

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TRIWULAN III TAHUN 2023**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KOTA BIMA**  
**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | <b>ii</b> |
| <b>BAB I</b> .....   | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....   | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....   | 1         |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                   | 2         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....  | 2         |
| <b>BAB II</b> .....  | <b>4</b>  |
| <b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....  | <b>4</b>  |
| 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         |
| <b>BAB III</b> .....   | <b>7</b>  |
| <b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....                                   | <b>7</b>  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM .....   | 7         |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... | 8         |
| <b>BAB IV</b> .....  | <b>9</b>  |
| <b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....  | <b>9</b>  |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....    | 9         |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....  | 10        |
| 4.3 Tren Nilai SKM .....   | 11        |
| <b>BAB V</b> .....   | <b>12</b> |
| <b>KESIMPULAN</b> .....  | <b>12</b> |
| <b>LAMPIRAN</b> .....  | <b>13</b> |
| 1. Kuesioner .....   | 13        |
| 2. Hasil Pengolahan Data .....   | 13        |
| 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....                     | 14        |
| 4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....      | 22        |

# **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 mengamankan 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 Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Barat, 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.
- Peraturan Walikota Bima Nomor 55 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

### **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 yang telah diberikan oleh Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

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 Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima adalah tim yang sesuai Surat Keputusan Kepala Dinas pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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. Ke 9 unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima 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 di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah 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) triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan        | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|--------------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | Juli 2023                | 8                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Juli – September 2023    | 40                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | September 2023           | 8                 |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | September – Oktober 2023 | 10                |

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima dalam kurun waktu satu triwulan adalah sebanyak 51 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 70 orang.

| <b>Populasi (N)</b> | <b>Sampel (n)</b> | <b>Populasi (N)</b> | <b>Sampel (n)</b> | <b>Populasi (N)</b> | <b>Sampel (n)</b> |
|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| 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

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 51 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

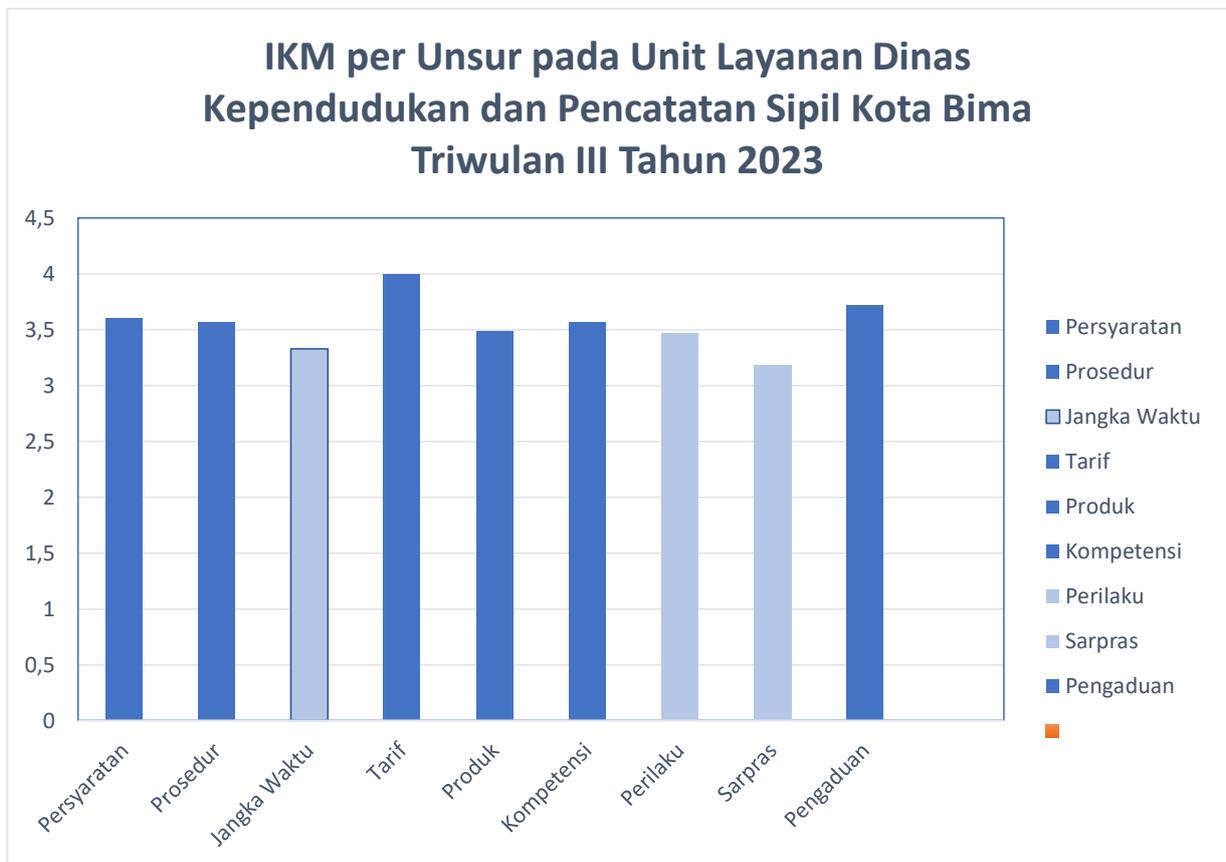
| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR         | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI              | 26     | 51%        |
|    |               | PEREMPUAN         | 25     | 49%        |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH       | 0      | 0%         |
|    |               | SLTP              | 4      | 8%         |
|    |               | SLTA              | 32     | 63%        |
|    |               | DIII              | 2      | 4%         |
|    |               | SI                | 13     | 25%        |
|    |               | S2                | 0      | 0%         |
|    |               |                   |        |            |
| 3  | PEKERJAAN     | PNS               | 3      | 6%         |
|    |               | TNI               | 1      | 2%         |
|    |               | SWASTA            | 9      | 18%        |
|    |               | WIRAUUSAHA        | 9      | 18%        |
|    |               | LAINNYA           | 29     | 57%        |
| 4  | JENIS LAYANAN | U1 (KTP-el)       | 22     | 43%        |
|    |               | U2 (KIA)          | 3      | 6%         |
|    |               | U3 (KK)           | 13     | 25%        |
|    |               | U4 (Surat Pindah) | 3      | 6%         |
|    |               | U5 (AKTA)         | 10     | 20%        |
|    |               | U6 (Lainnya)      | 0      | 0%         |
|    |               |                   |        |            |

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

|                         | Nilai Unsur Pelayanan              |      |      |    |      |      |      |      |      |
|-------------------------|------------------------------------|------|------|----|------|------|------|------|------|
|                         | U1                                 | U2   | U3   | U4 | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| <b>IKM per unsur</b>    | 3,61                               | 3,57 | 3,33 | 4  | 3,49 | 3,57 | 3,47 | 3,19 | 3,72 |
| <b>Kategori</b>         | A                                  | A    | B    | A  | B    | A    | B    | B    | A    |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | <b>88,69 ( A atau Sangat Baik)</b> |      |      |    |      |      |      |      |      |

**Grafik IKM per Unsur**



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3.19 Selanjutnya Waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,33 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Perilaku pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,47.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Pengaduan mendapat nilai 3,72 serta persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,61 .

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 :

- “SDM dan Loker pelayanan dan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan masih kurang cepat dan kadang harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP sudah lebih cepat , dan untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah” dan mengimplementasikan budaya pelayanan 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) bagi petugas pelayanan.
- Kompetensi petugas pelayanan terus di tingkatkan.

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

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

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum maksimal adanya penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi dan belum maksimal menerapkan budaya pelayanan seperti **5 S** (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun)

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

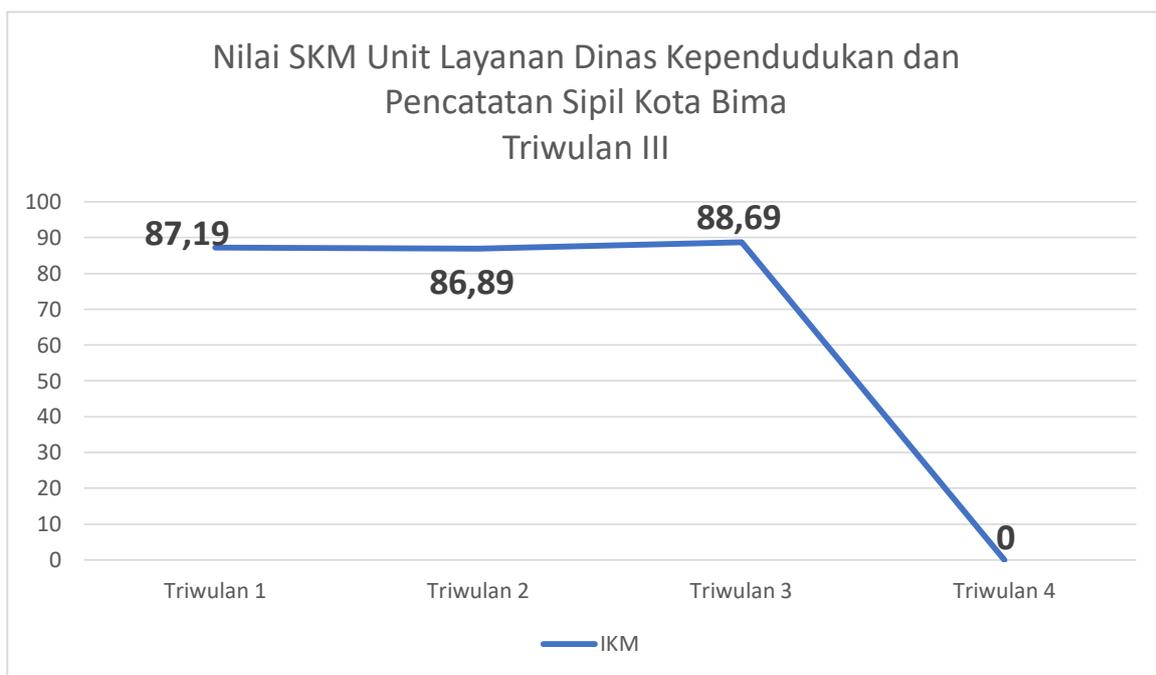
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM sudah dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur            | Program / Kegiatan  | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab                |
|-----|----------------------------|---|-------|-------|--------|-------|---------------------------------|
|     |                            |   | TW I  | TW II | TW III | TW IV |                                 |
| 1   | Sarana dan Prasarana       | Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan (Termasuk Sarana Disabilitas)                              | √     | √     | √      | √     | Sekretariat                     |
| 2   | Waktu Pelayanan            | Peningkatan SDM, Kecepatan dan Ketelitian Petugas Pelayanan/Operator                                  | √     | √     | √      | √     | Bidang Pel.Dafduk dan Pel.Capil |
| 3   | Perilaku Petugas Pelayanan | Peningkatan SDM, Perilaku, Petugas Pelayanan/Operator dan belum maksimal menerapkan budaya pelayanan. | √     | √     | √      | √     | Bidang Pel.Dafduk dan Pel.Capil |

### 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 Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I hingga Triwulan III 2023 pada Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga September 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,69. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Dukcapil Kota Bima menunjukkan Penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun Triwulan I hingga Triwulan III 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, waktu pelayanan, serta perilaku petugas.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapat nilai tertinggi 4 dari unsur layanan dan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,72 dari unsur layanan, serta Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,61.

Kota Bima, 10 Oktober 2023

**Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**



MARIAMAH,SH

NIP.19670311 199303 2 013

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN ..... KOTA BIMA**

|                  |              |                                       |
|------------------|--------------|---------------------------------------|
| Tanggal Survei : | Jam survei : | <input type="checkbox"/> 08.00-12.00* |
|                  |              | <input type="checkbox"/> 13.00-17.00* |

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P      Usia :      Thn

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WU

Lainnya (.....\*) \*sebutkan

Jenis Layanan yang diterima : .....

(Lingkirlah huruf sesuai jawaban anda)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
  - a. Tidak mudah
  - b. Kurang mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
  - a. Tidak cepat
  - b. Kurang cepat
  - c. Cepat
  - d. Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.
  - a. Sangat mahal
  - b. Cukup mahal
  - c. Murah
  - d. Gratis
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan.
  - a. Tidak kompeten
  - b. Kurang kompeten
  - c. Kompeten
  - d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
  - a. Tidak sopan dan ramah
  - b. Kurang sopan dan ramah
  - c. Sopan dan ramah
  - d. Sangat Sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
  - a. Buruk
  - b. Cukup
  - c. Baik
  - d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.
  - a. Tidak ada
  - b. Ada tapi tidak berfungsi
  - c. Berfungsi kurang maksimal
  - d. Dikelola dengan baik

## 2. Hasil Olah Data SKM

### TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA

Nomor : 1

Jenis Layanan : Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Jumlah Populasi : 70 (Jumlah Populasi/Jumlah Penerima Layanan)

Jumlah Target Responden : 51 Target Jumlah Responden berdasarkan total berdasarkan total penempatan jumlah responden permenPAN RB

### **REKAPITULASI HASIL INDEKS MASYARAKAT (IKM) BERDASARKAN JENIS KELAMIN, PENDIDIKAN DAN PEKERJAAN**

| No. | Jenis Kelamin | Usia | Pendidikan | Pekerjaan     | Jenis Layanan | Unsur Penilaian |    |    |    |    |    |    |    |    | Keterangan            |
|-----|---------------|------|------------|---------------|---------------|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------------------|
|     |               |      |            |               |               | U1              | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |                       |
| 1   | Perempuan     | 48   | S1         | Lainnya       | KK            | 4               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |                       |
| 2   | Laki-Laki     | 35   | SMA        | Swasta        | AKTA          | 4               | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |                       |
| 3   | Laki-Laki     | 48   | DIII       | Wirusaha<br>a | KTP           | 4               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |                       |
| 4   | Laki-Laki     | 27   | SMA        | Wirusaha<br>a | Surat Pindah  | 4               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |                       |
| 5   | Laki-Laki     | 27   | SMA        | Wirusaha<br>a | Surat Pindah  | 4               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |                       |
| 6   | Perempuan     | 62   | SMA        | Lainnya       | KTP           | 4               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |                       |
| 7   | Perempuan     | 28   | SMA        | Lainnya       | KK            | 3               | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | Sarpras belum memadai |
| 8   | Laki-Laki     | 17   | SMA        | Lainnya       | KTP           | 4               | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  |                       |
| 9   | Laki-Laki     | 28   | SMA        | Swasta        | KK            | 4               | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                       |
| 10  | Perempuan     | 39   | S1         | Swasta        | KTP           | 4               | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |                       |
| 11  | Perempuan     | 40   | S1         | PNS           | KK            | 4               | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |                       |

|    |           |    |      |           |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|-----------|----|------|-----------|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 12 | Perempuan | 35 | SMA  | Swasta    | KIA  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |   |
| 13 | Laki-Laki | 35 | SMA  | Wirausaha | KIA  | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |   |
| 14 | Perempuan | 25 | DIII | Swasta    | AKTA | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |
| 15 | Perempuan | 35 | S1   | Wirausaha | KTP  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |   |
| 16 | Perempuan | 30 | SMA  | Wirausaha | KTP  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |   |
| 17 | Laki-Laki | 44 | S1   | Lainnya   | AKTA | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | Waktu penyelesaian, kompetensi, sarpras dan pengaduan ditingkatkan lagi |
| 18 | Laki-Laki | 36 | S1   | Lainnya   | KTP  | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 19 | Perempuan | 40 | SMP  | Lainnya   | KK   | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | Waktu penyelesaian dan sarpras diperbaiki dan ditingkatkan              |
| 20 | Perempuan | 20 | SMA  | Lainnya   | KK   | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | Waktu penyelesaian dan sarpras diperbaiki dan ditingkatkan              |
| 21 | Laki-Laki | 28 | S1   | Wirausaha | KTP  | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |   |
| 22 | Laki-Laki | 37 | SMA  | Swasta    | KTP  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |   |
| 23 | Perempuan | 36 | SMA  | Lainnya   | KTP  | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |   |
| 24 | Laki-Laki | 32 | SMA  | TNI/POLRI | KK   | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |   |
| 25 | Perempuan | 30 | SMP  | Lainnya   | AKTA | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |
| 26 | Laki-Laki | 45 | SMP  | Lainnya   | AKTA | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |
| 27 | Perempuan | 35 | S1   | Lainnya   | KTP  | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |   |
| 28 | Perempuan | 28 | S1   | Wirausaha | KTP  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |   |
| 29 | Perempuan | 39 | SMA  | Swasta    | KK   | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |   |
| 30 | Laki-Laki | 17 | SMA  | Lainnya   | KTP  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 31 | Perempuan | 46 | SMA  | Lainnya   | AKTA | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |   |
| 32 | Perempuan | 17 | SMA  | Lainnya   | KTP  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 33 | Laki-Laki | 17 | SMA  | Lainnya   | KTP  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |

|                         |           |           |           |               |                 |      |      |      |     |      |      |      |      |      |  |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|---------------|-----------------|------|------|------|-----|------|------|------|------|------|--|
| 34                      | Laki-Laki | 20        | SMA       | Lainnya       | KK              | 4    | 4    | 3    | 4   | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |  |
| 35                      | Perempuan | 17        | SMP       | Lainnya       | KK              | 3    | 4    | 3    | 4   | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    |  |
| 36                      | Laki-Laki | 19        | SMA       | Wirusaha<br>a | KTP             | 3    | 4    | 3    | 4   | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |  |
| 37                      | Perempuan | 23        | SMA       | Lainnya       | KTP             | 3    | 4    | 4    | 4   | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |  |
| 38                      | Laki-Laki | 40        | SMA       | Lainnya       | KIA             | 3    | 3    | 4    | 4   | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    |  |
| 39                      | Laki-Laki | 33        | S1        | Swasta        | KTP             | 3    | 3    | 4    | 4   | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    |  |
| 40                      | Laki-Laki | 18        | SMA       | Lainnya       | KTP             | 4    | 3    | 4    | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |  |
| 41                      | Laki-Laki | 70        | S1        | Lainnya       | AKTA            | 4    | 4    | 3    | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |  |
| 42                      | Laki-Laki | 17        | SMA       | Lainnya       | KTP             | 4    | 4    | 3    | 4   | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |  |
| 43                      | Laki-Laki | 45        | SMA       | Lainnya       | KK              | 4    | 4    | 4    | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |  |
| 44                      | Laki-Laki | 17        | SMA       | Lainnya       | AKTA            | 3    | 4    | 3    | 4   | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    |  |
| 45                      | Perempuan | 27        | S1        | PNS           | AKTA            | 4    | 4    | 3    | 4   | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    |  |
| 46                      | Perempuan | 58        | SMA       | Lainnya       | KK              | 4    | 4    | 3    | 4   | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    |  |
| 47                      | Perempuan | 46        | SMA       | PNS           | KK              | 4    | 4    | 4    | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |  |
| 48                      | Laki-Laki | 38        | SMA       | Lainnya       | Surat<br>Pindah | 4    | 4    | 4    | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |  |
| 49                      | Perempuan | 61        | SMA       | Lainnya       | AKTA            | 4    | 4    | 3    | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |  |
| 50                      | Laki-Laki | 39        | S1        | Swasta        | KTP             | 4    | 4    | 4    | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |  |
| 51                      | Perempuan | 45        | SMA       | Lainnya       | KTP             | 4    | 4    | 4    | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |  |
| <b>Σ</b>                | <b>51</b> | <b>51</b> | <b>51</b> | <b>51</b>     | <b>51</b>       | 184  | 182  | 170  | 204 | 178  | 182  | 177  | 163  | 190  |  |
| <b>Σ NRR Tiap Unsur</b> |           |           |           |               |                 | 3,61 | 3,57 | 3,33 | 4   | 3,49 | 3,57 | 3,47 | 3,19 | 3,72 |  |

## NRR Per Unsur

| No | Unsur Pelayanan                           | Aktual Masyarakat |      |
|----|---|-------------------|------|
|    |   | Indeks Konversi   | Mutu |
| U1 | PERSYARATAN                               | 3,61              | A    |
| U2 | SISTEM, MEKANISME.<br>PROSEDUR            | 3,56              | A    |
| U3 | WAKTU PENYELESAIAN                        | 3,33              | B    |
| U4 | BIAYA/TARIF                               | 4,00              | A    |
| U5 | PRODUK SPESIFIK JENIS<br>PELAYANAN        | 3,49              | B    |
| U6 | KOMPETENSI PELAYANAN                      | 3,56              | A    |
| U7 | PERILAKU PELAKSANAAN                      | 3,47              | B    |
| U8 | SARANA PRASARANA                          | 3,19              | B    |
| U9 | PENANGANAN PENGADUAN,<br>SARANA & MASUKAN | 3,72              | A    |

## Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | MUTU PELAYANAN (X) | KINERJA UNIT PELAYANAN (y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1.             | 1,000 - 2,5886      | 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. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM



### PEMERINTAH KOTA BIMA

#### DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jln. Soekarno Hatta No.2 Raba Kota Bima Tlp: (0374) 647474 Faks: (0374) 647474 Kode Pos 84113

Email : dukcapilkobi5272@gmail.com Website : <https://www.dukcapil.bimakota.go.id>

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)

SEKTOR HASIL EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA

Pada hari ini, Senin, 20 Maret 2023, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Hasil Evaluasi Survei Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

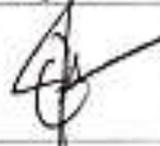
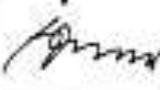
| NO | Identifikasi Masalah  | Usulan Rekomendasi Perbaikan   | Jangka Waktu Penyelesaian |
|----|---|--|---------------------------|
| 1. | Tata lokasi pelayanan agar memadai dan sesuai standar   | Komunikasikan dengan Pimpinan Daerah tentang Sarana dan Prasarana  | 2 Bulan                   |
| 2. | Mutu Sumber Daya Manusia yang belum memadai   | Pelatihan Kecerdasan Intelektual   | 2 Minggu                  |
| 3. | Petugas pelayanan masih kurang menerapkan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun) sesuai Budaya pelayanan  | Perlu ada bimbingan Teknis dan menerapkan Budayakan 5 S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun) oleh petugas pelayanan | 2 Minggu                  |
| 4. | Sinkronisasi Data Kependudukan terkait penerima bantuan, oleh lembaga pengguna didahului dengan melakukan Perjanjian Kerjasama (PKS) dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima | Tidak Ada Perbaikan  | -                         |
| 5. | Metode SKM masih dilakukan secara manual  | Disarankan untuk menggunakan survey secara online dengan membagikan link survey nya kepada masyarakat.                 | 1 Bulan                   |

Pimpinan unit penyelenggara pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

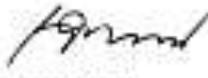
Kota Bima, 20 Maret 2023

| No. | Nama/NIP               | No. HP       | Jenis Kelamin (L/P) | Perwakilan             | Tanda Tangan*  |
|-----|------------------------|--------------|---------------------|------------------------|--|
| 1.  | Salahuddin, M.A        | 085253585848 | L                   | Universitas Mbojo Bima |   |
| 2.  | Ridwan, SE             | 081353665445 | L                   | DPMPPTSP Kota Bima     |   |
| 3.  | Taufiqurrahman, ST. MT | 082236882992 | L                   | Tokoh Agama            |  |

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA

  
**HJ. MARIAMAH, SH**  
Pembina Utama Muda/IVc  
NIP.19670311 199303 2 013

DINAS DPMPPTSP KOTA BIMA  
(Perwakilan)

  
**RIDWAN, SE**  
NIP. 19670805 199703 1 005