

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2024

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 2024 (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 2024	10
2.	Pengumpulan Data	Februari – September 2024	65
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	13
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November - Desember 2024	12

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 2023, 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 353 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 353 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	187	52,9%
		PEREMPUAN	166	47,1%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	79	22,37%
		SLTA	110	31,16%
		DIII	13	3,68%
		SI	137	38,82%
		S2	14	3,97%
3	PEKERJAAN	PNS	34	9,63%
		TNI	5	1,41%
		SWASTA	167	47,3%
		WIRUSAHA	38	10,76%
		LAINNYA	109	30,87%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	74	20,96%
		LAYANAN B	156	44,19%
		LAINNYA	123	34,84%

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

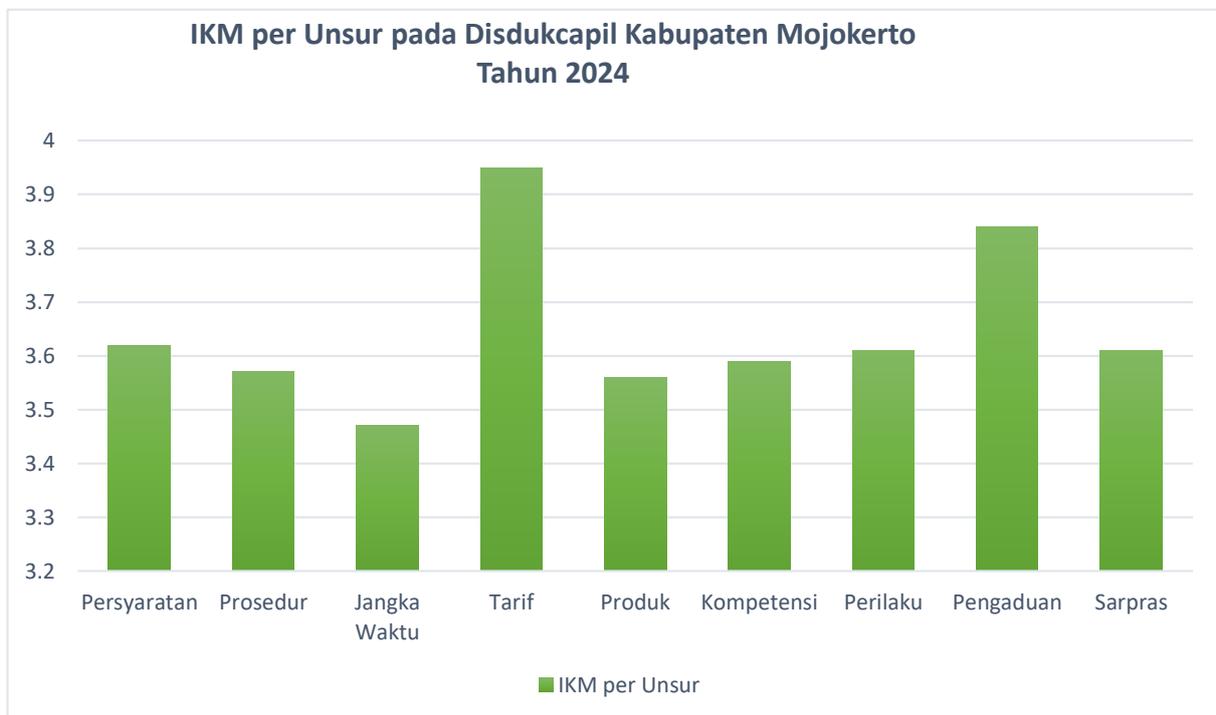
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh

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	3,62	3,57	3,47	3,95	3,56	3,59	3,61	3,84	3,61
Kategori	A	B	B	A	B	B	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,26 (A atau Sangat 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 3,47. Selanjutnya produk layanan yang mendapatkan nilai 3,56 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur layanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,57.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif/Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,95 dari unsur layanan, Penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,84 serta persyaratan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,62.

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 :

- a. Waktu pelayanan yang diberikan masih lama
- b. Beberapa produk layanan terdapat kesalahan input data
- c. Prosedur layanan perlu disederhanakan kembali
- d. Perlu adanya pembinaan internal untuk meningkatkan kompetensi pegawai

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

- a) 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.
- b) Masih terdapat kesalahan input data oleh petugas terutama untuk produk Akta Kelahiran.
- c) Perlu adanya penyederhanaan untuk prosedur layanan Keabsahan Akta Kelahiran, terutama kelahiran Kabupaten Mojokerto agar pengguna layanan tidak perlu bolak balik di Kantor Dukcapil.
- d) 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

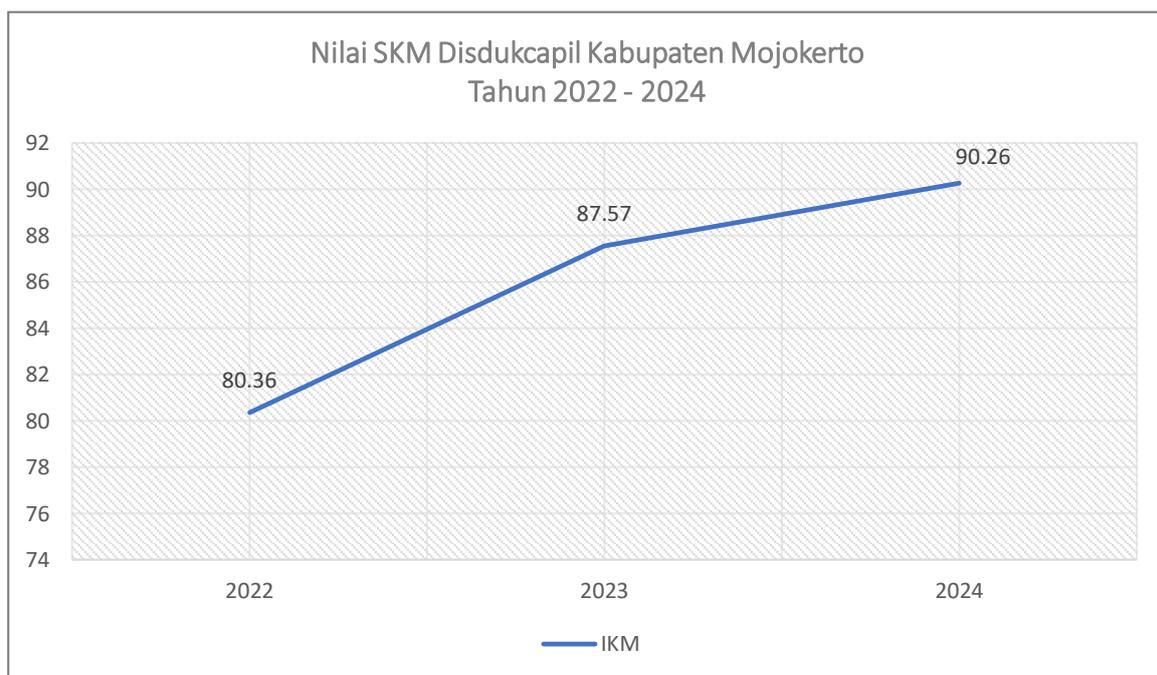
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto tanggal 11 – 12 September 2024 bersama beberapa stakeholder terkait. 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
		Perubahan Petugas Pelayanan	√	√	Bidang Dafduk dan Bidang Capil
2	Produk Layanan	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 2024 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 Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 90,26. Meskipun demikian, nilai SKM Disdukcapil Kabupaten Mojokerto menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
- b. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, produk layanan, dan prosedur layanan.
- c. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif/Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,95 dari unsur layanan, Penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,84 serta persyaratan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,62.

Kabupaten Mojokerto, 5 Desember 2024

**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

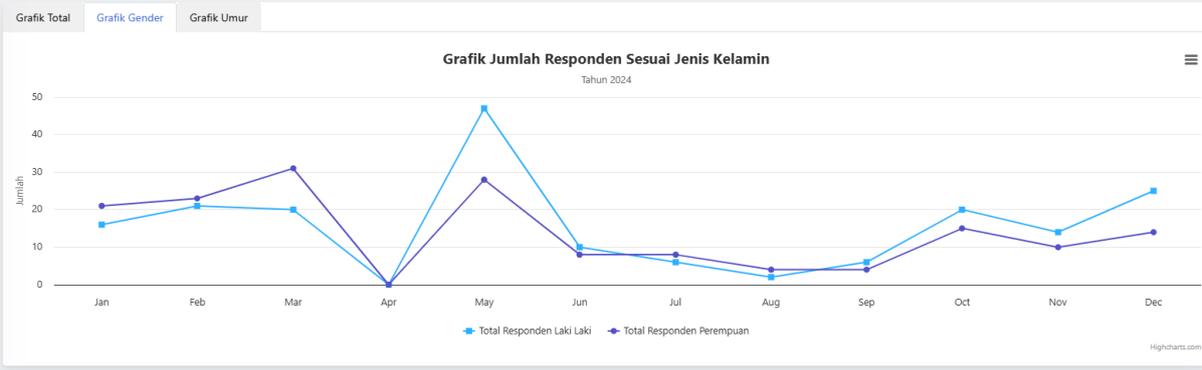
2. Hasil Olah Data SKM

OPD: DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL | UPT: PILIH | BIDANG: | Tanggal Mulai: 01/01/2024 | Tanggal Akhir: 12/04/2024 | Kegiatan: PILIH | Jenis Survey: Survey dengan 9 Unsur

Cari

Export

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Nama	Umur	Jenis Kelamin	No Hp	Kegiatan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1	3	4	3	4	3	3	4	4	3	Nora	44	Perempuan	085732208884	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	YAYUK SRI RAHAYU	50	Perempuan	085600015101	
3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	Abdur rohman	21	Laki-Laki	085753707643	
4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	Fitroh Hanifiyah	22	Perempuan	085733617216	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wiwik punwati	45	Perempuan	081331435628	
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Dwi ekha setiawan	24	Laki-Laki	0878195300936	
7	3	3	3	4	3	4	4	4	3	Eka kusuma deni	21	Perempuan	085731496417	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	offi	23	Laki-Laki	085731962224	
343	4	3	4	4	3	3	4	4	3	Ike irmawati	41	Perempuan	082131056399	
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4	YOGA RIZKY PRATAMA SETYATMOKO	25	Laki-Laki		
345	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Endi hartono	55	Laki-Laki	085732115759	
346	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Nunwanda Eko Nugroho	28	Laki-Laki	081232331020	
347	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Chafidhotul Ilmi	27	Perempuan	085706038197	
348	4	4	3	4	3	4	4	4	4	RISA EKA PUTRI	21	Perempuan	088996030335	
349	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Ika Marisa puspita	34	Perempuan	083854754075	
350	3	3	3	4	3	3	3	1	3	Nur chotimah	56	Perempuan	082337376644	
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SHOLEHUDIN FADLY	27	Laki-Laki	089666597442	
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nike pratamawati	29	Perempuan	085607532719	
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Muhammad Husen Ali	23	Laki-Laki	085748605377	
Nilai/Unsur	1279	1260	1224	1394	1258	1266	1275	1354	1276					
NRR/Unsur	3.62	3.57	3.47	3.95	3.56	3.59	3.61	3.84	3.61					
NRR/Unsur X 25	90.58	89.24	86.69	98.73	89.09	89.66	90.3	95.89	90.37					
NRR Tertimbang/Unsur	0.4	0.39	0.38	0.43	0.39	0.39	0.4	0.42	0.4					
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.6													
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	90													



JUMLAH SURVEI BERDASARKAN RESPONDEN PADA 2024	JUMLAH SURVEI BERDASARKAN JENIS KELAMIN PADA 2024
Responden: 353	Laki-Laki: 187
	Perempuan: 166

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



Gambar 1. Perekaman KTP-el Pemula di SMKN 1 Sooko (22 Januari 2024)



Gambar 2. Pelayanan Administrasi Kependudukan (07 Februari 2024)



Gambar 3. Pelayanan Administrasi Kependudukan di Mall Pelayanan Publik (08 Mei 2024)

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE (2023)**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2023**

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

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

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 :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

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

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto periode (2023) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (2023)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.52	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.45	B
3	Waktu Penyelesaian	3.36	B
4	Biaya/Tarif	3.89	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.48	B
6	Kompetensi Pelaksana	3.48	B
7	Perilaku Pelaksana	3.49	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.73	A
9	Sarana dan Prasarana	3.44	B

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	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala			√		Sekretaris Dinas
3	Prosedur pelayanan	Perubahan penyusunan standar pelayanan publik		√			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)	Tanggal Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Pembagian Layanan Online Dan Offline	Sudah	<p>a. Pelayanan Adminduk secara offline tersedia di 18 (delapan belas) Kecamatan dan 275 (dua ratus tujuh puluh lima) desa/kelurahan se-Kabupaten Mojokerto dengan inovasi Pelaku Paradewi</p> <p>b. Pelayanan Adminduk secara online dialihkan ke website posketanmu.mojoker tokab.go.id</p>	<p>a. 02 Januari 2024</p> <p>b. 03 Januari 2024</p>	 	Pengajuan akta kematian tanpa NIK tetap diarahkan ke kantor Dukcapil untuk verifikasi berkas lebih lanjut

	1.2 Layanan Jemput Bola	Sudah	<p>a. 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</p> <p>b. Percepatan Aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) di tempat – tempat wisata</p>	<p>a. 10 Januari 2024</p> <p>b. 06 Februari 2024</p>	 	Keadaan pengguna layanan yang tidak memungkinkan dan kurangnya kesadaran masyarakat untuk beralih ke KTP Digital
2	Pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala	Sudah	Pengalokasian anggaran pemeliharaan sarana dan prasarana pada APBD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	<p>a. 28 Desember 2023</p> <p>b. 31 Januari 2024</p>	 	Semakin berkurangnya masa pakai barang dan tingginya intensitas pemakaian sarana dan prasarana

3	Perubahan penyusunan standar pelayanan publik	Sudah	Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	08 Januari 2024	 <p>PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL Jl. R.A. Soemarto 23Telp. (0321) 323861 MOJOKERTO</p> <p>KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MOJOKERTO NOMOR 188.4/152/24/16-111/2024 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MOJOKERTO DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL,</p> <p>Meningkatkan : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan ketertarikan baik dan keadilan berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;</p> <p>b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimusnahkan dalam huruf a, perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto;</p> <p>c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Penyelenggara Pelayanan tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto.</p> <p>Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4417);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2019 tentang...</p>	Perbedaan pendapat antar stakeholder yang tidak sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku
---	---	-------	---	-----------------	--	--

		Disabilitas, Penduduk Rentan dan Lansia) juga Perekaman KTP-el pemula usia 17 tahun di kecamatan b. Percepatan Aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) di tempat – tempat wisata	30 menit	b. Bidang PIAK	
2	Pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala	Pengalokasian anggaran pemeliharaan sarana dan prasarana pada APBD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1 tahun 2 kali	Sekretariat	Penyedia Jasa (pihak ketiga)
3	Perubahan penyusunan standar pelayanan publik	Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1 Bulan	Sekretariat	a. Akademisi/ Praktisi b. Media c. LSM/Tokoh Masyarakat d. Masyarakat e. OPD lingkup Pemkab Mojokerto

Mojokerto, 30 Mei 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Mojokerto



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

Pembina Utama Muda

NIP. 197212061994021001