

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER SATU TAHUN 2025



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN SELUMA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
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.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
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.....	
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V.....	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN	
1. Data Pengelolaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	

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 mengamalkan 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 Seluma sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Bengkulu , 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 yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma.

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 Seluma .

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik (e-Survei) melalui link yang disebarkan kepada pengguna layanan secara langsung setiap hari . 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 Seluma 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 secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma dengan cara menyebarkan kuesioner secara online melalui HP Adroid kepada masyarakat yang sedang mengurus administrasi kependudukan . Sedangkan pengisian kuesioner elektronik dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung terkirim secara online pada aplikasi yang diberikan . Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari penyelenggara pelayanan .

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu dua kali semester dalam jangka waktu setahun pada tahun 2025 . Penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada semester satu ini memerlukan waktu selama enam bulan sekali dalam satu semster dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Setiap Awal pada bulan tahun 2025	2
2.	Pengumpulan Data	Pada akhir bulan Juni 2025 (Januari s/d Juni 2025)	2
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Setiap Akhir Bulan Juni dan awal bulan Juli	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Setiap Awal Bulan Juli	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Seluma , seluruh responden yang diperoleh semuanya akan dijadikan sample setiap satu semester (Januari sampai Juni) Tahun 2025 yaitu :

Tabel.1
Jumlah Responden dari bulan Januari s/d Juni 2025

<i>BULAN</i>	<i>JUMLAH RESPONDEN</i>
Januari s/d Juni 2025	347

Tabel.2
***Nilai Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat Semester Satu
Januari s/d Juni Tahun 2025***

<i>Nilai Rata- rata IKM Unit Layanan Semseter Satu Januari s/d Juni Tahun 2025 (%)</i>	<i>Katagori</i>
92, 07 %	A (Baik Sekali)

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh selama semester satu tahun 2025 yaitu 347 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

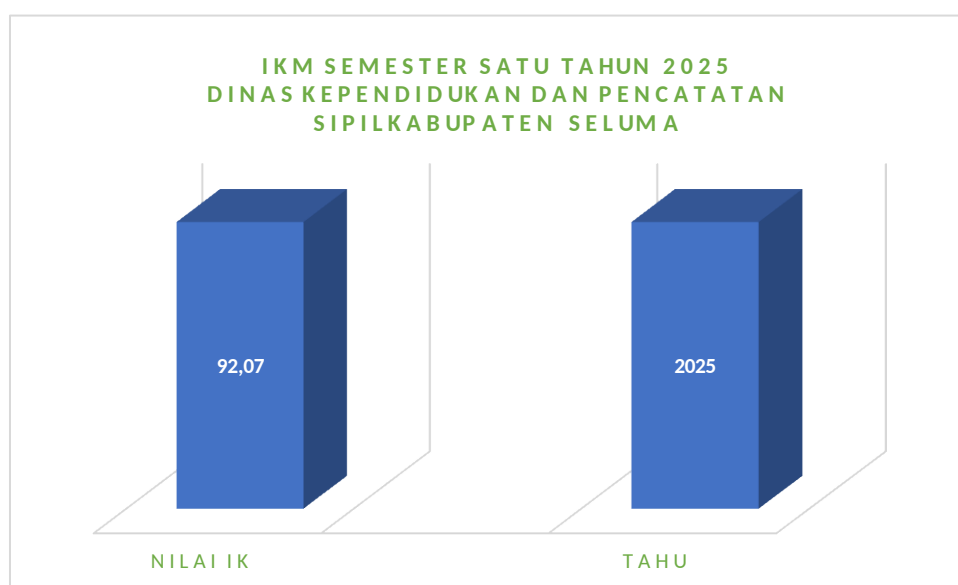
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	41,3%
		PEREMPUAN	55,2 %
	PENDIDIKAN	SD	5 %
		SLTP	9,2%
		SLTA	58,2 %
		DIII	3 %
		SI	18,2%
		S2	1 %
		Lain -lain	3 %
	JENIS LAYANAN	KTP	74,6%
		KK	41%
		AKTA	8,4%
		KIA	3,2%
		SURAT PINDAH	2,6 %
		LAINNYA	2 %
		IKD	35%

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

Pengolahan data SKM sebanyak 6 (Enam) bulan dengan menggunakan metode sampling olah data SKM dan diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam jangka waktu satu semester pada tahun 2025 yaitu :

NO	BULAN	TAHUN	NILAI IKM (%)
1	Januari s/d Juni	2025	92,07%

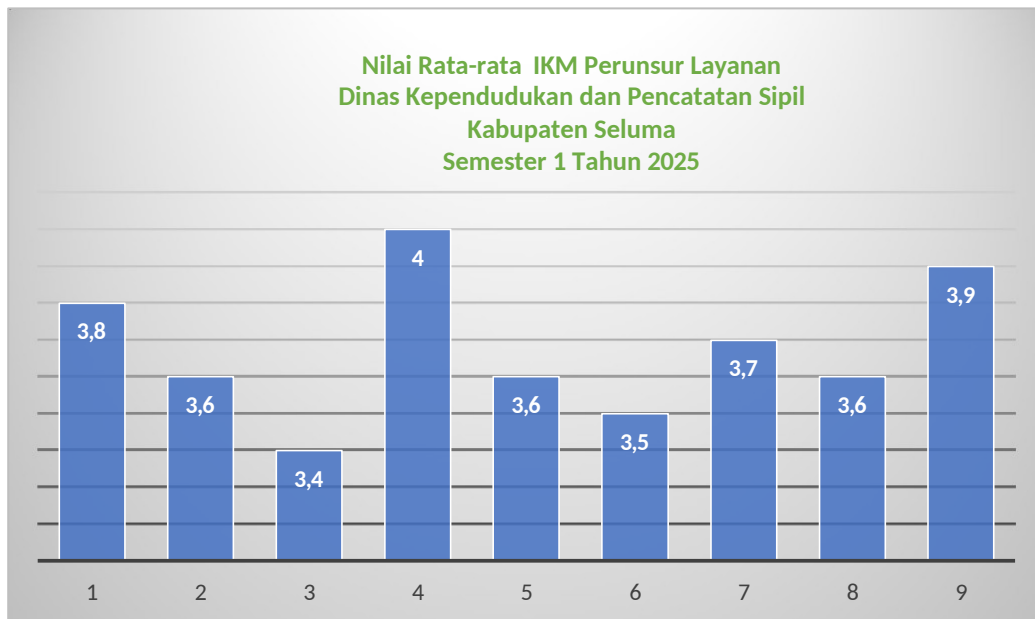
Gambar 1. Grafik Nilai IKM Semester 1



Nilai Rata-Rata IKM perunsur Semester 1 Tahun 2025

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata IKM per unsur	3, 8	3,6	3, 4	4	3,6	3,5	3,7	3,6	3, 9
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
Rata-rata IKM Unit Layanan Semester 1	92,07 (A atau Sangat Baik)								

Gambar .2. Grafik Rata-rata Nilai IKM Perunsur Layanan



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, rata-rata nilai perunsur memiliki kategori nilai A atau Baik Sekali, dapat diketahui bahwa :

1. Satu unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu unsur kecepatan pelayan dengan skor nilai IKM rata-rata 3,4. Unsur pelayanan yang menilai sedang yaitu unsur kompetensi petugas, prosedur pelayanan, unsur kesesuaian produk layanan, unsur perilaku petugas masing-masing dengan skor nilai 3,5 dan 3,6
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya / tarif, penanganan pengaduan dan kesesuaian persyaratan dengan masing-masing nilai rata-rata 4 untuk kesesuaian /kewajaran biaya, rata-rata 3,9 untuk penanganan pengaduan dan 3,8 untuk unsur kesesuaian persyaratan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, Tidak ada pengaduan yang diterima pada jangka waktu bulan Januari sampai bulan Juni tahun 2025. Namun demikian pada periode ini terdapat unsur pelayanan yang perlu diperhatikan dan ditindak lanjuti. Berdasarkan analisis pada tabel rata-rata nilai IKM perunsur diatas, unsur pelayanan yang perlu diperhatikan adalah unsur kecepatan pelayanan.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan maupun pengambilan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan publik, perlu direncanakan dan tindak lanjut perbaikan. Dari hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), rencana tindak lanjut dimulai dari unsur pelayanan yang nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat paling terendah dari ke-9 (sembilan) unsur pelayanan, dapat dituangkan sebagai berikut :

NO	Perioritas Unsur	Program/ Kegiatan
1	Kecepatan Pelayanan	Melakukan Pelatihan kepada Petugas Pelayanan
2	Kompetensi Petugas Pelayanan	Melakukan Pelatihan kepada Petugas Pelayanan

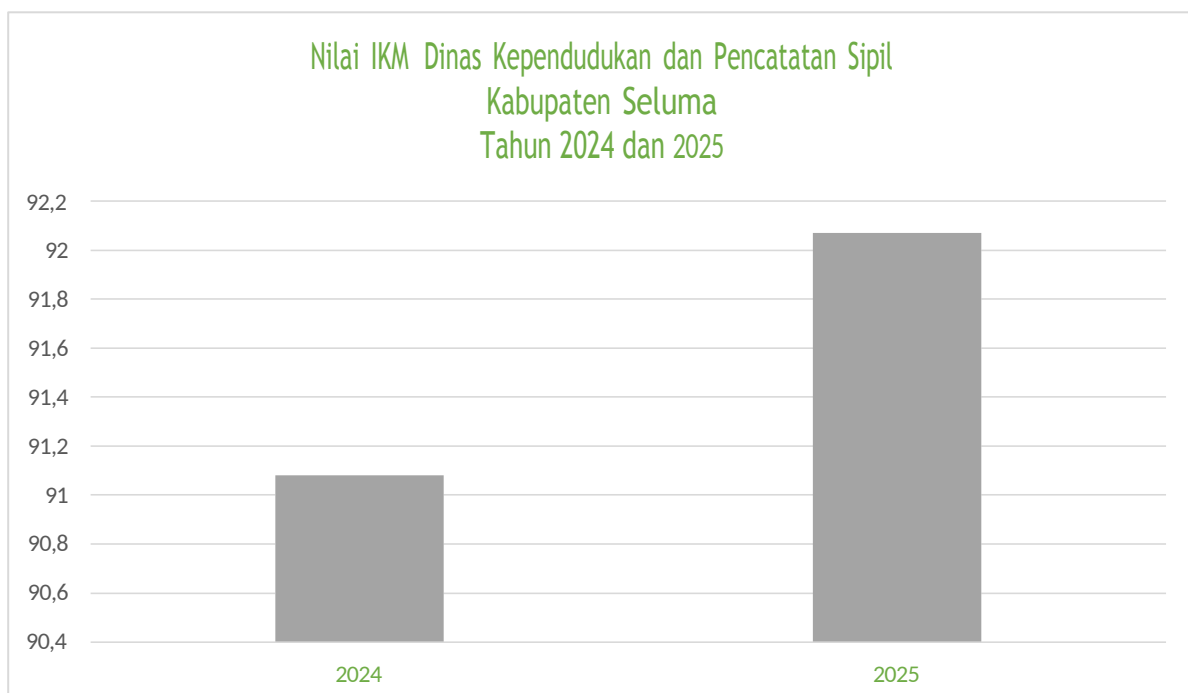
4.2. Tren Nilai SKM

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 Seluma dapat dilihat melalui grafik berikut :

Tabel .3 .
Perbandingan Nilai Rata-rata IKM Semester 2 tahun 2024 dengan Rata-rata
IKM Semester Satu Tahun 2025

NO	TAHUN	NILAI IKM (%)
1	2024	91,08%
2	2025	92,07%

Gambar 3. Grafik Perbandingan Nilai IKM Tahun 2024 dan 2025



Berdasarkan gambar grafik 3 di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan dalam penyelenggaraan pelayanan didalam jangka waktu tertentu (dari tahun 2024 sampai tahun 2025) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma. Dan Nilai Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat pada semester dua tahun 2024 adalah 91,08 % sedangkan nilai Rata- rata Indeks Kepuasan Masyarakat Semester satu tahun 2025 adalah 92,07%. Jadi kenaikan persentase penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada periode ini adalah sebesar 0,99%.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai dari Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik Sekali dengan rata-rata nilai SKM 92,07%. Dan nilai SKM Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Seluma menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada periode semester 1 tahun 2025
- Berdasarkan 9 Unsur pelayanan yang diukur dalam survey Kepuasan Masyarakat, maka yang mendapatkan nilai IKM tertinggi adalah unsur kesesuaian/ kewajaran biaya dengan rata-rata nilai 4 (empat) sedangkan unsur pelayanan yang nilai rata-rata paling rendah adalah kecepatan pelayanan yaitu 3,4.
- Pada periode ini nilai rata-rata IKM Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Seluma lebih tinggi dari pada periode sebelumnya yaitu dari 91,08% naik menjadi 92,07%. Persentase kenaikan IKM pada periode ini adalah sebesar 0,99%.

Tais : 16 Juli 2025
Kepala Dinas,
Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Hj.IRZANI, S.IP.M.Si
Pembina Utama Muda/IV.c
NIP. 19660601211986032002