

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
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	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	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. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	134
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	145
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 Kabupaten Mojokerto sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto 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 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 Kabupaten Mojokerto 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 dalam 3 (tiga) cara diantaranya : di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan, di lokasi unit pelayanan jemput bola (kantor desa/kecamatan), dan secara online dengan menyebarkan link kuesioner kepada pemohon. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya diinputkan pada link yang sudah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) tahun dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari – November 2023	175
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 40.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 400 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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 400 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	195	48,75%
		PEREMPUAN	205	51,25%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	58	17%
		SLTA	139	41%
		DIII	17	5%
		SI	115	34%
		S2	10	3%
3	PEKERJAAN	PNS	51	15%
		TNI	3	1%
		SWASTA	119	35%
		WIRUSAHA	27	8%
		LAINNYA	139	41%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	61	18%
		LAYANAN B	166	49%
		LAINNYA	112	33%

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

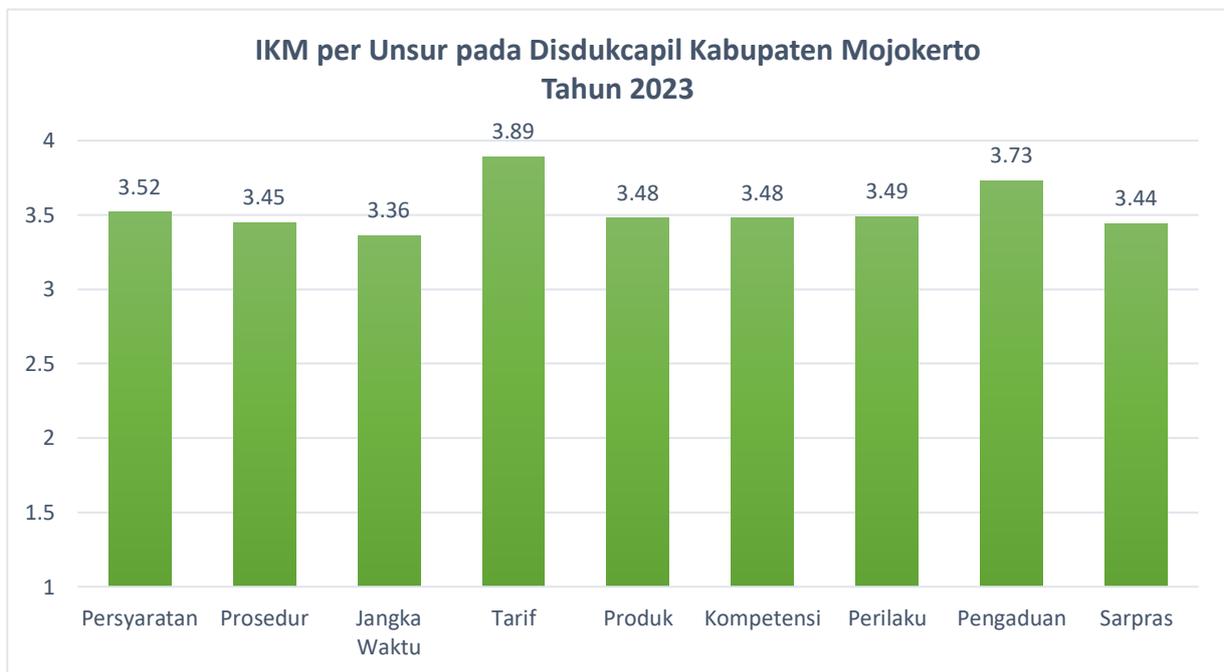
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh

hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,52	3,45	3,36	3,89	3,48	3,48	3,49	3,73	3,44
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	87,57 (B atau Baik)								

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. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,36. Selanjutnya sarana dan prasarana penunjang yang mendapatkan nilai 3,44 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur layanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,45.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif/Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,89 dari unsur layanan, Penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,73 serta persyaratan dalam pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,52.

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 :

- “Loket pelayanan secara tatap muka (offline) ditambah/dipecah di beberapa kecamatan dan desa/kelurahan yang lokasinya jauh dari kantor induk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, input data harus menggunakan jaringan internet yang stabil”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan secara online sebenarnya sudah dilakukan namun belum banyak masyarakat yang paham terkait alur pelayanan secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

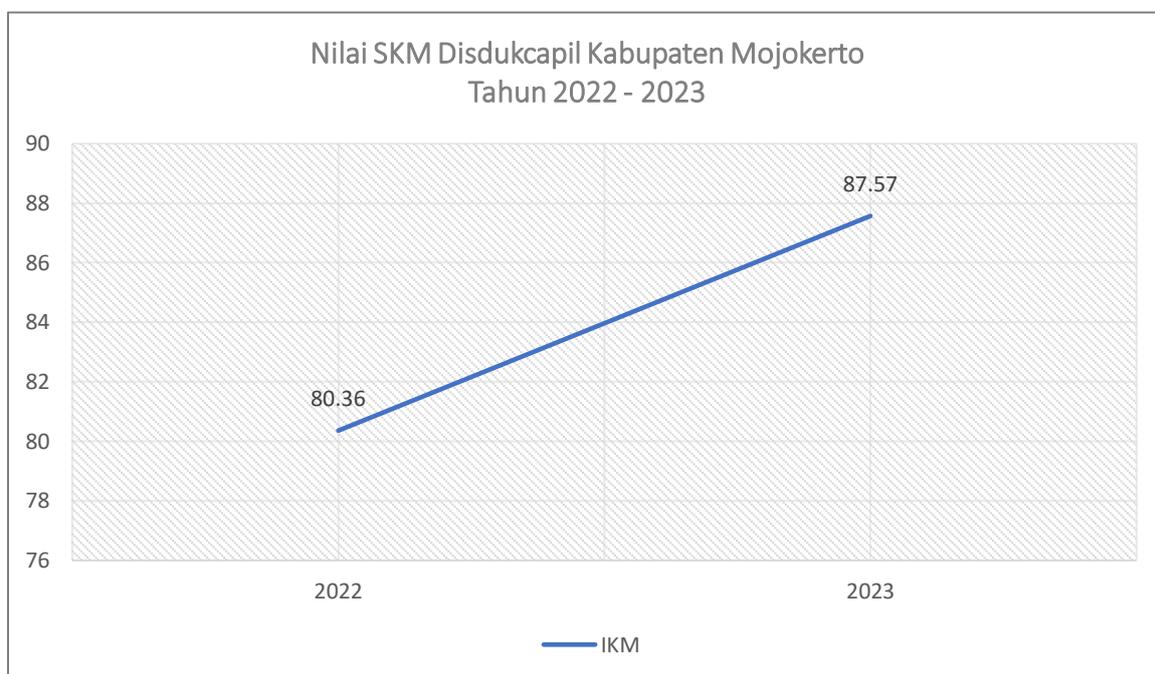
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat evaluasi kinerja staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto tanggal 24 November 2023. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW I	TW II	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan layanan “online”	√	√	Sekretaris Dinas
		Penambahan loket layanan yang dibagi tiga unsur wilayah	√	√	Bidang Dafduk dan Bidang Capil
2	Sarana dan Prasarana	Memberikan solusi penyelesaian setiap permasalahan	√	√	Sekretaris Dinas
3	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√	Sekretaris Dinas

4	Kompetensi Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	Bidang PIAK dan PDIP
----------	---------------------------	--	----------	-----------------------------

4.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,57. Meskipun demikian, nilai SKM Disdukcapil Kabupaten Mojokerto menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana, dan prosedur layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif/Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,89 dari unsur layanan, Penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,73 serta persyaratan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,52.

Kabupaten Mojokerto, 4 Desember 2023

**Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Mojokerto**



AMAT SUSILO, S.Sos., M.M.

Pembina Utama Muda

NIP. 197212061994021001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MOJOKERTO

Mohon kesediaan Anda untuk mengisi :

SUKMA-E (SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)

bit.ly/SKM_DukcapilkabMojokerto

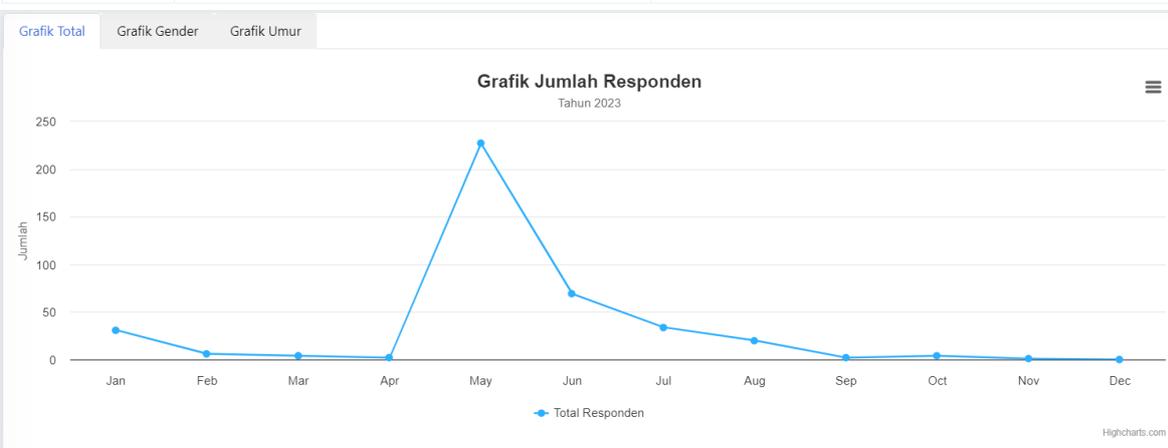
Scan disini



@dispendukcapilkabmojokerto 08113202060

2. Hasil Olah Data SKM

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Nama	Umur	Jenis Kelamin	No Hp	Kegiatan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1	2	2	2	4	3	2	2	1	3			Laki-Laki		
2	2	2	1	4	2	2	2	1	1			Perempuan		
3	2	1	1	4	1	1	1	1	2			Laki-Laki		
4	3	3	1	4	3	1	2	2	3			Laki-Laki		
5	3	3	3	4	3	3	3	2	4			Perempuan		
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1			Perempuan		
7	1	1	1	4	1	1	1	1	2			Laki-Laki		
8	1	1	1	1	1	1	1	1	2			Laki-Laki		
9	1	1	1	1	1	1	1	1	2			Perempuan		
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1			Perempuan		
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1			Perempuan		
393	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Puja	17	Perempuan	085646426672	
394	4	4	4	4	4	4	4	4	4	zahra	20	Perempuan	085467312958	
395	4	4	4	4	4	4	4	4	4	fajar	25	Laki-Laki	0857346192386	
396	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Frans	16	Laki-Laki	081252083159	
397	4	4	4	4	4	4	4	4	4	lula	21	Perempuan	085746025993	
398	4	3	3	4	4	3	2	4	3	MAHARGIAN HAMMAM MU' AFA	26	Laki-Laki	085606242131	
399	2	2	3	4	3	2	3	1	3	Masyarakat	34	Laki-Laki		
400	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rizki Aziz Al Firdaus	24	Laki-Laki	081803733519	
Nilai/Unsur	1407	1381	1344	1556	1391	1393	1397	1491	1377					
NRR/Unsur	3.52	3.45	3.36	3.89	3.48	3.48	3.49	3.73	3.44					
NRR/Unsur X 25	87.94	86.31	84	97.25	86.94	87.06	87.31	93.19	86.06					
NRR Tertimbang/Unsur	0.39	0.38	0.37	0.43	0.38	0.38	0.38	0.41	0.38					
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.5													
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	87.57													



JUMLAH SURVEI BERDASARKAN RESPONDEN PADA 2023		JUMLAH SURVEI BERDASARKAN JENIS KELAMIN PADA 2023	
Responden	400	Laki-Laki	195
		Perempuan	205

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE (2022)**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 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 Kabupaten Mojokerto 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto 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	3.23	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.15	B
3	Waktu Penyelesaian	2.88	C
4	Biaya/Tarif	3.75	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.15	B
6	Kompetensi Pelaksana	3.19	B
7	Perilaku Pelaksana	3.21	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3	C
9	Sarana dan Prasarana	3.67	A

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	Waktu penyelesaian	1.1 Pembagian layanan online dan offline	√				Sekretaris Dinas
		1.2 Layanan jemput bola		√			Bidang Dafduk dan Bidang Capil
2	Pengaduan	2.1 Optimalisasi media sosial			√		Bidang PIAK dan Bidang PDIP
		2.2 Rapat Koordinasi bersama stakeholder terkait				√	Sekretaris Dinas
3	Prosedur pelayanan	3.1 Perbaikan SOP		√			Sekretaris Dinas

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 Pembagian Layanan Online Dan Offline	Sudah	Pelayanan Adminduk dipecah di 18 (delapan belas) Kecamatan dan online dialihkan ke website dengan link posketanmu.mojokertokab.go.id		Pengajuan akta lahir dewasa tetap diarahkan ke kantor Dukcapil untuk verifikasi berkas lebih lanjut
	1.2 Layanan Jemput Bola	Sudah	Pelayanan jemput bola bernama Teman Dilan (Tuntaskan Pelayanan Perekaman KTP-el di rumah (<i>home service</i>) bagi Penyandang Disabilitas, Penduduk Rentan dan Lansia) juga Perekaman KTP-el pemula usia 17 tahun di kecamatan dan percepatan Aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) di tempat – tempat wisata		Keadaan pemohon yang tidak memungkinkan dan kurangnya kesadaran masyarakat untuk beralih ke KTP Digital

2	2.1 Optimalisasi Media Sosial	Sudah	Konsisten update media sosial untuk seluruh kegiatan yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto		Keterbatasan pengelola media sosial dalam upload kegiatan
	2.2 Rapat Koordinasi Bersama Stakeholder Terkait	Sudah	Diskusi bersama terkait percepatan peningkatan Akta Kelahiran melalui Bidan/RS/Puskesmas dan Desa		Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kelahiran khususnya usia 0 – 18 tahun
3	3.1 Perbaiki SOP	Sudah	Penyesuaian SOP sesuai aturan Perundang – undangan yang berlaku		Keadaan di lapangan yang fleksibel mengakibatkan adanya penambahan beberapa persyaratan pendukung

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto 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	Optimalisasi layanan adminduk baik online maupun offline	Sistem Pelayanan sekali datang KK, KTP-el, Akta Kematian, serta Akta Kelahiran langsung jadi	30 menit	a. Bidang Dafduk b. Bidang Capil	
2	Percepatan peningkatan akta kelahiran dan kematian	Pengajuan kolektif akta kelahiran usia 0-18 tahun dan optimalisasi buku pokok pemakaman kerjasama dengan perangkat desa	3 hari	Bidang Capil	a. Perangkat desa b. Petugas Pos
3	Percepatan perekaman e-KTP pemula	Pelayanan perekaman e-KTP pemula di sekolah dan pondok	1 hari	Bidang Dafduk	a. Dinas Pendidikan b. Cabang Dinas Pendidikan c. Kemenag

		pesantren			
4	Optimalisasi Aktivasi IKD	Sosialisasi dan Aktivasi IKD kepada ASN se-Kabupaten Mojokerto	2 hari	Bidang PIAK	OPD lingkup Pemkab Mojokerto

Mojokerto, 20 Desember 2022

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Mojokerto



AMAT SUSILO, S.Sos., M.M.

Pembina Utama Muda

NIP. 197212061994021001