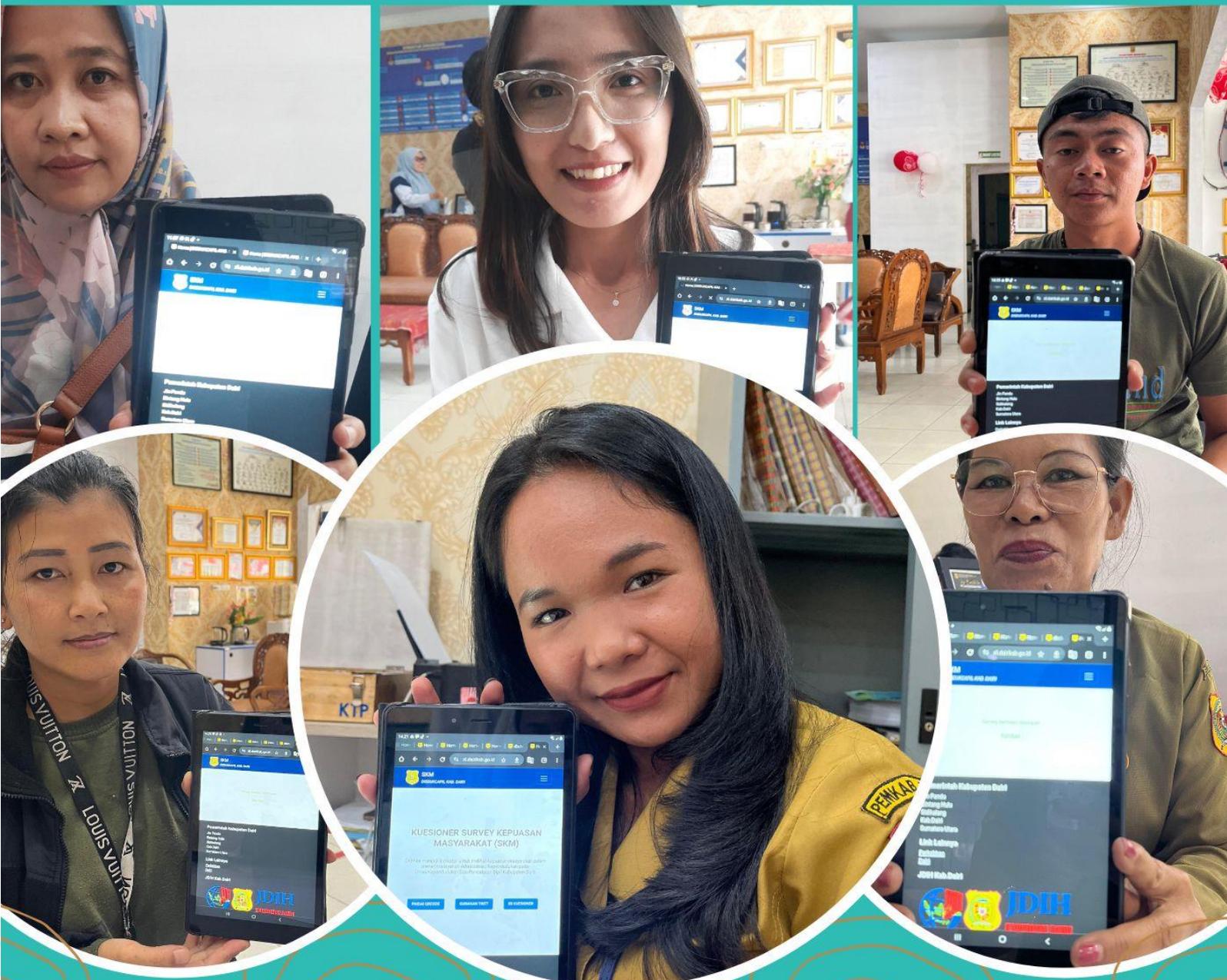




**PEMERINTAH KABUPATEN DAIRI**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
<https://disdukcapil.dairikab.go.id/>  
Jln. Pandu, Kel. Bintang Hulu, Kec. Sidikalang, Dairi

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TW.1 TAHUN 2024



# DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
DAFTAR GAMBAR.....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR LAMPIRAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Tujuan .....	2
1.4 Sasaran .....	2
1.5 Manfaat .....	3
1.6 Ruang Lingkup .....	3
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 Pengumpulan Data .....	5
2.5 Penentuan Responden.....	5
BAB III PENGUMPULAN DATA SKM.....	6
3.1 Profil Responden.....	6
3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	7
BAB IV PENGUMPULAN DATA SKM.....	10
4.1 Analisis Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	12
BAB V KESIMPULAN .....	14

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Persentase Responden SKM Berdasarkan Jenis Kelamin .....	6
Gambar 3. 2 Persentase Responden SKM Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	6
Gambar 4. 1 Gambar Nilai IKM .....	12
Gambar 4. 2 Nilai IKM TW IV 2023 DAN TW I 2024 .....	13

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Waktu Pengumpulan Data.....	5
Tabel 3. 1 Mutu Pelayanan .....	7
Tabel 3. 2 Hasil SKM Dinas Dukcapil Dairi Tw. I Tahun 2024 .....	8
Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM.....	12

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pengolaha pengolahan data Survei kepuasan masyarakat (SKM) .....	15
Lampiran 2. Kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) .....	16
Lampiran 3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM .....	18
Lampiran 4. Kegiatan Rapat Evaluasi Hasil SKM 2024 .....	19
Lampiran 5. Publikasi Hasil SKM.....	20
Lampiran 6. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM .....	21

## **KATA PENGANTAR**

Pelayanan urusan Pemerintah bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Dairi adalah tanggung jawab yang wajib dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, sehingga dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan memastikan pelayanan yang optimal dalam mencapai visi serta misi organisasi, diperlukan informasi dalam mengukur kualitas layanan publik yang diberikan kepada warga.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, perlu dilakukan survei pada unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi untuk mengukur kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan urusan Dokumen Administrasi Kependudukan (Admindex) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.

Menindaklanjuti regulasi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mulai 01 Januari s.d. 31 Maret 2024 atau Triwulan I Tahun 2024, dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91.48, dengan kategori "Sangat Baik". Hasil SKM tersebut mencerminkan kualitas pelayanan di unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi semakin baik dalam mewujudkan Pelayanan Prima.

Penilaian SKM tersebut mencakup sembilan aspek pelayanan publik, yaitu: 1) Persyaratan; 2) Mekanisme dan Prosedur; 3) Waktu penyelesaian pelayanan; 4) Biaya/tarif; 5) Spesifikasi produk dan jenis pelayanan; 6) Kompetensi pelaksana; 7) Perilaku pelaksana; 8) Sarana dan prasarana; serta 9) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Hasil dari SKM tersebut diharapkan menjadi acuan dan tolok ukur dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.

Akhirnya, kami ingin menyampaikan terima kasih dan apresiasi kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Tw. I Tahun 2024. Kiranya laporan ini dapat bermanfaat dalam memaksimalkan pelayanan lebih baik lagi dalam mewujudkan Pelayanan Prima yang Membahagiakan Masyarakat.

**Sidikalang, April 2024**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DAIRI,**

**Dr. DEDDY DP. SITUMORANG, SE, M.Si  
PEMBINA TK I  
NIP. 197912132003121004**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak masyarakat. Dalam hal ini, mutu pelayanan yang diberikan oleh berbagai lembaga pemerintah berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat dan kepercayaan mereka terhadap pemerintah. Dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik, penting bagi pemerintah untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) didorong oleh ketentuan hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik, seperti 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, menetapkan penyelenggara pelayanan publik wajib melibatkan masyarakat. Hal ini bertujuan untuk menciptakan sistem pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel, dimana keterlibatan masyarakat dianggap penting dalam konteks pembangunan berkelanjutan dan dapat membantu memastikan bahwa kebijakan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Untuk melaksanakan ketentuan dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, disusunlah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang berisi Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan panduan bagi penyelenggara untuk melibatkan masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan publik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Penilaian ini didasarkan pada sembilan unsur yang mencakup, yaitu : 1) Persyaratan; 2) Mekanisme dan Prosedur; 3) Waktu penyelesaian pelayanan; 4) Biaya/tarif; 5) Spesifikasi produk dan jenis pelayanan; 6) Kompetensi pelaksana; 7) Perilaku pelaksana; 8) Sarana dan prasarana; serta 9) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Untuk dapat menilai kualitas pelayanan terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Utara, diperlukan survei penilaian terhadap layanan yang diberikan. Mengacu pada Peraturan Menteri Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dalam kurun waktu 01 Januari s.d. 31 Maret 2024 atau Triwulan I Tahun 2024. Hasil survei ini akan memberikan informasi penting mengenai aspek pelayanan yang memerlukan perbaikan dan dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil survei akan digunakan untuk melakukan evaluasi dan sebagai masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus melakukan pembedahan dan perbaikan guna mencapai pelayanan yang prima. Dengan pelayanan yang berkualitas, harapan dan tuntutan masyarakat terhadap hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan akan memperbaiki citra Pemerintah Kabupaten Dairi di mata masyarakat, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

## **1.2 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Nomor 041 Tahun 2024 tentang Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dairi Tahun anggaran 2024.

## **1.3 Tujuan**

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan dari penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

1. Untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang secara berkala disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, khususnya dalam bidang Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.
2. Untuk merumuskan kebijakan yang bertujuan memperbaiki aspek pelayanan yang masih memerlukan pembenahan serta menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas layanan.

## **1.4 Sasaran**

Sasaran dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mencakup beberapa aspek untuk memastikan bahwa hasil survei memberikan informasi yang bermanfaat dan relevan, antara lain :

1. Pengguna Layanan.  
Sasaran utama SKM adalah pengguna layanan publik. Survei ini bertujuan untuk mengumpulkan umpan balik dari masyarakat yang secara langsung menggunakan layanan tersebut, sehingga dapat mengevaluasi pengalaman mereka dan tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan.
2. Kualitas Pelayanan.  
SKM bertujuan untuk menilai berbagai aspek kualitas pelayanan yang diberikan, seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, dan efektivitas layanan. Ini membantu dalam mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan.
3. Standar Pelayanan.  
Survei ini juga diarahkan untuk mengevaluasi apakah layanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Ini termasuk pengecekan apakah fasilitas dan sarana prasarana memenuhi harapan masyarakat.
4. Kinerja Pegawai.  
Salah satu sasaran SKM adalah untuk menilai kinerja pegawai atau petugas layanan. Feedback mengenai sikap, keterampilan, dan profesionalisme pegawai membantu dalam menentukan kebutuhan pelatihan atau pengembangan lebih lanjut.
5. Proses Pelayanan.  
SKM juga bertujuan untuk mengevaluasi proses pelayanan yang ada, termasuk prosedur, sistem, dan mekanisme pengaduan. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekurangan dalam proses yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna.
6. Perbaikan dan Pengembangan.

Berdasarkan hasil survei, sasaran SKM adalah untuk memberikan informasi yang dapat digunakan untuk merumuskan strategi perbaikan dan pengembangan layanan. Ini termasuk penyesuaian kebijakan atau prosedur untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

7. **Transparansi dan Akuntabilitas.**

SKM juga bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan menyediakan data yang dapat dipertanggungjawabkan mengenai kualitas layanan yang diberikan.

8. **Citra Institusi.**

Sasaran SKM adalah untuk memperbaiki citra institusi atau lembaga yang menyediakan layanan publik. Dengan meningkatkan kualitas layanan berdasarkan umpan balik dari survei, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap institusi tersebut.

## **1.5 Manfaat**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memiliki berbagai manfaat penting bagi penyelenggara layanan publik, masyarakat, dan proses peningkatan pelayanan, sebagai berikut:

1. **Peningkatan Kualitas Pelayanan**, membantu mengidentifikasi kekurangan yang perlu diperbaiki dalam pelayanan publik. Berdasarkan umpan balik dari survei, penyelenggara dapat mengembangkan dan meningkatkan layanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan dan evaluasi kinerja pegawai, memberikan informasi tentang kinerja pegawai atau petugas layanan secara berkala, yang berguna untuk penilaian kinerja dan perencanaan pelatihan. Dengan menunjukkan komitmen terhadap perbaikan pelayanan, institusi dapat memperbaiki.

## **1.6 Ruang Lingkup**

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi pada Triwulan I Tahun 2024, (01 Januari s.d. 31 Maret 2024) diselenggarakan pada semua pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, termasuk di seluruh Kecamatan se - Kabupaten Dairi, Desa dan Kelurahan se-Kabupaten Dairi, Puskesmas se-Kabupaten Dairi, RSUD Sidikalang, instansi dan lembaga yang sudah menjalin kerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi baik secara online melalui Aplikasi Perkebbas maupun secara tatap muka (*offline*).

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi dengan membentuk Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Tahun Anggaran 2024. (terlampir)

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Metode Pengumpulan data SKM dilakukan melalui pengisian kuesioner SKM yang diberikan kepada pengguna layanan yang telah menerima layanan Dukcapil melalui aplikasi SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, dengan link <https://disdukcapil.dairikab.go.id/skm/form.html>. Kuesioner terdiri atas 9 (Sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, dimana seluruh pertanyaan tersebut berpedoman terhadap Peraturan Menteri Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kesembilan unsur yang dipersiapkan menjadi bahan pertanyaan dalam mengisi kuesioner pada aplikasi SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, antara lain yaitu:

1. Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
3. Waktu penyelesaian pelayanan yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. 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).
9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilaksanakan diseluruh pelayanan Administrasi Kependudukan, antara lain:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi
2. 15 Kecamatan se-Kabupaten Dairi
3. 161 Desa dan 8 Kelurahan se-Kabupaten Dairi
4. 18 Puskesmas se-Kabupaten Dairi
5. RSUD Sidikalang
6. RS Serenapita
7. 15 Kantor Urusan Agama (KUA) Se- Kabupaten Dairi
8. Pengadilan Agama Sidikalang
9. Pengadilan Negeri Sidikalang

### 2.4 Waktu Pengumpulan Data

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per Triwulan dalam 1 (satu) tahun. Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. 1  
Waktu Pengumpulan Data

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Pengumpulan Data	Januari s.d. Maret 2024	61
2.	Pengolahan Data dan Penyusunan Laporan	April 2024	5

### 2.5 Penentuan Responden

Responden yang mengisi kuesioner SKM adalah masyarakat yang menerima pelayanan langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, dengan berbagai latar belakang usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, jenis layanan yang diterima dan tempat layanan dalam mengurus dokumen adminduk yang diharapkan dapat memberikan pandangan terkait kualitas layanan yang telah diterima.

## **BAB III**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **3.1 Profil Responden**

##### **a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin**

Jumlah responden yang mengisi SKM dalam kurun waktu 01 Januari s.d. 31 Maret 2024 atau triwulan I Tahun 2024 sebanyak 9.832 orang. Bila dilihat berdasarkan jenis kelamin, responden yang mengisi SKM didominasi oleh laki - laki sebanyak 2.772 responden atau sebesar 63%. Sedangkan perempuan sebanyak 1.649 responden atau sebesar 37%. Hal dapat dilihat pada gambar 3.1. dibawah ini :

Gambar 3. 1  
Persentase Responden SKM Berdasarkan Jenis Kelamin

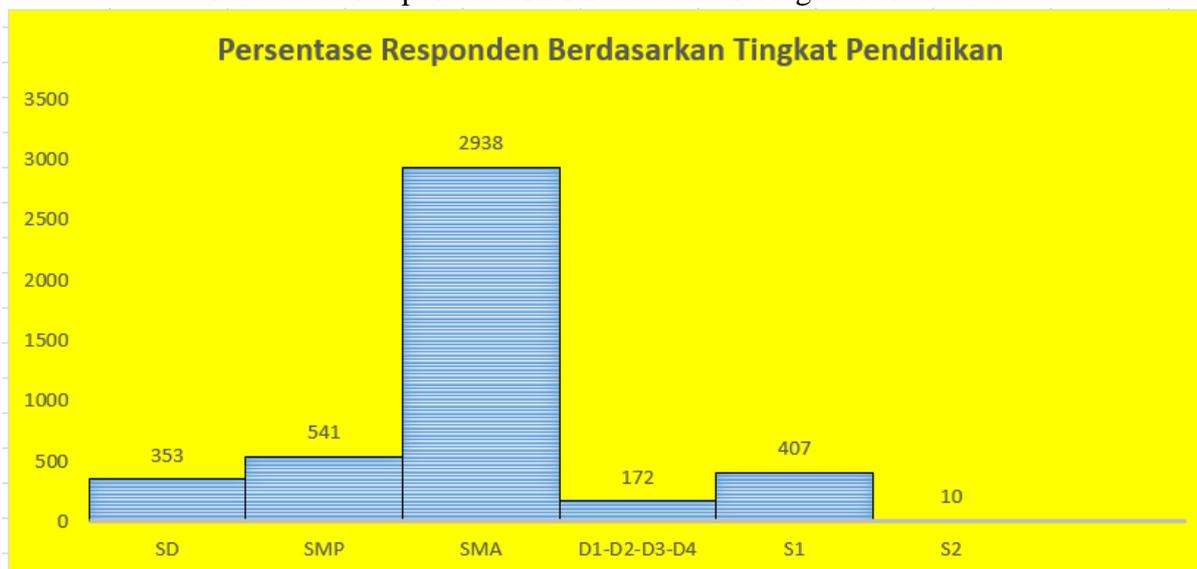


##### **b. Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan**

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden SKM didominasi oleh lulusan SMA sebanyak 2.938 responden atau sebesar 66.45%. Kemudian diikuti oleh lulusan SMP sebanyak 541 responden atau sebesar 12.24%. Selanjutnya lulusan Strata 1 (S1) sebanyak 407 responden atau sebesar 9.21%, lulusan SD sebanyak 353 responden atau sebesar 7.98%, lulusan Diploma (D1 – D4) sebanyak 172 responden atau sebesar 3.89%. Sedangkan lulusan Strata II (S2) sebanyak 10 orang atau sebesar 0.23% dan lulusan S3 tidak ada. Persentase responden SKM berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada gambar 3.2. dibawah ini :

Gambar 3. 2

## Persentase Responden SKM Berdasarkan Tingkat Pendidikan



### 3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Kegiatan utama dalam penyusunan SKM ini adalah survei masyarakat pengguna jasa layanan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menjadi salah satu tolak ukur menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang diterima.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang berisi Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mutu pelayanan dinilai berdasarkan serangkaian kriteria yang mencakup berbagai aspek dari pelayanan publik. Penilaian mutu pelayanan ini umumnya dilakukan dengan menggunakan indikator yang mencerminkan seberapa baik suatu layanan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Berikut merupakan interval nilai yang menunjukkan kualitas layanan pada tabel 3.1. dibawah ini :

Tabel 3. 1  
Mutu Pelayanan

MUTU PELAYANAN		
<b>A</b>	<b>SANGAT BAIK</b>	<b>88,31 - 100,00</b>
<b>B</b>	<b>BAIK</b>	<b>76,61 - 88,30</b>
<b>C</b>	<b>KURANG BAIK</b>	<b>65,00 - 76,60</b>
<b>D</b>	<b>TIDAK BAIK</b>	<b>25,00 - 64,99</b>

Hasil SKM pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi dalam kurun waktu 01 Januari s.d. 31 Maret 2024 atau triwulan I Tahun 2024 Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 3.2. dibawah ini :

Tabel 3. 2  
Hasil SKM Dinas Dukcapil Dairi Tw. I Tahun 2024

NO	UNSUR PERTANYAAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG	MUTU LAYANAN
U1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.55	0.39	A
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	3.56	0.39	A
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	3.54	0.39	A
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3.96	0.44	A
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3.59	0.39	A
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	3.59	0.39	A
U7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.58	0.39	A
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3.6	0.39	A
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3.95	0.43	A
<b>Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang</b>		<b>3.65</b>		
<b>IKM Konversi</b>		<b>91.48</b>		
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>A</b>		
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>SANGAT BAIK</b>		

Bila dilihat tabel 3.2. Hasil SKM Dinas Dukcapil Dairi Tw. I Tahun 2024 diperoleh hasil sebesar 91.48 dengan kategori mutu layanan "A" atau SANGAT BAIK. Hasil perhitungan IKM tersebut berdasarkan formulasi sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{nilai rata-rata tertimbang}}{\text{Skala Maksimal}} \times 100$$

dengan skala maksimal yang digunakan adalah 4.

Dari seluruh unsur pelayanan yang dinilai diperoleh bahwa nilai rata-rata setiap unsur didapat dari :

$$\text{nilai Rata - Rata} = \frac{\sum SKOR TIAP UNSUR}{\sum RESPONDEN}$$

Maka dari unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.55, unsur kemudahan prosedur pelayanan memperoleh nilai sebesar 3.56, unsur kecepatan waktu memperoleh nilai sebesar 3.54, unsur biaya/tarif dalam pelayanan sebesar 3.96, unsur kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sebesar 3.59, unsur kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan sebesar 3.59, unsur petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sebesar 3.58, unsur kualitas sarana dan prasarana sebesar 3.6, dan

unsur penanganan pengaduan pengguna layanan sebesar 3.95. Sedangkan untuk nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pelayanan di dapatkan dari:

$$\text{Nilai Rata - Rata tertimbang} = \frac{\sum \text{SKOR TIAP UNSUR}}{\sum \text{RESPONDEN}} \times \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang}$$

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Pada perhitungan tersebut, jumlah bobot yang digunakan adalah 1 (satu) karena nilai bobot 1 menunjukkan bahwa semua unsur yang dinilai memiliki bobot atau kepentingan yang sama dalam perhitungan.

## **BAB IV**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **4.1 Analisis Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk periode 01 Januari hingga 31 Maret 2024 atau triwulan I Tahun 2024, diperoleh hasil sebesar 91.48 dengan kategori mutu layanan "A" atau SANGAT BAIK. Hasil IKM yang diperoleh dapat kami jelaskan sebagai berikut :

1. Biaya/tarif

Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3.96, nilai tertinggi pada unsur biaya/tarif menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan transparansi, kejelasan, dan keadilan biaya atau tarif karena pengurusan dokumen Adminduk tidak dipungut biaya atau gratis.

2. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai 3.95. Unsur penanganan pengaduan memperoleh nilai tinggi hal ini menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan publik mampu menangani pengaduan dengan cepat, efektif, dan transparan. Faktor-faktor seperti responsif terhadap keluhan, proses yang jelas, komunikasi yang baik, sistem pengelolaan yang efisien. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkomitmen untuk memperbaiki kualitas layanan dan memenuhi harapan masyarakat. Selain itu, dengan tersedianya loket khusus penanganan pengaduan semakin cepat terselesaikannya permasalahan ataupun keluhan masyarakat. Tersedia juga layanan pengaduan secara online melalui call center Dukcapil Dairi dengan nomor Kontak/whatsapp 081232383434 dan 081232388383

3. Sarana Dan Prasarana

Unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai 3.60, Nilai yang diperoleh pada unsur sarana dan prasarana menunjukkan bahwa ada beberapa hal yang memerlukan perhatian lebih dalam hal kualitas, aksesibilitas, desain, dan pemeliharaan fasilitas. Fasilitas sarana dan prasarana terus ditingkatkan dengan tersedianya layanan frontliner dengan loket layanan yang jelas lengkap dengan atribut, buku tamu dan antrian digital, layanan bagi penduduk rentan, kursi roda, kamar mandi diruang layanan, pojok baca, ruang bermain anak, mading, internet gratis, tersedia teh, kopi dan air mineral panas-dingin, meja layanan berkonsep café untuk menciptakan suasana lebih nyaman.

4. Kesesuaian produk dengan hasil yang diberikan

Unsur kesesuaian produk dengan hasil yang diberikan memperoleh nilai 3.59. Nilai unsur ini terus ditingkatkan dengan menyediakan informasi produk-produk layanan di ruang layanan melalui brosur, pamflet yang dipajangkan dan publikasi di website resmi Dukcapil dan di Media sosial Facebook, Instagram, Youtube dan Whatsapp.

5. Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan layanan

Unsur kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan layanan memperoleh nilai sebesar 3.59. Nilai ini diperoleh melalui peningkatan kapasitas petugas melalui kegiatan pelaksanaan studi tiru, pelatihan melalui media sosial dan aktivitas diskusi, rapat-rapat yang rutin dilakukan untuk mengevaluasi seluruh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang akan menerima layanan.

## 6. Perilaku Petugas Dalam Pelayanan.

Perilaku Petugas Dalam Pelayanan mendapatkan nilai sebesar 3.58. Nilai ini menunjukkan bahwa pada unsur perilaku petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat sudah semakin baik dengan menempatkan pegawai yang profesional sesuai dengan pembagian tugas yang telah ditetapkan dengan menerapkan 5S yakni senyum, salam, sapa, sopan dan santun.

## 7. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kemudahan prosedur pelayanan memperoleh nilai 3.56. Nilai pada unsur kemudahan prosedur pelayanan terus ditingkatkan melalui tersedianya informasi prosedur layanan berupa standar pelayanan yang terpajang di ruang layanan sehingga membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan terbaik. Selain itu, adanya petugas dalam membantu warga menjelaskan seluruh prosedur pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil penilaian IKM terdapat 2 (dua) unsur yang memperoleh nilai lebih rendah dibandingkan dengan 7 (Tujuh) yang telah dijelaskan diatas, sehingga memerlukan perhatian dan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, yakni :

### 1. Unsur Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan

Unsur Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan memperoleh hasil SKM dengan nilai rata-rata 3.54. Nilai ini sudah baik hanya perlu dilakukan perbaikan dan pembenahan dari sisi petugas yang memproses dokumen dan juga pengembangan layanan aplikasi yang semakin simpel dan praktis untuk memudahkan petugas dalam mempergunakannya. Selain itu, pada saat tertentu jumlah masyarakat yang datang sangat ramai sehingga kecepatan waktu dalam memberikan pelayan melambat karena banyaknya antrian sehingga waktu tunggu masyarakat lebih lama. Hal dapat diatasi dengan tersedianya loket layanan yang lebih banyak dalam mengatasi lonjakan permintaan warga.

### 2. Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya

Unsur Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya memperoleh nilai rata-rata 3.55. Nilai ini dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), menunjukkan bahwa meskipun ada tingkat kesesuaian yang dianggap cukup baik, masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki seperti masalah terkait informasi persyaratan yang terlalu rumit dan tidak jelas, proses verifikasi, kesesuaian pelayanan, penyesuaian apabila terdapat perubahan atau kebijakan terbaru, komunikasi, dan mekanisme pengaduan.

Kesembilan unsur layanan tersebut telah kami jelaskan diatas, sehingga untuk lebih memaksimalkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, perlu dilakukan pembahasan lebih lanjut Dalam forum Konsultasi Publik (FKP) untuk mendiskusikan berbagai permasalahan dan kendala yang dihadapi sebagai upaya peningkatan mutu layanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa yang telah dijelaskan diatas, bahwa untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik, perlu disusun dan direncanakan rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Evaluasi Internal oleh Tim Pengelola SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Tahun 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel 4.1. dibawah ini :

Tabel 4. 1  
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No.	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	a. Meminimalkan dokumen pendukung di luar Perpres No. 96/2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.	1 (satu) bulan sejak Rapat Evaluasi
		b. Meningkatkan intensitas dan memperbanyak publikasi informasi	1 (satu) bulan sejak Rapat Evaluasi
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	a. Menampilkan durasi (waktu) tahap penyelesaian dokumen kependudukan untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan	1 (satu) bulan sejak Rapat Evaluasi
		b. Memberikan kepastian/ketepatan waktu penyelesaian	1 (satu) bulan sejak Rapat Evaluasi

## 4.1 Kecenderungan (Tren) Nilai SKM

Untuk dapat 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 Dairi dapat dilihat melalui gambar 4.1. di bawah ini :

Gambar 4. 1  
Gambar Nilai IKM



Berdasarkan gambar 4.1., dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan ke IV 2021 hingga triwulan IV Tahun 2023 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi dimana mutu pelayanan tetap berada di katategori “SANGAT BAIK”.

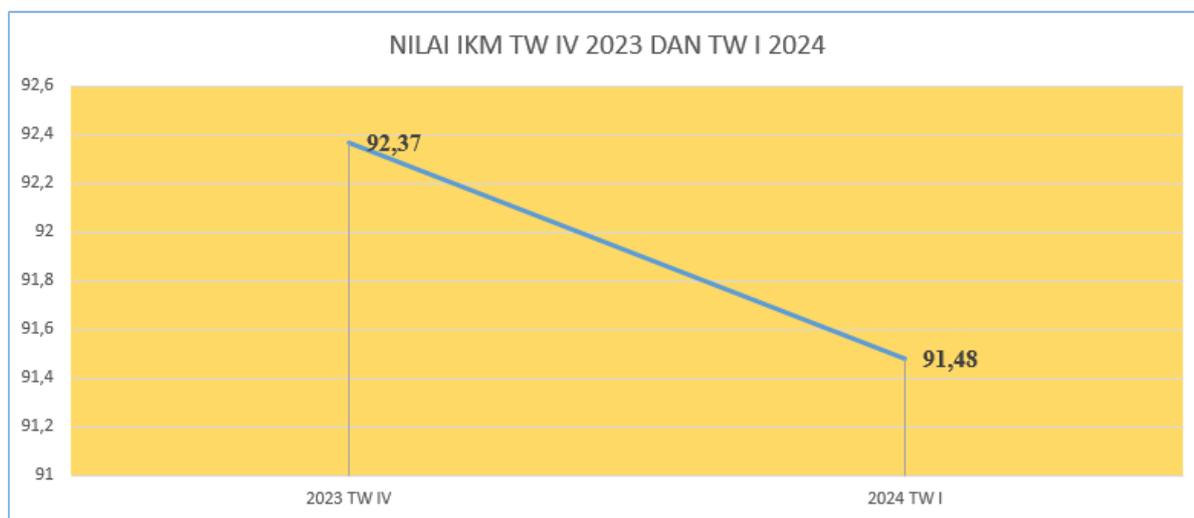
Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada grafik 4.1. dapat dijelaskan:

1. Terdapat Tren Penurunan pada Tahun 2022 dan 2023

Pada tahun 2021, nilai IKM mencapai 90.06 dan pada TW. I Tahun 2022 mengalami kenaikan menjadi 90.29. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan yang dilaksanak Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi. Namun, terdapat penurunan signifikan pada TW. II Tahun 2022 nilai IKM turun menjadi 88.75 dan pada TW. III Tahun 2022 memperoleh nilai 89.17. Penurunan ini dapat mengindikasikan adanya perubahan dalam kualitas layanan atau faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kemudian Nilai IKM mengalami kenaikan pada TW. IV Tahun 2022 dengan nilai sebesar 92.30.

Kemudian Nilai IKM mengalami penurunan lagi pada TW. I Tahun 2023 nilai IKM menjadi sebesar 90.79 dan semakin turun drastis pada TW. II Tahun 2023 nilai IKM menjadi sebesar 88, penurunan menunjukkan bahwa adanya ketidakkepuasan masyarakat terhadap pelayanan di TW. I dan TW. II Tahun 2023. Setelah terjadinya Penurunan pada TW. I dan TW. II pada Tahun 2023, nilai IKM pada TW. III mengalami peningkatan sebesar 90.32 dan pada TW. IV naik lagi menjadi menjadi sebesar 92.37.

Gambar 4.2  
Nilai IKM TW IV 2023 DAN TW I 2024



Berdasarkan gambar 4.2 di atas, dapat dijelaskan bahwa peningkatan IKM pada tahun 2024 naik sebesar 91.48. Hal ini menunjukkan bahwa ada perbaikan penilaian kepuasan masyarakat dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Kenaikan ini bisa menandakan bahwa langkah-langkah perbaikan yang diambil telah dilakukan sehingga memberikan hasil yang positif dan masyarakat mulai merasa lebih puas atas layanan yang diterima.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi pada Tahun 2024 sebesar 91,48. Berdasarkan pedoman penilaian mutu pelayanan yang ditetapkan maka mutu pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Tahun 2024 masuk dalam kategori “A” atau kinerja pelayanan SANGAT BAIK.

Layanan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, dapat dilakukan melalui aplikasi SKM dengan link <https://disdukcapil.dairikab.go.id/skm/>. Kesembilan unsur pelayanan, seluruh unsur memperoleh nilai maksimal dengan nilai A. Unsur Pelayanan yang memperoleh nilai IKM maksimal tertinggi, yaitu unsur biaya/tarif pelayanan yang peroleh nilai IKM dengan nilai maksimal 3.96. Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3.54. Hasil dari pelaksanaan SKM tersebut dapat dilakukan evaluasi secara periodik 4 (empat) sekali dalam setahun atau per trieulan untuk dapat memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam mewujudkan Pelayanan Prima.

**Lampiran 1.**

**PENGOLAHAN PENGOLAHAN DATA  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN DAIRI PER UNSUR LAYANAN DATA**

**PERIODE: 01 JANUARI 2024 – 31 MARET 2024**

NO	UNSUR PERTANYAAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG	MUTU PELAYANAN
U1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.55	0.39	A
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	3.56	0.39	A
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	3.54	0.39	A
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3.96	0.44	A
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3.59	0.39	A
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	3.59	0.39	A
U7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.58	0.39	A
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3.6	0.39	A
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3.95	0.43	A
<b>Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang</b>				<b>3.65</b>
<b>IKM Konversi</b>				<b>91.48</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>				<b>A</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>				<b>SANGAT BAIK</b>

MUTU PELAYANAN		
A	SANGAT BAIK	88,31 - 100,00
B	BAIK	76,61 - 88,30
C	KURANG BAIK	65,00 - 76,60
D	TIDAK BAIK	25,00 - 64,99

**SIDIKALANG, APRIL 2024  
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DAIRI**

**Dr. DEDDY DP. SITUMORANG, SE, M.Si  
PEMBINA TK I  
NIP. 197912132003121004**

## Lampiran 2.

# KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) <https://disdukcapil.dairikab.go.id/skm/form.html>

### KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SKM ini menjadi indikator untuk melihat kepuasan masyarakat dalam menerima layanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi

**Data Pribadi**

NIK

NAMA

JK ▼

Umur

No HP

Pendidikan ▼

Pekerjaan ▼

Jenis Layanan ▼

TEMPAT LAYANAN (Kantor Dinas, Kecamatan, Kelurahan, Desa, Dll)

**MOHON PILIH JAWABAN SESUAI DENGAN YANG DIALAMI BAPAK DAN IBU**

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- Tidak sesuai.
- Kurang sesuai.
- Sesuai.
- Sangat sesuai.

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- Tidak mudah.
- Kurang mudah.
- Mudah.
- Sangat mudah.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- Tidak cepat.
- Kurang cepat.
- Cepat.
- Sangat cepat.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

- Sangat mahal
- Cukup mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai.
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- Tidak sopan dan ramah
- Kurang sopan dan ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- Buruk.
- Cukup.
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- Tidak ada.
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik.

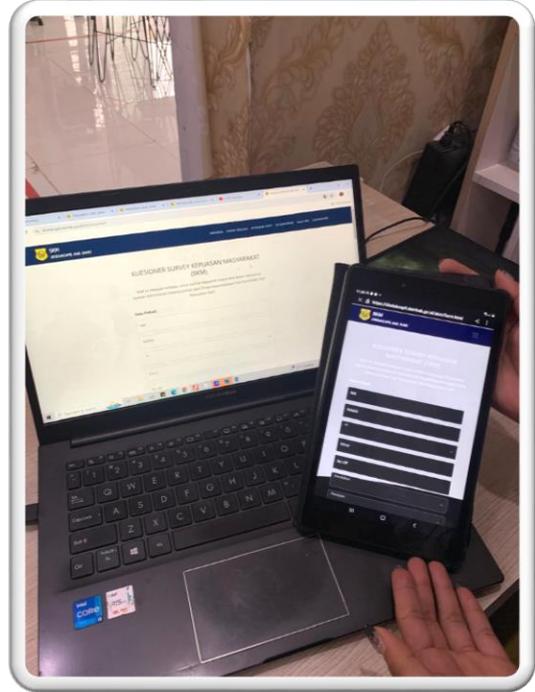
SARAN

SIMPAN

### Lampiran 3.

## DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM

Petugas Layanan mewajibkan masyarakat untuk mengisi SKM setelah selesai mendapatkan layanan.



## Lampiran 4.

### Kegiatan Rapat Evaluasi Hasil SKM 2024



## Lampiran 5.

### Publikasi Hasil SKM

#### - Ruang Layanan



#### - Mading





# LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023



## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	22
DAFTAR TABEL .....	23
DAFTAR LAMPIRAN .....	24
KATA PENGANTAR .....	25
BAB I PENDAHULUAN .....	26
I. Latar Belakang .....	26
II. Dasar Hukum .....	26
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT .....	27
BAB III DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT .....	29
BAB IV KESIMPULAN .....	30
Lampiran Pelaksanaan Tindak Lanjut .....	31

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Rekapitulasi Nilai SKM dan Kategori Mutu .....	27
Tabel 2. 2 Rencana Tindak Lanjut SKM Tahun 2023.....	28
Tabel 3.1 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Tahun 2023 .....	29

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Durasi (Waktu) Penyelesaian Dokumen Kependudukan.....	31
Lampiran 2. Lampiran 3 Pemberitahuan Informasi Tiket Permohonan Perkebbas Yang Sudah Selesai Melalui Pesan Whatsapp. ....	32
Lampiran 4 Update Informasi Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Pada Ruang Layanan, Media Sosial, Dan Website .....	33
Lampiran 5 Meningkatkan Budaya 5S .....	35
Lampiran 6 SK Pengelola SKM .....	36

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan kasihNya, dapat disusun "Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Tahun 2023.

Laporan disusun sebagai upaya mewujudkan Pemerintahan yang baik, bersih, efektif, efisiensi, transparan, dan akuntabel serta meningkatkan pelayanan Bidang Kependudukan Dan Pencatatan Sipil bagi seluruh warga. Dalam penyusunan laporan ini dijelaskan gambaran terkait pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.

Kami menyampaikan bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna dalam memberikan berbagai jenis layanan seperti yang diharapkan. Namun kami berupaya melakukan perbaikan dan pembenahan pelayanan untuk dapat mewujudkan Pelayanan Prima yang Membahagiakan seluruh masyarakat.

Dalam kesempatan ini, kami juga menyampaikan ucapan terimakasih kepada seluruh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi yang terus bekerja keras dalam memberikan dan meningkatkan kualitas layanan terbaik bagi seluruh warga. Selanjutnya, kami sampaikan juga ucapan terima kasih dan apresiasi yang tulus kepada seluruh masyarakat atas pengisian SKM yang menjadi ukuran terhadap pelayanan yang diberikan. Semoga pada periode berikutnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) semakin meningkat menjadi ukuran tercapainya pelayanan prima yang akhirnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya layanan dokumen Adminduk semakin baik.

**Sidikalang, April 2024**  
**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN**  
**PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DAIRI,**

**Dr. DEDDY DP. SITUMORANG, SE, M.Si**  
**Pembina TK I**  
**NIP. 197912132003121004**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I. Latar Belakang**

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma pelayanan publik telah berubah yaitu keberanian Pemerintah Daerah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Dairi untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri melalui pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengukur dan mengetahui sejauh mana efektifitas atas pelayanan urusan dokumen Administrasi Kependudukan (Adminduk) yang diberikan kepada masyarakat.

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. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk merumuskan dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran indeks kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat pengguna layanan masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

### **II. Dasar Hukum**

Adapun dasar hukum dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Nomor 041 Tahun 2024 tentang Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dairi Tahun anggaran 2024.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Dari seluruh unsur pelayanan yang dinilai diperoleh bahwa nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif yang memperoleh nilai maksimal 3.95 karena memang pelayanan yang diberikan tanpa dipungut biaya alias gratis, sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah unsur persyaratan yaitu dengan nilai 3.45. Secara umum nilai rata-rata setiap unsur layanan mencapai 3.57. Berikut merupakan rekapitulasi nilai SKM Tahun 2023.

Rekapitulasi nilai SKM dan kategori mutu pelayanan disajikan pada Tabel berikut :

Tabel 2. 1  
Rekapitulasi Nilai SKM dan Kategori Mutu

NO	UNSUR PERTANYAAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG	MUTU PELAYANAN
U1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.45	0.38	B
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	3.46	0.38	B
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	3.45	0.38	B
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3.95	0.44	A
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3.47	0.39	B
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	3.47	0.39	B
U7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.47	0.39	B
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3.5	0.39	B
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3.94	0.44	A
<b>Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang</b>			<b>3.57</b>	
<b>IKM Konversi</b>			<b>89.38</b>	
<b>Mutu Pelayanan</b>				<b>A</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>				<b>SANGAT BAIK</b>

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 atas pelaksanaan Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan sepanjang Tahun 2023 diperoleh beberapa hal yang perlu ditindaklanjuti dalam rangka perbaikan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, antara lain :

1. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
2. kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
3. perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
4. kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

Tabel 2. 2  
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Tahun 2023

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	a. Menampilkan durasi (waktu) tahan penyelesaian dokumen kependudukan untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan	1 (satu) bulan sejak berita acara ditandatangani
		b. Memberikan kepastian/ketepatan waktu penyelesaian	1 (satu) bulan sejak berita acara ditandatangani
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	a. Meminimalkan dokumen pendukung di luar Perpres No. 96/2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.	1 (satu) bulan sejak berita acara ditandatangani
		b. Meningkatkan intensitas dan memperbanyak publikasi informasi	2 (satu) bulan sejak berita acara ditandatangani
3	perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Meningkatkan Budaya 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun) dalam memberikan pelayanan	1 (satu) bulan sejak berita acara ditandatangani
4	kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Mengadakan pelatihan pelayanan publik yang berkesinambungan	6 (enam) bulan sejak berita acara ditandatangani
		b. Melakukan kegiatan studi tiru ke Dinas Dukcapil lain atau layanan publik lainnya.	6 (bulan) bulan sejak berita acara ditandatangani

### BAB III

## DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

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

Tabel 3. 1  
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Tahun 2023

No	Identifikasi Masalah	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Menampilkan durasi (waktu) tahap penyelesaian dokumen kependudukan untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan	Terlaksana	Durasi (waktu) penyelesaian dokumen kependudukan sudah ditampilkan pada tiket aplikasi perkebbas yang hanya dapat diakses oleh pengguna perkebbas.	Terlampir pada lampiran 1 pelaksanaan tindak lanjut	Tidak Ada
		Memberikan kepastian/ketepatan waktu penyelesaian	Terlaksana	Mengirimkan pesan notifikasi atau pemberitahuan informasi tiket permohonan Perkebbas yang sudah selesai melalui pesan Whatsapp.	Terlampir pada lampiran 2 pelaksanaan tindak lanjut	Tidak Ada
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Meminimalkan dokumen pendukung di luar Perpres No. 96/2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.	Terlaksana	Tidak dilakukan penambahan persyaratan sesuai Perpres No. 96 Tahun 2018	-	Tidak Ada
		Meningkatkan intensitas dan memperbanyak publikasi informasi	Terlaksana	Update informasi Kesesuaian persyaratan pelayanan pada ruang layanan, media sosial, dan website setiap hari.	Terlampir pada lampiran 3 pelaksanaan tindak lanjut	Tidak Ada
3	perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Meningkatkan Budaya 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun) dalam memberikan pelayanan	Terlaksana	Budaya 5S sudah ditingkatkan. Petugas pelayanan senantiasa mendapatkan pengarahan dari pimpinan.	Terlampir pada lampiran 4 pelaksanaan tindak lanjut	Tidak Ada
4	kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	Mengadakan pelatihan pelayanan publik yang berkesinambungan	Belum	-	-	Tidak adanya alokasi anggaran kegiatan untuk melaksanakan pelatihan
		Melakukan kegiatan studi tiru ke Dinas Dukcapil lain atau layanan publik lainnya.	Belum	-	-	Terjadi pengurangan alokasi anggaran untuk perjalanan dinas

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Tindak lanjut yang telah dirumuskan berkaitan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan Tahun 2023 telah dilaksanakan dengan baik oleh penanggung jawab dan pelaksana pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi sehingga pengguna layanan merasa puas dan apresiasi yang tinggi terhadap pelayanan publik yang diberikan. Hal ini dapat terlihat dari semakin cepatnya waktu penyelesaian pelayanan yang dipantau.

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut pada unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan menampilkan durasi (waktu) tahap penyelesaian dokumen kependudukan dan memberikan kepastian ketepatan waktu penyelesaian.
2. Telah dilaksanakan tindak lanjut untuk Unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, dengan meminimalkan dokumen pendukung di luar Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
3. Tindak lanjut pada unsur perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ditindaklanjuti dengan meningkatkan Budaya 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun) dalam memberikan pelayanan.
4. Berdasarkan hasil pelaksanaan tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan pada tahun 2023 masih terdapat unsur yang memerlukan tindak lanjut, yakni: Unsur kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena tidak adanya alokasi anggaran untuk Kegiatan Pelatihan Petugas pelayanan dan juga adanya pengurangan anggaran tahun 2024 sehingga kurangnya alokasi anggaran pada Kegiatan Perjalanan Dinas.

# Lampiran Pelaksanaan Tindak Lanjut

## Lampiran 1

### Durasi (Waktu) Penyelesaian Dokumen Kependudukan

**27-08-2024 10:50:46**

- puskesmas.sumbul@dairikab.go.id
- PUSKESMAS SUMBUL
- Pemohon Melengkapi Persyaratan (PEMOHON)

**CATATAN DARI PEMOHON:**  
Silahkan Lengkapi persyaratan

**27-08-2024 11:06:16**

- puskesmas.sumbul@dairikab.go.id
- PUSKESMAS SUMBUL
- Verifikasi Kelengkapan Permohonan (FO)

**CATATAN DARI FO:**

Lama waktu: 9 menit, 29 detik

**27-08-2024 11:15:45**

- martini s
- martini s
- Verifikasi Hasil Pengolahan Data (VERIFIKATOR)

**CATATAN DARI VERIFIKATOR:**  
1211-LU-27082024-0004 1211020211120021

Lama waktu: 17 menit, 31 detik

Sebagai bentuk Tindak Lanjut yang telah dilaksanakan dalam upaya mempercepat durasi waktu penyelesaian dokumen kependudukan pada Dinas DUKCAPIL Dairi dengan menggunakan Aplikasi Perkebbas, maka berdasarkan gambar disamping dapat dilihat bahwa waktu penyelesaian pengecekan kelengkapan dokumen yang di upload oleh masyarakat pada aplikasi Perkebbas memakan waktu selama 9 Menit, 29 Detik.

Selanjutnya, setelah proses pengecekan dokumen selesai dan dianggap lengkap oleh petugas Perkebbas, maka dokumen segera di proses oleh petugas Perkebbas, dimana berdasarkan gambar disamping dapat dilihat bahwa waktu penyelesaian untuk memproses 2 buah akta kelahiran dapat diselesaikan selama 17 menit, 31 detik.

**27-08-2024 11:32:16**

- rumintangsiadari
- RUMINTANG ASTI SIADARI, SE, M.
- Penerbitan(Pencetakan) Dokumen (OPERATOR OUTPUT)

**CATATAN DARI Pencetakan:**  
1211-LU-27082024-0004 1211020211120021

Lama waktu: 6 menit, 20 detik

Setelah dokumen di verifikasi dan telah selesai pembubuhan Tanda Tangan Elektronik (TTE), maka petugas Perkebbas langsung menerbitkan/mencetak Dokumen. Untuk Proses Pembubuhan TTE dan Pencetakan dibutuhkan waktu selama 6 menit, 20 detik.

**27-08-2024 11:39:36**

- tigorsitorus
- TIGOR EFFENDY SITORUS
- Penyerahan Ke Tempat Pengambilan (FO)

**CATATAN DARI FO:**

Lama waktu: 1 menit, 47 detik

Setelah proses penerbitan dokumen selesai, maka petugas Perkebbas kembali mengupload Dokumen agar pemohon dapat mengunduh hasil permohonan. Jika dilihat berdasarkan gambar disamping proses ini membutuhkan waktu selama 1 menit 47

**27-08-2024 11:41:23**

- tigorsitorus
- TIGOR EFFENDY SITORUS
- Selesai (PEMOHON)

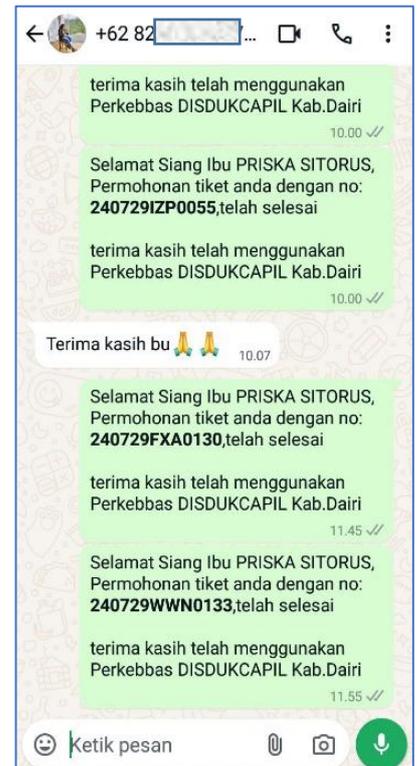
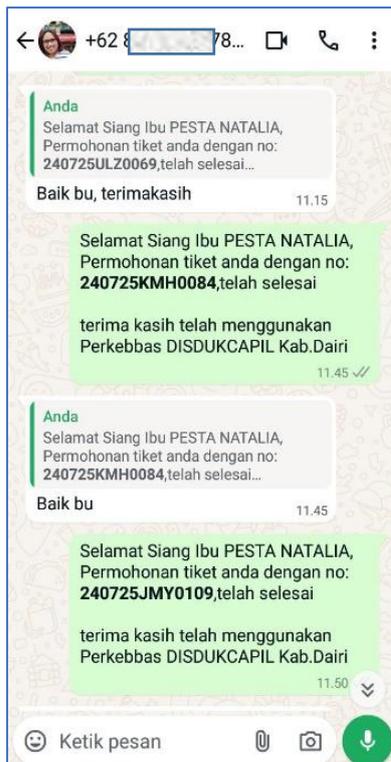
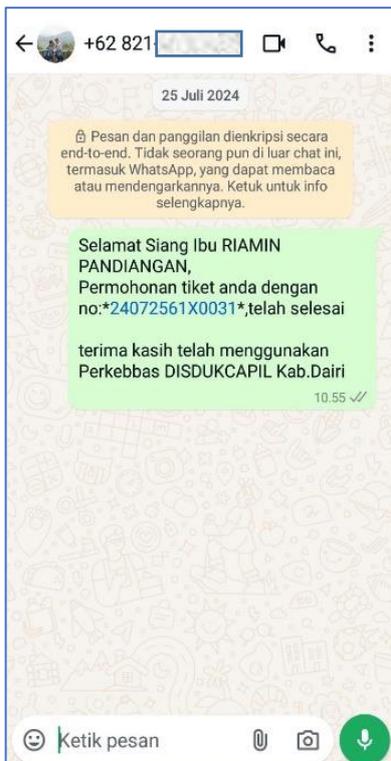
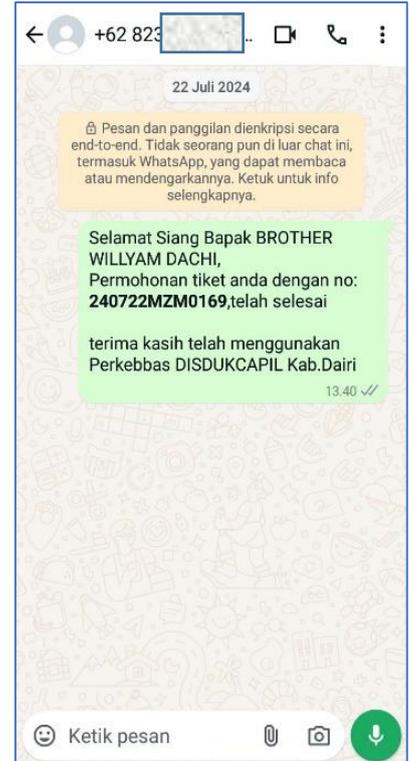
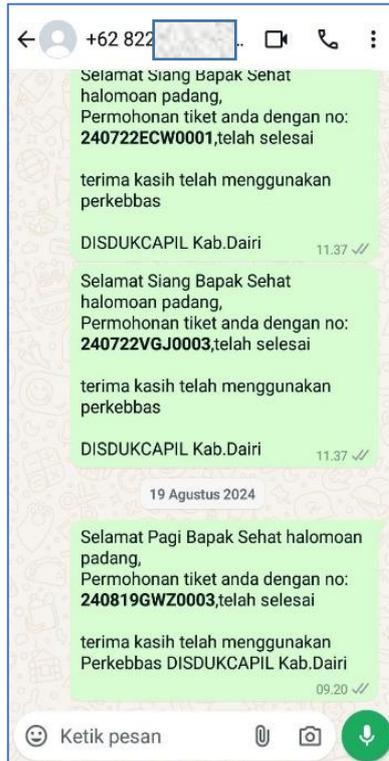
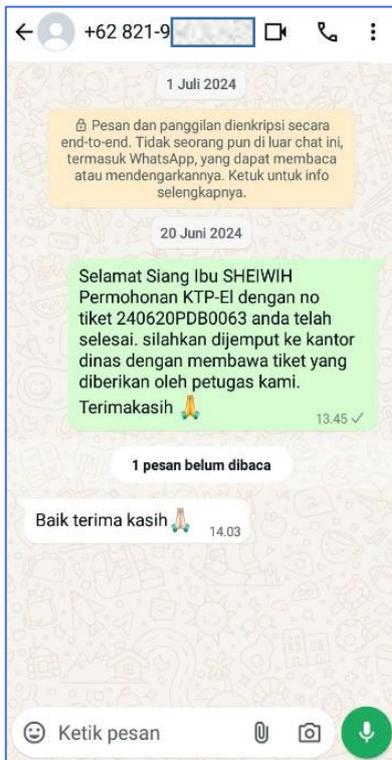
**CATATAN DARI PEMOHON:**

AKUMULASI WAKTU : Lama waktu: 35 menit, 7 detik

Sehingga akumulasi waktu yang dibutuhkan dalam pengerjaan Dokumen yaitu selama 35 Menit, 7 detik

## Lampiran 2

### Pemberitahuan Informasi Tiket Permohonan Perkebbas Yang Sudah Selesai Melalui Pesan Whatsapp.



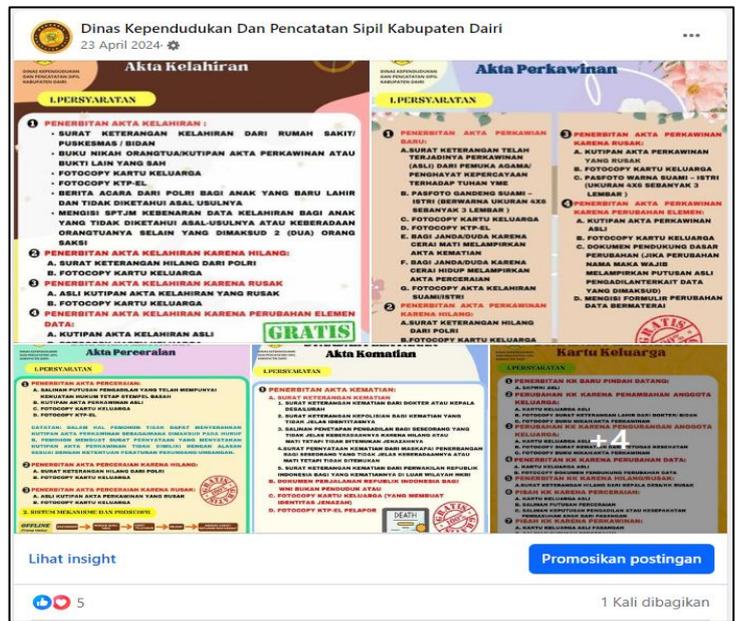
# Lampiran 3

## Update Informasi Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Pada Ruang Layanan, Media Sosial, Dan Website

### - Publikasi Pada Ruang Layanan



### - Publikasi Pada Website dan Facebook



- Publikasi Pada Instagram

**STANDAR PELAYANAN Kartu Keluarga**

**1. PERSYARATAN**

**1. PENERBITAN KK BARU PINDAH DATANG:**  
**A. SKPWNI ASLI**  
**2. PERUBAHAN KK KARENA PENAMBAHAN ANGGOTA KELUARGA:**  
**A. KARTU KELUARGA ASLI**  
**B. FOTOCOPI SURAT KETERANGAN LAHIR DARI DOKTER/ BIDAN**  
**C. FOTOCOPI BUKU NIKAH/AKTA PERKAWINAN**  
**3. PERUBAHAN KK KARENA PENGURANGAN ANGGOTA KELUARGA:**  
**A. KARTU KELUARGA ASLI**  
**B. FOTOCOPI SURAT KEMATIAN DARI PETUGAS KESEHATAN**  
**C. FOTOCOPI BUKU NIKAH/AKTA PERKAWINAN**  
**4. PENERBITAN KK KARENA PERUBAHAN DATA:**  
**A. KARTU KELUARGA ASLI**  
**B. FOTOCOPI DOKUMEN PENDUKUNG PERUBAHAN DATA**  
**5. PENERBITAN KK KARENA HILANG/RUSAK:**  
**A. SURAT KETERANGAN HILANG DARI KEPALA DESA/KK RUSAK**  
**6. PISAH KK KARENA PERCERAIAN:**  
**A. KARTU KELUARGA ASLI**  
**B. SALINAN PUTUSAN PERCERAIAN**  
**C. SALINAN KEPUTUSAN PENGADILAN ATAU KESEPAKATAN PENGASUHAN ANAK DARI PASANGAN**  
**7. PISAH KK KARENA PERKAWINAN:**  
**A. KARTU KELUARGA ASLI PASANGAN**  
**B. SALINAN PUTUSAN PERCERAIAN**  
**C. SALINAN KEPUTUSAN PENGADILAN ATAU KESEPAKATAN PENGASUHAN ANAK DARI PASANGAN (jika pasangan berdomisili di Kabupaten)**

**2. SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR**

**GRATIS**

**OFFLINE (Daring)**  
 Menerima → Menerima → Menerima → Menerima → Menerima

**ONLINE (Daring)**  
 Menerima → Menerima → Menerima → Menerima → Menerima

**3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN / HARI KERJA**  
**1. MELAYATI / GRATIS**  
**2. PROSES PELAYANAN 1x HARI KERJA**

CALL CENTER DISDUCAPIL (DARI JAKSA DI BERSI)  
 081 2323 8 3434

disdukcapilkabupatendairi  
 disdukcapilkabupatendairi Hai Sobat Dukcapil Unggul... Semoga selalu sehat selalu..

Dikesempatan ini, diinformasikan bagi para sobat Dukcapil Unggul berbagai standar pelayanan dalam mengurus berbagai dokumen Administrasi Kependudukan (adminduk), seperti :  
 1. Standar Pelayanan Kartu Keluarga  
 2. Standar Pelayanan KTP-el  
 3. Standar Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)  
 4. Standar Pelayanan Surat Keterangan Pindah (SKPWNI)  
 5. Standar Pelayanan Akta Kelahiran  
 6. Standar Pelayanan Akta Kematian  
 7. Standar Pelayanan Akta Perkawinan, dan  
 8. Standar Pelayanan Akta Perceraian.

Apabila para sobat memiliki kendala, dapat berkonsultasi dengan para petugas kami di Dinas Dukcapil Dairi yang berada di Jl. Pandu Kelurahan Bintang Hulu, Kecamatan Sidikalang atau di Kantor Camat terdekat dengan para sobat atau boleh juga menghubungi Call Center Dukcapil Unggul 081 2323 8 3434 atau

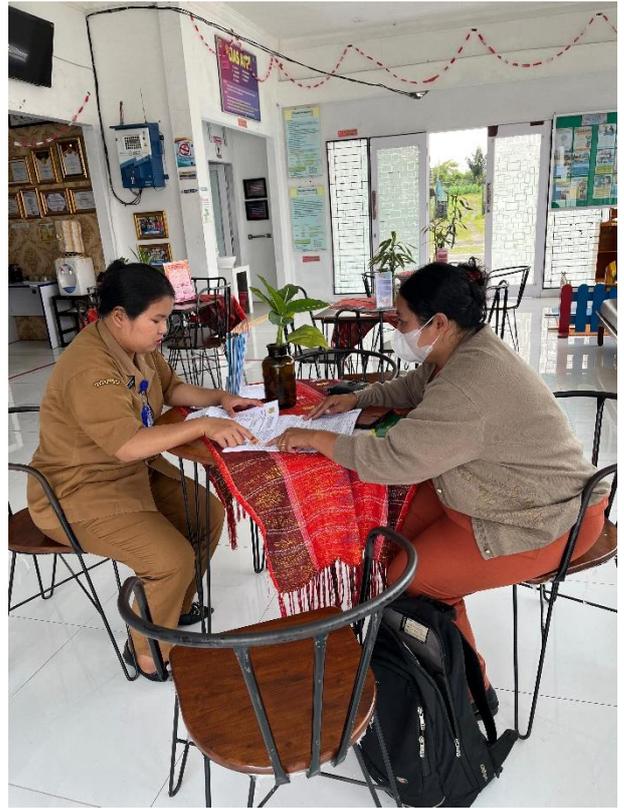
View insights Boost post

Liked by dukcapil\_klu and others April 5

Add a comment... Post

## Lampiran 4

### Meningkatkan Budaya 5S





# SK PENGELOLA PENGADUAN