



LAPORAN
TINDAK LANJUT TERHADAP HASIL SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 1 TAHUN 2023

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PEKALONGAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat petunjuk dan hidayahNya kami dapat menyelesaikan “Laporan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Semester 1 Tahun 2023. Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan dalam menjalankan kegiatan-kegiatan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

Penyusunan laporan ini dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil. Kami menyadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan jenis layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan dapat memperoleh gambaran tentang proses percepatan jenis layanan publik yang ada.

Berkat dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka pelayanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik. Semoga pada periode berikutnya layanan publik yang ada dapat terlaksana dengan lebih baik dan tepat sasaran sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan pemangku kepentingan.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak atas bantuan dan kerjasamanya sehingga laporan ini dapat disusun dan diterbitkan.

Pekalongan, Agustus 2023

Kepala Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Pekalongan



AJID SURYO PRATONDO, S.STP.,M.Si.
NIP. 19761210 199703 1 005

I. LATAR BELAKANG

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma pelayanan publik telah berubah yaitu keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan penelitian tentang kinerja pelayanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga untuk mengetahui sejauh mana efektifitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih berkualitas dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat / pengguna layanan dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan Survey Kepuasan Masyarakat.

II. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.

3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

III. PEMBAHASAN HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Pada periode pengukuran Semester 1 Tahun 2023 telah melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survey indeks kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 380 responden.

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.

Tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk mendapatkan feedback secara berkala atas kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan kepada masyarakat sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik .

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap quesioner tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah responden : 380 responden
- b. Nilai IKM : 83,64
- c. Kategori mutu pelayanan : B

Kategori “BAIK “

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut, nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM	Keterangan
1	Persyaratan	3,22	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,23	Baik
3	Waktu Penyelesaian	2,91	Baik
4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,23	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,23	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,29	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,27	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,77	Baik

Dari pengukuran indeks kepuasan masyarakat Semester 1 Tahun 2023, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat diketahui bahwa unsur pelayanan biaya /tarif mendapatkan penilaian NRR tertinggi dengan rata-rata pengukuran 4,00 Sedangkan waktu penyelesaian merupakan unsur pelayanan yang paling rendah dengan nilai pengukuran 2,91.

IV. TINDAK LANJUT

Dari 9 (Sembilan) indeks kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, terdapat 3 (tiga) indikator kepuasan masyarakat yang bernilai rendah dan perlu ditindaklanjuti, yaitu :

1. Indikator waktu pelayanan dengan indeks 2,91
2. Indikator persyaratan pelayanan dengan indeks 3,22
3. Indikator sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dengan indeks 3,23

Beberapa tindak lanjut terhadap hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 9 unsur pelayanan publik pada Semester 1 Tahun 2023, diantaranya :

1. Tindak lanjut terhadap indikator waktu pelayanan dengan dilakukannya beberapa hal, yaitu :
 - a. Peningkatan sosialisasi registrasi layanan online melalui PPAD sehingga diharapkan antusiasme masyarakat untuk mendapatkan layanan melalui PPAD meningkat, sosialisasi dilakukan dengan menyampaikan kepada masyarakat yang datang langsung pada saat pelayanan tatap muka di Dinas.



- b. Menambahkan loket layanan untuk pengambilan akta, sehingga terpisah dengan loket pelayanan pembuatan akta kelahiran.



- c. Menambahkan loket layanan perekaman KTP elektronik dan cek biometrik.



Dengan dilaksanakannya hal tersebut diharapkan dapat mengurangi kepadatan layanan secara tatap muka, sehingga waktu layanan menjadi lebih pendek.

2. Tindak lanjut terhadap indikator persyaratan pelayanan dengan melakukan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan.



3. Tindak lanjut terhadap indikator sistem, mekanisme dan prosedur dengan memasang informasi terkait sistem, mekanisme dan prosedur layanan di tempat yang mudah diakses dan dibaca masyarakat.



V. PENUTUP

A. KESIMPULAN

Tindak lanjut yang telah dirumuskan berkaitan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 1 Tahun 2023 terhadap 3 (tiga) indikator kepuasan masyarakat yang bernilai rendah telah dilaksanakan secara keseluruhan (100%) oleh penanggung jawab dan pelaksana pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan sehingga pengguna layanan diharapkan merasa puas dan apresiasi yang tinggi terhadap pelayanan publik yang diberikan.

B. SARAN

Perencanaan tindak lanjut kedepan diperlukan evaluasi dan realisasi dan dukungan dari semua pihak yang terkait. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:

1. Layanan administrasi kependudukan secara online perlu dioptimalkan baik layanan melalui PPAD maupun fasilitas kesehatan, perlu membangun adanya aplikasi layanan online yang langsung dapat diakses oleh masyarakat umum, sehingga persepsi publik terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tahun mendatang diharapkan menjadi lebih baik.
2. Kegiatan penyusunan SKM dan Laporan tindak lanjut hasil SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, dengan melaksanakan survei secara periodik (setiap 6 bulan sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.