sering berhimpitan dan menimbulkan kesulitan saat keluar-masuk area parkir.
- Tidak ada area parkir khusus bagi kelompok tertentu seperti penyandang disabilitas, lansia, atau kendaraan dinas sehingga menimbulkan ketidaknyamanan.

- Kondisi lahan parkir sebagian belum tertata rapi, misalnya masih berupa tanah atau paving yang tidak rata, sehingga kurang nyaman terutama di musim hujan.

3.5 Analisis Permasalahan Unsur Perilaku Petugas Pelayanan

Aspek ketiga yang dinilai rendah adalah perilaku petugas dalam melayani masyarakat. Hal ini mencerminkan adanya persepsi masyarakat bahwa sikap, keramahan, maupun etika petugas belum konsisten. Meskipun secara umum perilaku petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara telah melaksanakan tugas sesuai dengan **Standar Operasional Prosedur (SOP)**, namun hasil survei menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur ini masih relatif rendah. Penyebab yang Mungkin Terjadi diantaranya:

1. Persepsi Masyarakat yang Berbeda

- Masyarakat memiliki harapan yang lebih tinggi dibandingkan standar minimal dalam SOP, terutama terkait keramahan, kecepatan respons, dan perhatian personal.
- Hal-hal kecil seperti ekspresi wajah, intonasi suara, atau bahasa tubuh sering kali memengaruhi penilaian masyarakat, meskipun secara prosedural petugas sudah benar.

2. Kurangnya Konsistensi dalam Penerapan Sikap

- Walaupun SOP dipatuhi, penerapan budaya pelayanan prima (5S: Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) masih belum konsisten antarpetugas.
- Masyarakat mungkin merasa ada perbedaan perlakuan antara satu petugas dengan petugas lainnya.
- Program pembinaan lebih banyak diarahkan pada peningkatan kompetensi teknis, seperti penggunaan aplikasi SIAK atau pemahaman regulasi, sementara pelatihan tentang komunikasi publik, manajemen emosi, dan etika pelayanan belum banyak diberikan.
- Sistem *reward and punishment* belum berjalan optimal sehingga sikap kurang ramah tidak segera diperbaiki.

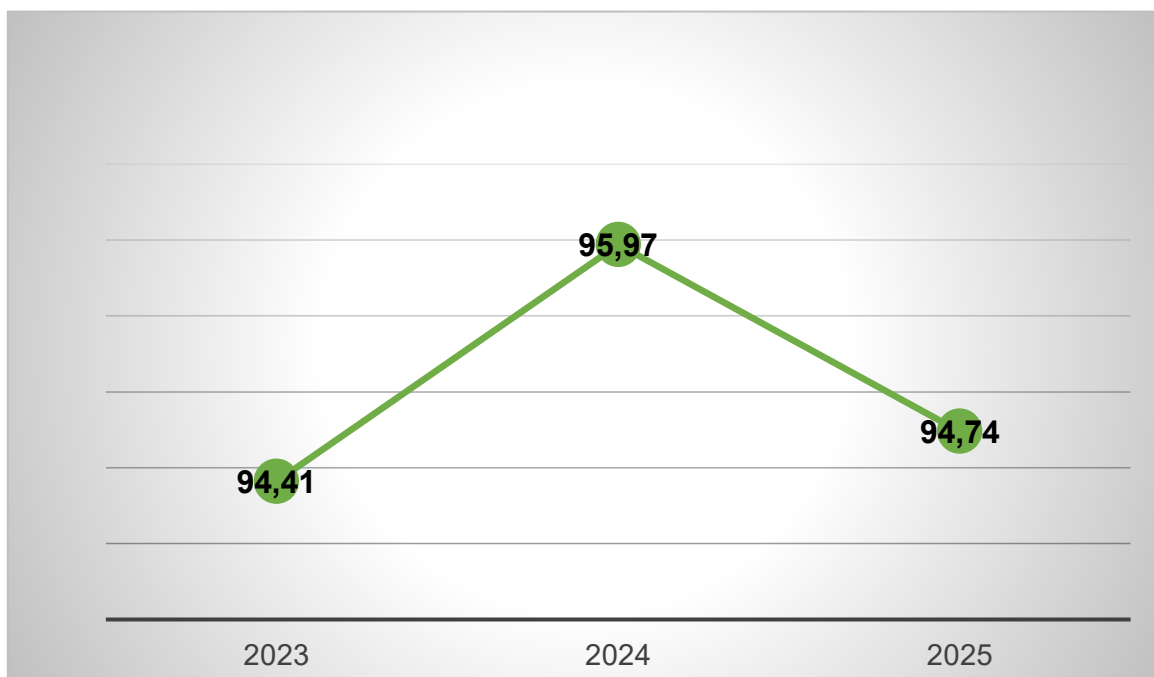
Atas dasar temuan survei serta analisis permasalahan, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama rencana tindak lanjut ini diarahkan pada perbaikan kompetensi petugas, sarana prasarana, dan perilaku petugas pelayanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Kompetensi Petugas	Melaksanakan pelatihan teknis secara berkala, terutama terkait penggunaan aplikasi pelayanan kependudukan, penerapan regulasi terbaru, dan pengelolaan dokumen administrasi kependudukan.	Oktober 2025	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
		Menetapkan sistem monitoring kinerja yang mencakup evaluasi kompetensi teknis sekaligus keterampilan komunikasi petugas, disertai mekanisme <i>reward and punishment</i> .	Oktober 2025	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
2.	Sarana Prasarana	Menambah Anggran dan menata ulang ruang tunggu agar lebih luas, nyaman, serta dilengkapi fasilitas ramah anak dan ruang laktasi yang layak.	2026	Bagian perencanaan dan keuangan

		Menyediakan fasilitas bagi penyandang disabilitas , seperti jalur kursi roda, toilet khusus, loket ramah difabel	Oktober 2025	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
		Meningkatkan kapasitas dan penataan area parkir roda dua dan roda empat agar lebih tertib dan memberikan akses khusus bagi kelompok rentan	2026	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
3.	Perilaku Petugas Pelayanan	Memperkuat penerapan budaya pelayanan prima (5S: Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) secara konsisten dalam setiap interaksi dengan masyarakat.	Oktober 2025	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
		Melaksanakan pembinaan rutin terkait etika pelayanan publik , empati, dan kesabaran dalam menghadapi berbagai karakter masyarakat.	Oktober 2025	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
		Meningkatkan mekanisme feedback masyarakat terhadap perilaku petugas melalui survei cepat (<i>quick survey</i>) atau kotak saran digital, sebagai dasar evaluasi berkala	Oktober 2025	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

3.6 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) dalam tiga tahun terakhir, dapat dilihat tren capaian sebagai berikut: pada tahun 2023 nilai IKM berada pada angka **94,41**, kemudian mengalami peningkatan pada tahun 2024 menjadi **95,97**. Hal ini menunjukkan adanya perbaikan kinerja pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dari tahun ke tahun.

Sementara itu, untuk tahun 2025, hingga perhitungan Triwulan III diperoleh rata-rata nilai IKM sebesar **94,74**. Angka ini masih bersifat sementara karena penghitungan IKM tahun 2025 secara keseluruhan belum selesai dilaksanakan. Dengan demikian, masih terdapat kemungkinan nilai IKM tahun 2025 mengalami perubahan setelah seluruh triwulan dihitung dan diakumulasikan. Secara umum, capaian ini menjadi dasar bagi unit kerja untuk terus melakukan perbaikan dan menjaga konsistensi kualitas pelayanan, agar tingkat kepuasan masyarakat tetap tinggi dan bahkan dapat meningkat pada periode-periode berikutnya.

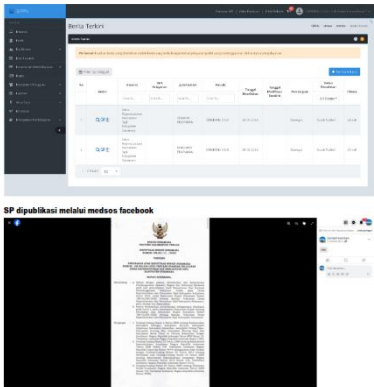
3.7 HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara Triwulan ke II menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini.

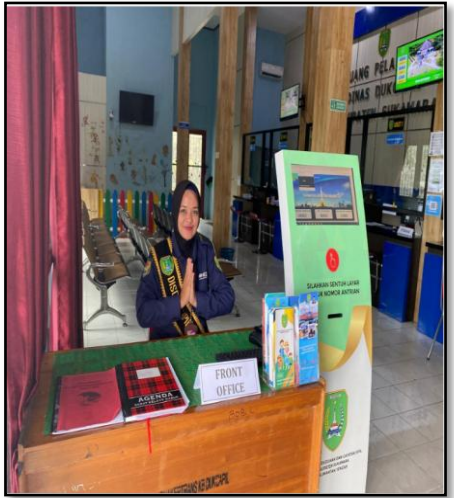
Tabel Ringkasan Hasil SKM Triwulan II

No	Unsur	IKM
1.	Persyaratan	69,51
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	74,39
3.	Waktu Penyelesaian	62,20
4.	Biaya/Tarif	91,46
5.	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	79,27
6.	Kompetensi Pelaksana	78,05
7.	Perilaku Pelaksana	78,05
8.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	68,29
9.	Sarana Prasarana	86,59

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, 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 yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Transparansi dan Publikasi Persyaratan	Sudah	Tidak semua masyarakat memiliki akun media sosial atau aktif menggunakannya. Hal ini membuat sebagian warga, terutama di wilayah pedesaan, belum mendapatkan informasi SP dengan optimal.	
	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara juga telah memiliki SIPP Elektronik berupa Website, dengan menggunakan kanal resmi pemerintah mudah dioperasikan oleh masyarakat / pengguna layanan dan mendapatkan informasi terkait Standar Pelayanan		Sebagian masyarakat, khususnya kelompok rentan dan usia lanjut, mengalami kesulitan dalam memahami informasi pelayanan yang disampaikan melalui platform digital.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara juga telah memiliki SIPP Elektronik berupa Website, dengan menggunakan kanal resmi pemerintah mudah dioperasikan oleh masyarakat / pengguna layanan dan mendapatkan informasi terkait Standar Pelayanan 

	Memasang QR Code di ruang pelayanan yang dapat diakses masyarakat untuk mengetahui detail persyaratan.	Sudah	• Tidak semua masyarakat memahami cara menggunakan QR Code. Sebagian masih kebingungan melakukan pemindaian, terutama masyarakat lanjut usia atau yang belum terbiasa dengan aplikasi pemindai. • Tidak semua masyarakat memiliki smartphone yang mendukung fitur pemindai QR • Akses internet di ruang pelayanan kadang tidak stabil, sehingga menyulitkan masyarakat ketika ingin membuka tautan dari QR Code	 
--	---	--------------	---	---

2	Informasi Waktu Layanan yang Jelas: menampilkan estimasi waktu pelayanan di loket dan media sosial Dukcapil.	Sudah	Variasi Jenis Layanan • Setiap jenis layanan administrasi kependudukan (KTP, KK, Akta, dll.) memiliki estimasi waktu berbeda. • Jika informasi ditampilkan terlalu umum, masyarakat bisa salah persepsi mengenai waktu layanan untuk jenis dokumen tertentu	
	Layanan Konsultasi Pra-Pengajuan: telah menyediakan meja informasi (Front Office) untuk pengecekan berkas sebelum masuk ke loket pelayanan	Sudah	• Minimnya Pemanfaatan Teknologi Konsultasi masih dilakukan secara manual, sehingga masyarakat harus datang langsung. Belum ada layanan <i>online pre-check</i> dokumen yang memungkinkan masyarakat memverifikasi berkas dari rumah.	

			Sebagian pemohon langsung menuju loket tanpa memanfaatkan meja informasi, karena belum memahami alur layanan atau merasa prosesnya menambah waktu. Hal ini menyebabkan potensi penumpukan masalah di loket pelayanan.	
			Kadang terjadi perbedaan penjelasan antara informasi tertulis (banner/leaflet) dengan penjelasan lisan dari petugas. Hal ini dapat menimbulkan kebingungan dan keluhan masyarakat.	
3.	Penanganan Pengaduan	Sudah	Kotak saran fisik sering kali kurang dimanfaatkan karena masyarakat lebih memilih menyampaikan keluhan secara langsung kepada petugas atau melalui media sosial.	

			Sebagian masyarakat juga enggan menuliskan pengaduan karena khawatir identitasnya diketahui.	
			- Tidak semua masyarakat memiliki akses internet stabil atau perangkat yang mendukung untuk membuka website, terutama di wilayah pedesaan. - Sebagian masyarakat masih kesulitan memahami cara mengisi formulir pengaduan secara daring.	

			Sebagian masyarakat masih kesulitan memahami cara mengisi formulir pengaduan secara daring.	
--	--	--	---	---

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode, yaitu mulai bulan Juli hingga 30 September 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 kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan secara umum berada pada kategori sangat baik, dengan nilai IKM yang menunjukkan tren peningkatan pada setiap triwulan.
- Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa **layanan KTP-el merupakan jenis layanan dengan jumlah pengguna terbanyak**. Dari total 132 responden yang mengisi survei, sebanyak **44 orang atau sekitar sepertiga responden** menyatakan menggunakan layanan KTP-el. Hal ini menunjukkan bahwa layanan KTP-el masih menjadi kebutuhan utama masyarakat dibandingkan jenis layanan administrasi kependudukan lainnya, sehingga kualitas dan kecepatan pelayanan KTP-el perlu menjadi prioritas utama dalam perbaikan dan inovasi pelayanan ke depan.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu kompetensi petugas, sarana prasarana, dan perilaku petugas pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara telah/belum menindaklanjuti sebanyak 100%.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukamara, secara umum telah mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berada pada kategori tinggi, sehingga mencerminkan adanya kepercayaan dan apresiasi dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
- Meskipun demikian, hasil survei juga mengidentifikasi beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, khususnya pada unsur waktu penyelesaian, persyaratan, serta penanganan pengaduan, yang masih mendapatkan penilaian relatif lebih rendah dibanding unsur lainnya.

- Dengan tindak lanjut yang konsisten, diharapkan kualitas pelayanan publik pada Dukcapil Sukamara tidak hanya tetap berada pada kategori Baik, tetapi juga dapat meningkat menuju pelayanan yang Sangat Baik, selaras dengan harapan masyarakat.
- **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.

Sukamara, 10 Oktober 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.7 Telp/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 ☐ WIRAUHA
☐ 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 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 (sangat mahal) b. Kurang sesuai (cukup mahal) c. Sesuai (murah) d. Sangat sesuai (gratis)	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

NILAI UNSUR PELAYANAN									Rerata	
Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Konversi
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
4	4	2	4	4	4	4	4	3	3,67	91,67
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,89	97,22
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89	97,22
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	3	4	4	4	4	4	2	3,67	91,67
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89	97,22
4	4	4	4	4	3	4	4	2	3,67	91,67
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,89	97,22
4	3	4	4	4	3	4	4	2	3,56	88,89
4	3	4	4	4	3	4	4	4	3,78	94,44
4	3	4	4	4	3	3	4	4	3,67	91,67
4	3	4	4	4	4	3	4	3	3,67	91,67
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,89	97,22
4	4	4	4	4	2	4	4	4	3,78	94,44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	3	4	4	4	1	3	4	3	3,33	83,33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	1	4	4	2	3,44	86,11
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,89	97,22
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89	97,22
4	4	4	4	4	1	4	4	4	3,67	91,67
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3,78	94,44
4	3	4	4	4	1	3	4	4	3,44	86,11
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	1	4	4	4	3,67	91,67
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89	97,22
4	4	4	4	3	2	4	4	4	3,67	91,67
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,89	97,22
4	4	3	4	4	2	4	4	4	3,67	91,67
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3,78	94,44
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89	97,22
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89	97,22
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89	97,22
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,78	94,44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	3	4	4	4	2	3,67	91,67
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89	97,22
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3,78	94,44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89	97,22
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3,78	94,44
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89	97,22
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,89	97,22
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	2	4	4	3	3,67	91,67
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3,78	94,44
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89	97,22
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,89	97,22
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00

4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89	97,22
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89	97,22
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89	97,22
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,89	97,22
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,89	97,22
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89	97,22
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89	97,22
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89	97,22
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89	97,22
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89	97,22
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89	97,22
3	4	4	3	4	4	4	4	4	3,78	94,44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89	97,22
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89	97,22
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89	97,22
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89	97,22
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89	97,22
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,89	97,22
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00
518	519	522	522	516	495	511	518	496		
3,92	3,93	3,95	3,95	3,91	3,75	3,87	3,92	3,76		
98,11	98,30	98,86	98,86	97,73	93,75	96,78	98,11	93,94		
A	A	A	A	A	A	A	A	A		
3,89										
97,16										
A										

Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



