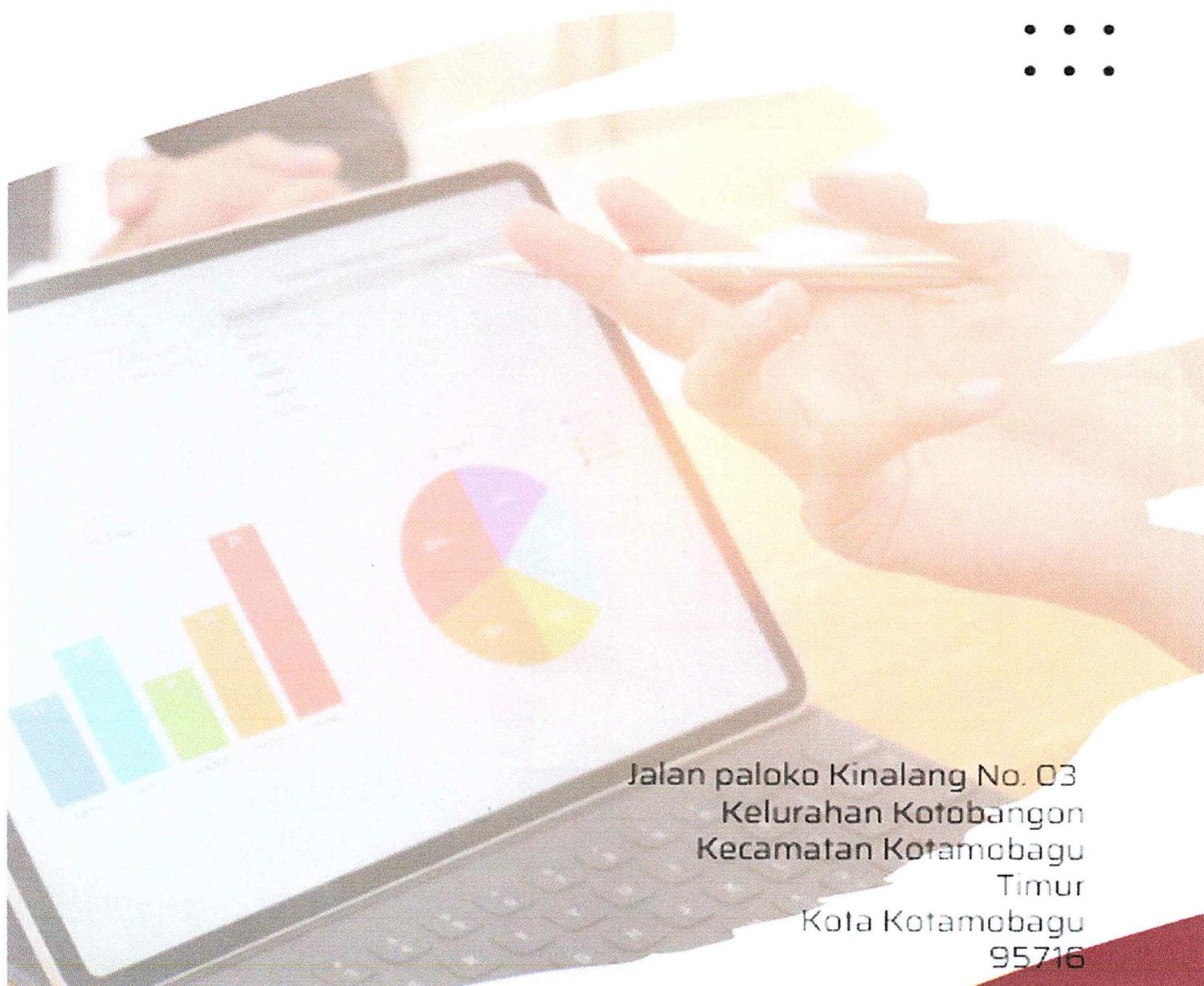
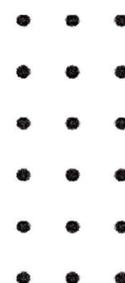


LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DAN HASIL TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022

DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL



Jalan paloko Kinalang No. 03
Kelurahan Kotobangon
Kecamatan Kotamobagu
Timur
Kota Kotamobagu
95716

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW, yang telah menjadi suri tauladan bagi umat manusia.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu secara berkala melakukan evaluasi terhadap kinerja dan kepuasan masyarakat. Tahun 2023 menjadi saksi bagaimana kami terus berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada seluruh warga Kota Kotamobagu.

Laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang kami susun ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai sejauh mana keberhasilan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Data yang terhimpun melibatkan partisipasi aktif dari berbagai lapisan masyarakat, baik dari perkotaan maupun pedesaan, sehingga mencerminkan keragaman dan keberagaman pandangan yang ada.

Kami menyadari bahwa keterbukaan dan transparansi merupakan landasan utama dalam membangun kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, melalui laporan ini, kami berupaya memberikan informasi yang jelas dan obyektif mengenai hasil Survey Kepuasan Masyarakat. Setiap temuan, baik yang positif maupun yang memerlukan perbaikan, akan menjadi dasar bagi kami untuk terus melakukan peningkatan demi mencapai standar pelayanan yang lebih baik lagi.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam survey ini. Kontribusi dan masukan dari masyarakat sangat berharga bagi perbaikan dan pengembangan layanan kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu. Semoga laporan ini dapat menjadi pijakan bagi kita

semua untuk bersama-sama merajut kerja sama yang erat demi terwujudnya pelayanan publik yang optimal.

Akhir kata, mari kita terus berkolaborasi untuk mewujudkan Kota Kotamobagu yang lebih baik, lebih maju, dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kotamobagu, 31 Desember 2023

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Kotamobagu

Roi Paputungan, SE

NIP. 19760714 200902 2 002

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 14	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Error! Bookmark not defined.	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

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 Kota Kotamobagu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Utara, 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 publik yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu.

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan online 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 Kota Kotamobagu 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.

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 Kerja	Hari
1.	Persiapan	Juni 2023	10	
2.	Pengumpulan Data	Periode I Januari-juni 2023 (100 RESPONDEN) Periode II Juli-Desember 2023 (268 RESPONDEN)	21 x 9 bulan = 189 hari	
			DALAM 189 HARI MINIMAL ADA 50 ORANG /HARI = 9.450 POPULASI BERDASARKAN TABEL KRECI DAN MORGAN BAHWA PADA POPULASI 9.450 MENDAPATKAN SAMPEL 368	
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	10	
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	10	

2.4 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 Kota Kotamobagu berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 368 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 Semester 2 adalah 268 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **268** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	93	35%
		PEREMPUAN	175	65%
			268	100%
2	PEKERJAAN	PNS	33	12.31%
		TNI	7	2.61%
		SWASTA	49	18.28%
		WIRAUSAHA	24	8.95%
		LAINNYA.....	155	87.83%
3	PENDIDIKAN	SD	17	6.34%
		SMP	5	1.86%
		SMA	78	29.10%
		S1	29	10.82%
		S2	3	1.11%
		LAINYA	136	50.74%
4	JENIS LAYANAN	KESELERUHAN	268	100%

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

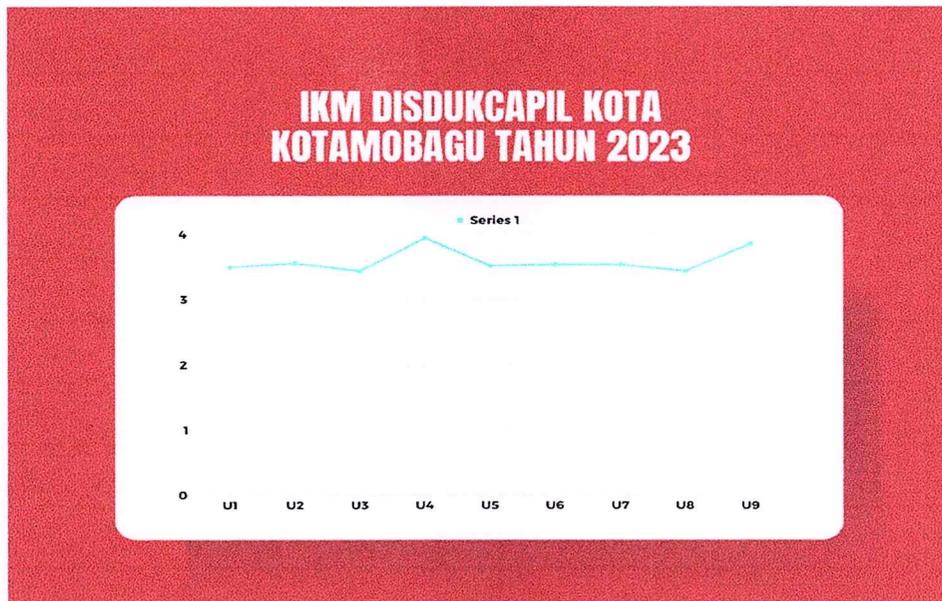
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.504	3.567	3.448	3.959	3.526	3.545	3.549	3.440	3.866
Kategori	A-	A	A-	A	A-	A	A	A-	A
IKM Unit Layanan	89.92 (Sangat Baik)								

INTERVAL SKOR	PREDIKAT	NILAI KOMPETENSI
$3.66 < x \leq 4.00$	A	4.00
$3.33 < x \leq 3.66$	A-	3.66
$3.00 < x \leq 3.33$	B+	3.33
$2.66 < x \leq 3.00$	B	3.00
$2.33 < x \leq 2.66$	B-	2.66
$2.00 < x \leq 2.33$	C+	2.33
$1.66 < x \leq 2.00$	C	2.00
$1.33 < x \leq 1.66$	C-	1.66
$1.00 < x \leq 1.33$	D+	1.33
$= 1.00$	D	1.00

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. Kuliatas Prasarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3.4. Selanjutnya Kecepatan Pelayanan yang mendapatkan nilai 3.4 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kesesuaian Persyaratan mendapatkan nilai 3.5 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan 4 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Kesesuaian/Kewajaran Biaya dengan nilai 3.95 dan Penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya dengan nilai 3.86 dan Prosedur Pelayanan berada di nilai tertinggi ketiga dengan nilai 3.56

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 :

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.504
U2	Prosedur Pelayanan	3.567
U3	Kecepatan Pelayanan	3.448
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.959
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.526
U6	Kompetensi Petugas	3.545
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.549
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.440
U9	Penanganan Pengaduan	3.866

- Pada unsur Pelayanan U1 (persyaratan) untuk di permudah
- Pada unsue peyanan u2 (prosedur) untuk lebih di perjelas
- Pada unsur Pelayanan U3 (waktu pelayanan) untuk di percepat
- Pada unsur Pelayanan U7 (Perilaku pelaksana) untuk di perbaiki dan lebih ramah
- Pada unsur Pelayanan U8 (persyaratan) untuk di penuhi dan di lengkapi sarana dan prasaran fasilitas pelayanan
- Pada unsur Pelayanan U9 (penanganan pengaduan) untuk penanganan pengaduan dapat dipercepat

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

- Waktu penyelesaian pelayanan terkadang dirasakan kurang cepat oleh masyarakat. Layanan Dokumen Kependudukan sebenarnya sesuai SOP dan peraturan yang berlaku. Kendala yang menyebabkan masyarakat terkadang menilai terkait waktu pelayanan dokumen kurang cepat hal tersebut dikarenakan masyarakat tidak membawa kelengkapan yang dibutuhkan dengan lengkap sehingga proses menjadi lebih lama. Perbaikan terus dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu terkait efisiensi waktu penyelesaian pelayanan. Proses pembuatan Dokumen Kependudukan ini juga membutuhkan pencermatan melalui verifikasi dan validasi serta memperhatikan urutan antrian.
- Sarana Prasarana harus terus diperbaiki secara berkala , walaupun sudah dilakukan perbaikan berkala banyaknya titik yang harus diperbaiki membutuhkan waktu. Sehingga proses perbaikan sarana dan prasaran dilakukan Secara bergantian menyesuaikan anggaran yang sudah ditetapkan dan menyesuaikan urgensi kebutuhan perbaikan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

4.2 Rencana Tindak Lanjut (RTL)

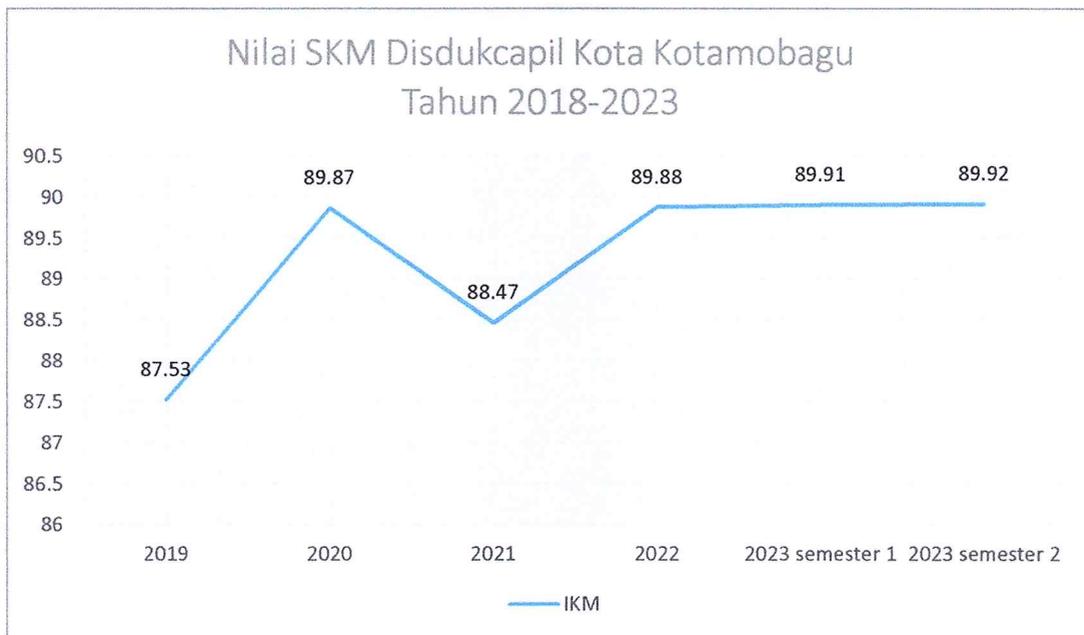
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui diskusi dengan Pengelola layanan terkait unsur yang harus diperbaiki. 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
			T W I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kesesesuaian Persayarataan	<p>1 Memberikan informasi dan publikasi kepada masyarakat terkait pelayanan di Didsukcapil Kota Kotamobagu</p> <p>2 Mensosialisasikan prosedur pelayanan kepada pengguna melalui media yang mudah diakses</p>	√	√	√	√	KEPALA BIDANG DAFDUK DAN KEPALA BIDANG CAPIL
2	Kecepatan Pelayanan	menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien.	√	√	√	√	KEPALA BIDANG DAFDUK DAN KEPALA BIDANG CAPIL
3	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarana dan Prasarana yaitu melalui pengadaan maupun pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik	√	√	√	√	SEKRETARIAT

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai SKM 89.92. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk 5 unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Pada unsur Pelayanan U9 (Kualitas Sarana dan Prasarana), Pada unsur Pelayanan U3 (Kecepatan pelayanan), Pada unsur Pelayanan U1 (Kesesuaian Persyaratan), Pada unsur Pelayanan U5 (Kesesuaian Pelayanan), dan pelayanan Pada unsur Pelayanan U6 (Kompetensi Petugas).
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U4 biaya tarif, u9 Penanganan Pengaduan, u7 Prosedur Pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi

Kota Kotamobagu, 12 Desember 2023

Kepala Dinas



Roi Paputungan, SE

NIP. 19760714 200902 2 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Lampiran kuesioner Adalah salah satu dokumen kuesioner survei dinas terkait.

Lampiran II

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL
KOTA KOTAMOBAGU**

TANGGAL : 28/11/2015		WAKTU : <input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input checked="" type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input checked="" type="checkbox"/> P		Usia : 33 Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input checked="" type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya : Ibu Rumah Tangga			

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

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai ④ 4. Sangat Sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten ③ 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah ③ 3. Mudah 4. Sangat Mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>1. Tidak Sopan dan Ramah 2. Kurang Sopan dan Ramah 3. Sopan dan Ramah ④ 4. Sangat Sopan dan Ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat ③ 3. Cepat 4. Sangat Cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>1. Buruk 2. Cukup 3. Baik ④ 4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.</p> <p>1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah ④ 4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p>1. Tidak Ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal ④ 4. Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai ③ 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Olah Data SKM

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

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
JENIS LAYANAN : KARTU KELUARGA, AKTA KAWIN, AKTA
CERAI, CETAK KTP, AKTA KEMATIAN,
AKTAKELAHIRAN, SURAT PINDAH, KIA

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

40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	3	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	4	4	3	3	4
51	3	3	3	4	3	4	3	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	4	3	3	3	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	4	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	4	4	4	4	4	3	4
76	3	3	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	4	3	4	4	3	4
78	3	3	3	4	3	4	4	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	4	3	3	4
83	3	3	3	4	4	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	3	4	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	4	3	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	4	4	3	4	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4

93	3	4	3	4	4	3	3	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	4	4	3	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	1
98	3	3	3	4	3	3	3	3	1
99	4	4	4	4	3	3	4	3	4
100	3	3	3	4	2	3	3	2	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4
102	3	4	3	4	3	3	3	4	4
103	4	3	3	4	3	3	4	4	4
104	4	4	3	4	3	3	4	3	4
105	3	4	3	4	3	4	4	4	4
106	3	4	3	4	3	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	3	4	3	4	3	4	4	4	4
111	3	3	2	4	3	3	3	3	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	4	3	4	3	4	4
116	3	3	3	4	3	4	3	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	3	2	4	3	3	3	3	4
119	3	3	3	3	3	2	3	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	3	4	4	4	4	4	4
122	3	4	4	4	4	4	3	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3
127	3	3	3	4	3	3	3	3	4
128	4	4	3	4	3	3	3	3	4
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4
130	3	4	4	4	3	3	3	3	4
131	3	3	2	4	3	3	3	3	4
132	4	4	4	4	3	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	3	4	4	4	4	3	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	3	4	3	3	3	3	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	3	4	4	4	4	4
143	3	3	3	4	3	2	3	3	4
144	3	4	3	4	3	2	4	3	4
145	3	3	4	3	4	4	4	4	4

146	4	4	3	4	3	3	4	4	4
147	4	4	3	4	3	3	4	4	4
148	4	4	3	4	3	3	3	3	3
149	4	4	4	3	4	3	3	3	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	2	3	4	4	4	4	4	4	4
152	2	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	3	4	3	3	3	3	4
154	4	4	3	3	3	3	3	3	4
155	3	3	3	4	3	3	4	3	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	3	4	3	3	3	3	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	3	4	4	4	4	3	4	4
160	4	3	4	3	4	4	4	4	4
161	3	4	4	4	4	4	4	3	4
162	3	4	3	4	3	3	3	3	4
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	3	4	3	4	4	4	4
166	4	3	3	4	3	4	3	2	4
167	3	4	4	4	4	4	3	3	4
168	3	4	2	4	3	3	3	3	4
169	3	3	3	3	4	4	3	2	2
170	4	4	3	4	4	2	3	3	4
171	3	3	4	4	4	4	4	3	4
172	3	3	3	4	4	3	3	4	4
173	3	4	3	4	3	4	3	4	4
174	3	3	4	3	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	3	4	4	4	4	4	4	4	4
177	3	3	4	4	3	4	3	3	3
178	4	3	4	4	4	3	4	4	4
179	3	3	4	4	3	3	3	3	4
180	3	3	3	4	3	4	3	2	4
181	4	4	3	4	3	3	3	2	3
182	4	4	3	4	3	3	3	3	4
183	4	4	3	4	3	3	3	2	4
184	4	4	3	4	4	3	3	3	4
185	4	4	3	4	3	4	3	3	4
186	3	4	4	4	4	3	4	4	4
187	4	3	3	4	3	3	3	3	4
188	3	4	3	4	3	3	3	2	4
189	4	4	3	4	3	3	3	3	3
190	4	4	3	4	3	3	3	3	4
191	3	4	4	4	3	3	3	3	3
192	4	3	2	4	3	3	3	3	3
193	4	4	4	4	4	4	3	3	4
194	3	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	3	4	4	4	4	4	4	4
196	4	3	4	4	3	4	4	4	4
197	3	4	3	4	3	3	3	3	4
198	3	4	3	4	3	3	3	3	4

199	4	4	3	4	4	3	3	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	3	4	4	4	4	4	4	4
202	4	3	4	4	4	4	4	4	4
203	3	3	4	4	4	4	4	4	4
204	3	4	3	4	3	4	4	1	4
205	4	4	3	4	4	3	3	4	4
206	4	3	4	4	4	4	4	4	4
207	4	3	4	4	4	4	4	4	4
208	3	4	3	4	3	4	4	3	4
209	4	4	4	4	4	4	3	4	4
210	4	4	3	4	3	4	4	3	1
211	4	3	4	4	4	4	4	4	4
212	4	3	3	4	3	4	4	3	4
213	3	4	3	4	4	3	3	3	4
214	3	4	3	4	3	4	4	3	4
215	3	3	4	4	4	4	3	3	4
216	4	4	3	4	3	4	4	4	4
217	3	4	4	4	4	3	3	2	4
218	4	4	3	4	4	4	4	4	1
219	4	4	3	4	3	3	3	2	4
220	4	3	4	4	3	3	4	4	3
221	4	3	3	4	3	3	3	3	4
222	3	4	3	4	4	4	4	3	4
223	3	4	4	4	4	4	3	2	4
224	4	3	2	4	3	4	3	4	4
225	3	4	4	4	4	3	3	3	4
226	3	3	3	4	3	4	3	3	4
227	4	4	3	4	3	3	3	3	4
228	3	3	3	4	3	3	3	3	4
229	4	3	3	4	3	4	3	3	4
230	4	4	4	4	3	3	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	3	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	3	4	4	4	4
235	4	4	3	4	4	4	4	3	4
236	4	4	4	4	3	4	4	4	4
237	3	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	3	4	4	4	4	4	4	4
239	3	4	4	4	4	4	4	4	4
240	3	3	4	4	3	4	3	4	4
241	4	3	3	4	4	4	4	4	4
242	3	3	4	4	4	3	4	3	4
243	3	3	4	4	4	4	3	3	4
244	3	4	3	4	2	4	3	4	4
245	3	3	3	4	4	3	4	4	4
246	4	3	4	4	3	3	4	3	4
247	3	3	4	4	3	4	3	4	4
248	4	3	3	4	3	4	4	4	4
249	3	3	2	4	4	3	3	3	4
250	3	3	4	4	3	1	3	3	4
251	3	4	3	4	4	4	3	3	4

252	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
253	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
254	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
255	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
256	1	3	4	4	4	4	4	4	4	
257	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
258	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
259	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
260	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
261	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
262	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
263	4	4	3	4	4	3	3	3	1	
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
266	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
267	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
268	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
ΣNilai /Unsur	939	956	924	1061	945	950	951	922	1036	
NRR / pertanyaan	3.504	3.567	3.448	3.959	3.526	3.545	3.549	3.440	3.866	
NRR tertbg/ pertanyaan	0.389	0.396	0.383	0.439	0.391	0.393	0.394	0.382	0.429	
NRR tertbg/unsur	0.389									
IKM Unit pelayanan							*)	**)		
							3.597	89.918		

Keterangan :

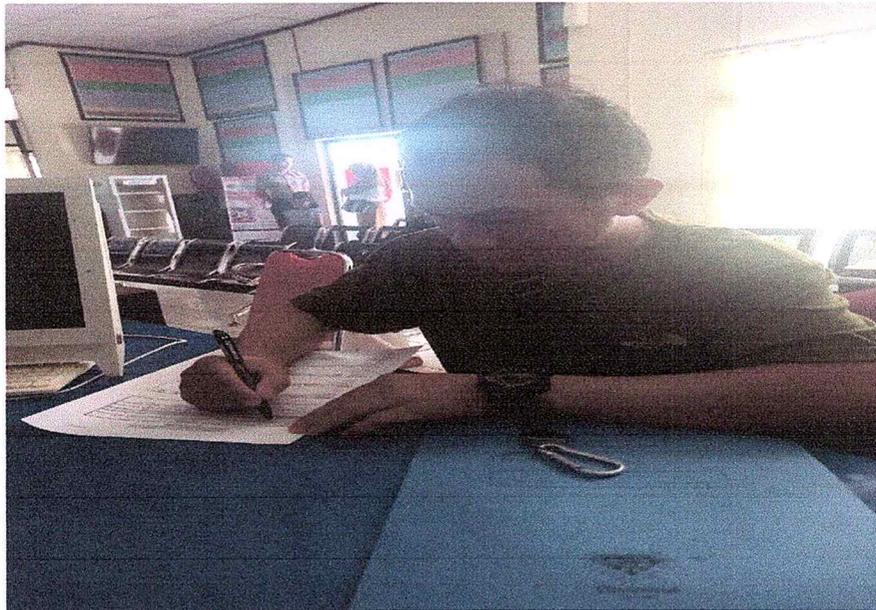
- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.504
U2	Prosedur Pelayanan	3.567
U3	Kecepatan Pelayanan	3.448
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.959
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.526
U6	Kompetensi Petugas	3.545
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.549
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.440
U9	Penanganan Pengaduan	3.866

IKM UNIT PELAYANAN : 89.92

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

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



KTP	Laki-Laki	S1	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
Kartu Keluarga	Laki-Laki	S2	PNS	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Kartu Keluarga	Laki-Laki	S1	Swasta	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	SM A	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	SM A	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
KIA	Laki-Laki	SM P	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	S3	Wirasaha	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	S1	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
Kartu Keluarga	Laki-Laki	SM A	Wirasaha	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Kartu Keluarga	Laki-Laki	S1	PNS	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	SM A	Swasta	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Tidak Ada
KTP	Laki-Laki	S1	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
Lainnya	Laki-Laki	S1	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Cukup	Berfungsi kurang maksimal
Lainnya	Laki-Laki	S1	PNS	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	SM A	PNS	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Cukup	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	SM	Lainnya	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik

		A										
KTP	Laki-Laki	S1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	S2	TNI	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Lainnya	Laki-Laki	SMA	Lainnya	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	SMA	Lainnya	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	S1	PNS	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	S1	Swasta	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	SMA	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
Lainnya	Laki-Laki	SMA	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	SMA	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
Kartu Keluarga	Laki-Laki	SMA	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	S1	Swasta	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	SMA	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
Lainnya	Laki-Laki	SMA	Lainnya	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	SMA	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik

KTP	Laki-Laki	S1	PNS	Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	S1	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	SMA	Lainnya	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal
KTP	Laki-Laki	S1	PNS	Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	S1	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	SMA	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	S1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Kartu Keluarga	Laki-Laki	SMA	Lainnya	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Cukup Mahal	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal
Kartu Keluarga	Laki-Laki	S1	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	S1	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
Akte Lahir	Laki-Laki	S1	Wirausaha	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	S1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Kartu Keluarga	Laki-Laki	S2	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	S1	PNS	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	SMA	Lainnya	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Cukup	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	S1	PNS	Sesuai	Mudah	Kurang Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	S1	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik

KTP	Laki-Laki	S1	Swast a	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal
Pindah/D atang	Laki-Laki	SD	Wiraus aha	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	S M A	Lainny a	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Cukup	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	S M A	Lainny a	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Cukup	Dikelola dengan baik
KTP	Laki-Laki	S M A	Swast a	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Murah	Sesuai	Kurang Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Kartu Keluarga	Laki-Laki	S1	Swast a	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal
KTP	Laki-Laki	S1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Pindah/D atang	Laki-Laki	S1	PNS	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
Kartu Keluarga	Laki-Laki	S1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Tidak Ada

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode [2022]**

(Logo Instansi)

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU
[2022]**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Kepegawaian Pendidikan dan kepelatihan kota kotamobagu periode (2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (2022)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.56	A sangat baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.50	B baik
3	Waktu Penyelesaian	3.48	B baik
4	Biaya/Tarif	4.00	A sangat baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.49	B baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.54	A sangat baik
7	Perilaku Pelaksana	3.44	B baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.47	B baik
9	Sarana dan Prasarana	3.91	A sangat baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Perilaku Petugas Pelayanan	1.1 Memberikan bimbingan arahan/petunjuk kepada pegawai secara rutin	V	V	V	V	Kepala Dinas
2	Kecepatan Pelayanan	2.1 menambah personil pelayanan		V			Kepala Dinas
		2.2 Meningkatkan pengawasan kepada petugas pelayanan		V	V	V V	Seluruh Pejabat struktural
3	Prosedur Pelayanan	3.1 lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		V			Sekretaris
		3.2 melaksanakan review standar operasional prosedur (SOP) sesuai kebutuhan dan bidang tugas	V				Sekretaris

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Memberikan bimbingan arahan/petunjuk kepada pegawai secara rutin	Sudah	Sudah di tindak lanjuti dengan pelaksanaan kegiatan evaluasi rutin yang dilakukan secara periodic dan memberikan arahan kepada bidang yang berkaitan	https://drive.google.com/file/d/1va67U_7z3F1nBVtB_KvChEXYHzakSEcD/view?usp=drive_link	Tidak ada
2	2.1 menambah personil pelayanan	Sudah	Sudah ditindak lanjuti dengan menambah personil melalui permintaan ASN melalui BKPP Kota Kotamobagu		Kurangnya Aparatur Sipil Negara yang memiliki Standar Kompetensi dibidang IT sehingga perangkat Daerah yang lain sulit melepaskan pegawai yang berkompeten untuk ditempatkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

	2.2 Meningkatkan pengawasan kepada petugas pelayanan	Sudah	pengawasan yang dilakukan di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kora Kotamobagu adalah pengawasan internal atau pengawasan dari dalam yang dilakukan langsung oleh Kepala bidang itu sendiri agar meninjau kembali apakah kinerja pegawai sudah berjalan sesuai dengan standar prosedur pelayanan publik atau belum dan yang langsung diawasi adalah pegawai yang ada di Kantor Capil tersebut agar tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan	https://drive.google.com/file/d/1va67U_7z3F1nBVtB_KvChEXYHzakSEcD/view?usp=drive_link	Tidak ada
3	3.1 lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Peningkatan evaluasi prosedur pelayanan dilaksanakan dengan penyampaian hasil evaluasi di setiap rapat	https://drive.google.com/file/d/1va67U_7z3F1nBVtB_KvChEXYHzakSEcD/view?usp=drive_link	Tidak ada
	3.2 melaksanakan	Sudah	Sudah ditindaklanjuti	https://drive.google.com/file/d/1va67U_7z3F1nBVtB_KvChEXYHzakSEcD/view?usp=drive_link	Tidak ada

	review standar operasional prosedur (SOP) sesuai kebutuhan dan bidang tugas		dengan mengadakan Forum Konsultasi Publik Pada Tahun 2023 dengan melibatkan partisipasi masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya dalam merumuskan peraturan atau kebijakan	le/d/15gh6f2YHp96f5wCrTyOg1mVOU22OkuOg/view?usp=sharing	
--	---	--	---	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. **Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu** telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Memberikan bimbingan arahan/petunjuk kepada pegawai secara rutin	Bimbingan Langsung	Setiap Bulan	OPD	Kepala Dinas
2	menambah personil pelayanan	Permintaan ASN	Desember 2023	OPD	BKPP
	Meningkatkan pengawasan kepada petugas pelayanan	Bimbingan Langsung	Setiap Bulan	OPD	Kepala Dinas
3	lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Bimbingan Langsung	Setiap Bulan	OPD	Kepala Dinas

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
	melaksanakan review standar operasional prosedur (SOP) sesuai kebutuhan dan bidang tugas	Forum Konsultasi Publik	Juni 2023	OPD	Kepala Dinas

Kotamobagu, 31 Desember 2023

Kepala Dinas



Roi Paputungan, SE

NIP. 19760714 200902 2 002