LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I TAHUN 2025

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KOTA BIMA

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

COVER ..... **i**

DAFTAR ISI ..... **ii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM **4**

2.1 Pelaksana SKM 4

2.2 Metode Pengumpulan Data 4

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5

2.5 Penentuan Jumlah Responden 6

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **7**

1.1 Jumlah Responden SKM 7

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8

BAB IV 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 KESIMPULAN **13**

LAMPIRAN **14**

1. Kuesioner 14
2. Hasil Olah Data SKM 15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 23
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM 24

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 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 DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan 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 dan atau pada petugas yang membagikan kuesioner tersebut. 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	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari – Maret 2025	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2025	8
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret – April 2025	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 2025, maka populasi penerima layanan pada Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima dalam kurun waktu satu triwulan adalah sebanyak 300 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 170 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

1.1 Jumlah Responden SKM

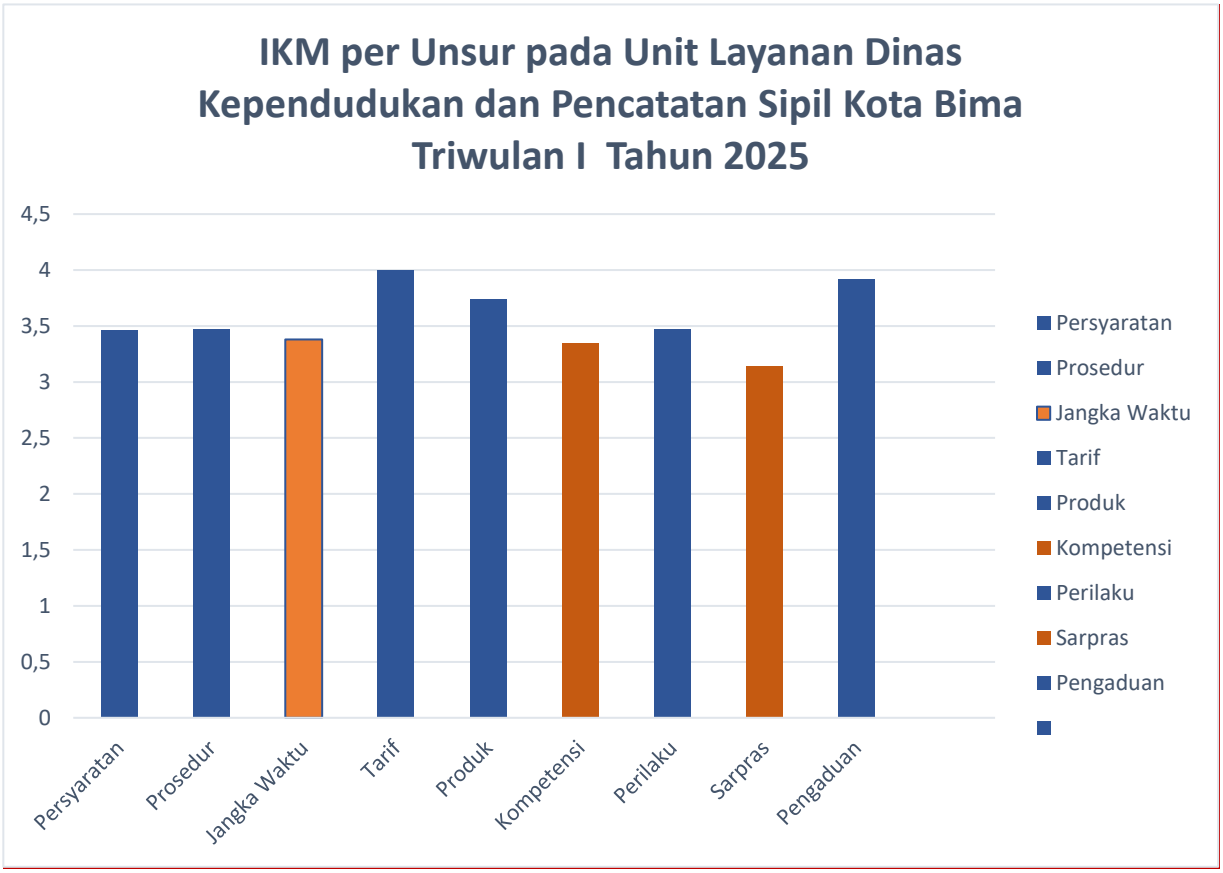
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 170 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	49	28,8%
		PEREMPUAN	121	71,2%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	3	1,8%
		SLTP	1	0,6%
		SLTA	50	29,4%
		DIII	35	20,6%
		SI	79	46.4%
		S2	2	1,2%
3	PEKERJAAN	PNS	12	7,1%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	15	8,8%
		WIRAUSAHA	5	2,9%
		LAINNYA	138	81,2%
4	JENIS LAYANAN	U1 (KTP-el)	28	16,5%
		U2 (KIA)	5	2,9%
		U3 (KK)	87	51,2%
		U4 (Surat Pindah)	10	5,9%
		U5 (AKTA)	40	23,50%
		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
IKM per unsur	3,46	3,47	3,38	4	3,74	3,35	3,47	3,14	3,92
Kategori	B	B	B	A	A	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	**88,34 (A atau Sangat Baik)**								



Grafik. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana Prasarana mendapatkan nilai terrendah yaitu 3,14 Selanjutnya Kompetensi Petugas mendapatkan nilai 3,35 dengan nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu Pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,38.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, dan Pengaduan mendapat nilai 3,92 serta Produk Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,74 .

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan (baik yang langsung maupun tidak langsung, Online/offline) yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “SDM Yang Berkompetensi .
- “Ada beberapa pelayanan lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP sudah lebih baik,lebih cepat dari tahun tahun sebelumnya” dan untuk memudahkan pelayanan Dukcapil melayani pengaktivasian Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Handphone Android.
- “Pelayanan ditingkatkan lagi, melayani dengan senyum dan ramah” dan menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun).
- Sarana dan Prasarana harus terus diperbaiki dan diganti dan ditingkatkan agar memenuhi standar pelayanan publik terutama untuk pelayanan penduduk rentan/Disabilitas.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- Dukcapil Kota Bima sudah menyediakan layanan registrasi dan pengajuan online baik via media sosial, Website maupun via pelayanan yang ada di IKD/KTP Digital tapi

masih banyak masyarakat yang belum menggunakan fasilitas dan pelayanan tersebut, dan masih banyak yang 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.
- Sarana dan Prasarana harus diperbaiki dan diganti dan ditingkatkan agar memenuhi standar pelayanan publik terutama untuk pelayanan penduduk rentan/Disabilitas.

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.

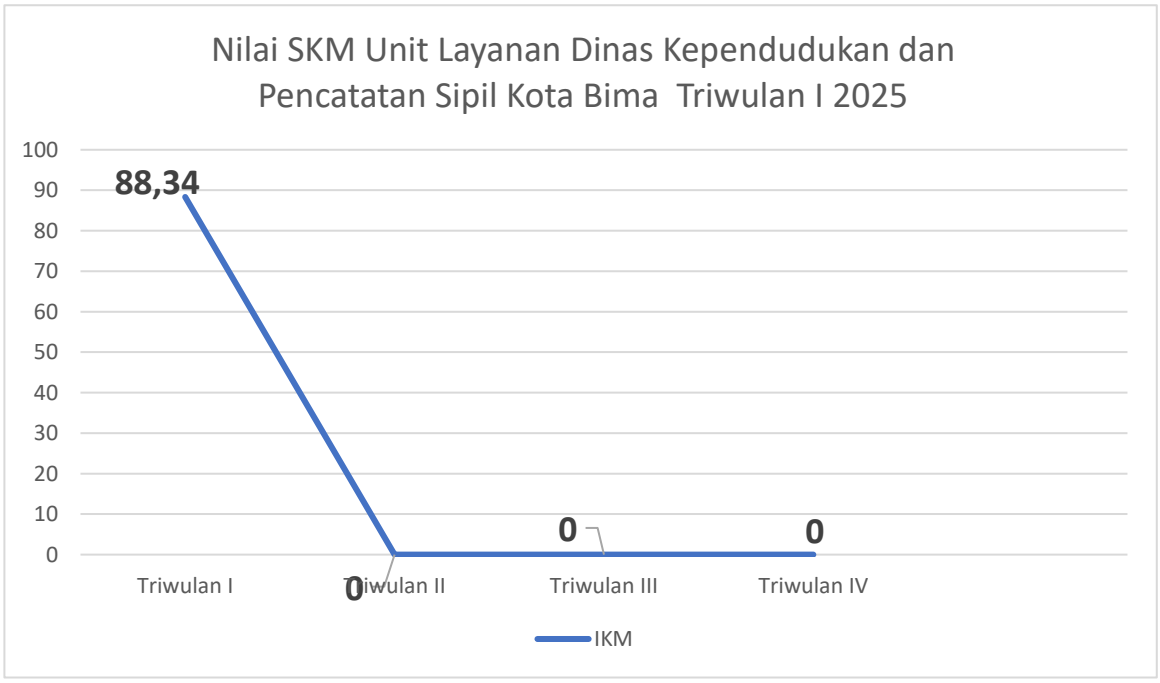
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM sudah dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau 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 Sarpras penduduk Rentan/ Disabilitas)	√	√	√	√	**Sekretariat**
2	**Kompetensi Petugas Pelayanan**	Peningkatan SDM/Kompetensi, Melaksanakan Bimtek	√	√	√	√	**Bidang Pel.Dafduk dan Pel.Capil**

		dan pelatihan Petugas Pelayanan/Operator					
3	**Waktu Pelayanan**	Peningkatan SDM, Kecepatan dan Ketelitian Petugas Pelayanan/Operator	**√**	**√**	**√**	**√**	**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 :



Grafik. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Triwulan Selama Setahun 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I Tahun 2025 pada Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2025, 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 **88,34.** Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Dukcapil Kota Bima menunjukkan Penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan prasarana, Kompetensi Petugas Pelayanan serta Waktu pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapat nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan dan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,92 dari unsur layanan, serta Produk Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,74.

Kota Bima, 15 April 2025

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 :*	☐ *08.00-12.00** ☐ *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 : .....

(*Lingkarilah 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 : 300 (Jumlah Populasi/Jumlah Penerima Layanan)

Jumlah Target Responden : 170 (Target Jumlah Responden berdasarkan total berdasarkan total penempatan jumlah responden permenPAN RB

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
1	Perempuan	33	S1	LAINNYA	AKTA	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
2	Laki-Laki	32	SMA	SWASTA	SURAT PINDAH	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
3	Perempuan	27	SMA	SWASTA	KTP	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
4	Laki-Laki	18	SMA	LAINNYA	KTP	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
5	Laki-Laki	18	SMA	LAINNYA	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	Laki-Laki	18	SMA	LAINNYA	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	Perempuan	35	S1	SWASTA	KTP	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
8	Perempuan	25	S1	SWASTA	KK	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
9	Perempuan	30	SMA	SWASTA	KIA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
10	Perempuan	23	SMA	SWASTA	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	Laki-Laki	27	S1	SWASTA	KK	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
12	Laki-Laki	39	SMA	SWASTA	SURAT PINDAH	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
13	Perempuan	29	S1	LAINNYA	KK	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
14	Laki-Laki	55	SMA	LAINNYA	KK	3	2	2	4	3	2	3	3	3	
15	Laki-Laki	45	S1	PNS	KTP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	Perempuan	17	SMA	LAINNYA	AKTA	4	4	3	4	4	3	2	3	4	Petugas Kurang Ramah

17	Laki-Laki	54	SD	LAINNYA	SURAT PINDAH	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
18	Laki-Laki	52	SMA	TNI	KTP	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
19	Perempuan	48	SMA	LAINNYA	KIA	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
20	Laki-Laki	53	SMA	LAINNYA	KK	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
21	Perempuan	37	SMA	LAINNYA	KTP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
22	Perempuan	36	SMP	LAINNYA	AKTA	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
23	Perempuan	17	SMA	LAINNYA	KTP	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	Laki-Laki	17	SMA	LAINNYA	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	Perempuan	30	S1	PNS	SURAT PINDAH	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
26	Laki-Laki	26	S1	WIRAUSAHA	KK	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	Laki-Laki	58	SMA	LAINNYA	KK	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	Perempuan	29	S2	SWASTA	AKTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	Laki-Laki	17	SMA	LAINNYA	KTP	3	3	2	4	3	3	3	2	4	Waktu penyelesaian dan Sarpras masih kurang
30	Perempuan	18	SMA	LAINNYA	KTP	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
31	Perempuan	32	SMA	LAINNYA	AKTA	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
32	Perempuan	17	SMA	LAINNYA	KTP	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
33	Perempuan	30	SMA	LAINNYA	KK	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
34	Perempuan	30	D3	LAINNYA	KK	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
35	Perempuan	32	SMP	SWASTA	KTP	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
36	Perempuan	37	SMA	LAINNYA	KK	1	2	4	4	1	3	3	3	4	Persyaratan,prosedur,produk tidak baik
37	Perempuan	23	SMP	LAINNYA	KK	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
38	Perempuan	22	S1	LAINNYA	KK	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
39	Laki-Laki	56	SMA	SWASTA	SURAT PINDAH	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
40	Laki-Laki	54	SMA	SWASTA	AKTA	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
41	Laki-Laki	41	SMA	POLRI	KK	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
42	Laki-Laki	17	SMA	LAINNYA	KK	3	3	3	4	4	3	3	2	4	Sarpras kurang memadai
43	Laki-Laki	27	S1	SWASTA	AKTA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
44	Laki-Laki	17	SMA	LAINNYA	KK	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

45	Perempuan	35	SMA	SWASTA	KTP	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
46	Laki-Laki	46	S1	PNS	KTP	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
47	Perempuan	23	SMA	WIRAUSAHA	KTP	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
48	Perempuan	17	SMA	WIRAUSAHA	KTP	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
49	Laki-Laki	20	SMA	LAINNYA	KTP	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
50	Laki-Laki	25	S1	SWASTA	KTP	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
51	Laki-Laki	23	SMA	LAINNYA	KTP	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
52	Laki-Laki	21	SMA	LAINNYA	KTP	4	3	3	4	2	3	3	2	4	Produk,Sarpras kurang memadai
53	Laki-Laki	20	SMA	LAINNYA	KTP	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
54	Laki-Laki	21	SMA	LAINNYA	KTP	3	4	4	4	3	4	3	2	4	Sarpras kurang memadai
55	Laki-Laki	23	SMA	LAINNYA	KTP	3	3	3	4	4	3	3	2	3	Sarpras kurang memadai
56	Laki-Laki	22	SMA	LAINNYA	KTP	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
57	Perempuan	22	SMA	LAINNYA	KTP	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
58	Perempuan	23	SMA	SWASTA	KTP	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
59	Laki-Laki	24	SMA	LAINNYA	KTP	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
60	Perempuan	29	S1	LAINNYA	SURAT PINDAH	3	4	3	4	3	3	3	2	4	Sarpras kurang memadai
61	Perempuan	19	SMA	WIRAUSAHA	SURAT PINDAH	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
62	Laki-Laki	50	S1	PNS	KTP	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
63	Perempuan	17	SMA	LAINNYA	KTP	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
64	Perempuan	17	SMA	LAINNYA	KTP	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
65	Laki-Laki	17	SMA	LAINNYA	KTP	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
66	Perempuan	35	S1	LAINNYA	SURAT PINDAH	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
67	Perempuan	27	SMA	LAINNYA	KK	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
68	Laki-Laki	18	SMA	LAINNYA	KTP	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
69	Perempuan	17	SMA	LAINNYA	KTP	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
70	Perempuan	17	SMA	LAINNYA	KTP	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
71	Perempuan	17	SMA	LAINNYA	KTP	3	3	3	4	4	3	3	2	4	Sarpras kurang memadai
72	Perempuan	17	SMA	LAINNYA	KTP	3	3	3	4	4	3	3	3	4	

73	Laki-Laki	17	SMA	LAINNYA	KTP	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
74	Perempuan	17	SMA	LAINNYA	KTP	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
75	Laki-Laki	17	SMA	LAINNYA	KTP	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
76	Laki-Laki	25	SMA	PNS	KTP	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
77	Laki-Laki	20	SMA	LAINNYA	KTP	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
78	Laki-Laki	18	SMA	LAINNYA	KTP	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
79	Laki-Laki	28	SMA	SWASTA	KTP	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
80	Laki-Laki	17	SMA	LAINNYA	KTP	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
81	Perempuan	17	SMA	LAINNYA	KTP	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
82	Perempuan	18	SMA	LAINNYA	KK	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
83	Laki-Laki	17	SMA	LAINNYA	KTP	3	3	2	4	3	3	2	3	4	Waktu Penyelesaian dan perilaku petugas kurang
84	Laki-Laki	17	SMA	LAINNYA	KK	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
85	Perempuan	18	SMA	LAINNYA	KK	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
86	Perempuan	18	SMA	LAINNYA	KK	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
87	Laki-Laki	19	SMA	LAINNYA	SURAT PINDAH	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
88	Laki-Laki	17	SMA	LAINNYA	AKTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
89	Laki-Laki	33	SMA	LAINNYA	KTP	3	3	2	4	3	2	3	3	3	Waktu Penyelesaian dan Kompetensi petugas kurang
90	Perempuan	34	SMA	LAINNYA	AKTA	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
91	Perempuan	42	S1	LAINNYA	KK	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
92	Perempuan	47	SMA	LAINNYA	AKTA	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
93	Perempuan	49	S1	SWASTA	AKTA	4	3	3	4	4	3	3	2	4	Sarpras kurang
94	Perempuan	21	SMA	LAINNYA	SURAT PINDAH	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
95	Perempuan	56	S1	PNS	AKTA	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
96	Perempuan	45	S1	PNS	AKTA	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
97	Perempuan	46	S1	LAINNYA	AKTA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
98	Laki-Laki	35	SMA	SWASTA	KTP	4	4	3	4	4	4	4	2	4	Sarpras kurang
99	Perempuan	30	SMA	LAINNYA	KTP	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
100	Perempuan	37	SMA	LAINNYA	KTP	3	3	3	4	4	3	3	3	4	

101	Perempuan	33	S1	LAINNYA	AKTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
102	Laki-Laki	42	SMA	LAINNYA	KTP	3	3	3	4	4	3	3	2	4	Sarpras kurang
103	Perempuan	37	SMA	SWASTA	KK	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
104	Perempuan	28	SMA	LAINNYA	KTP	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
105	Perempuan	45	S1	LAINNYA	KK	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
106	Perempuan	36	S1	PNS	KK	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
107	Perempuan	45	S1	LAINNYA	AKTA	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
108	40	S1	LAINNYA	AKTA	40	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
109	45	SMA	LAINNYA	KK	45	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
110	35	D3	LAINNYA	KK	35	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
111	32	S1	LAINNYA	KK	32	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
112	55	SD	LAINNYA	AKTA	55	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
113	32	D3	LAINNYA	KK	32	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
114	25	D3	LAINNYA	KK	25	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
115	48	SMA	LAINNYA	KK	48	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
116	30	S1	LAINNYA	SURAT PINDAH	30	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
117	35	D3	LAINNYA	AKTA	35	3	4	3	4	4	3	3	2	4	Sarpras kurang
118	40	SMA	LAINNYA	KK	40	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
119	28	S1	LAINNYA	KK	28	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
120	32	D3	LAINNYA	AKTA	32	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
121	34	D3	LAINNYA	KK	34	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
122	30	S1	LAINNYA	KK	30	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
123	22	SMA	LAINNYA	KTP	22	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
124	32	S1	SWASTA	KK	32	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
125	30	S1	LAINNYA	SURAT PINDAH	30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
126	62	S1	LAINNYA	KTP	62	4	4	4	4	4	4	4	3	4	

127	35	S1	LAINNYA	KTP	35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
128	40	S1	PNS	KTP	40	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
129	28	SMA	LAINNYA	KTP	28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
130	25	SMA	LAINYA	KIA	25	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
131	27	SMA	LAINYA	KIA	27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
132	38	SMA	LAINYA	KTP	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	43	SMA	WIRAUSAHA	KTP	43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
134	43	D3	LAINNYA	KTP	43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
135	50	S1	PNS	SURAT PINDAH	50	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
136	40	S1	LAINNYA	KK	40	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
137	40	S1	LAINNYA	AKTA	40	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
138	35	S1	LAINNYA	AKTA	35	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
139	31	S1	PNS	KK	31	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
140	30	S1	PNS	KIA	30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
141	43	S1	WIRAUSAHA	AKTA	43	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
142	35	S1	SWASTA	KK	35	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
143	30	S1	LAINNYA	AKTA	30	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
144	41	S1	PNS	AKTA	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	36	S1	LAINNYA	AKTA	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	48	SMA	WIRAUSAHA	KK	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	27	SMA	LAINNYA	KTP	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	28	S1	LAINNYA	KK	28	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
149	44	S1	LAINNYA	KK	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	33	SMA	LAINNYA	AKTA	33	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
151	29	SMA	SWASTA	AKTA	29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
152	19	S1	LAINNYA	KIA	19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
153	36	S1	LAINNYA	KK	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

154	38	S1	SWASTA	KK	38	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
155	17	SMA	LAINNYA	KTP	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	44	S1	LAINNYA	KTP	44	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
157	55	SMA	LAINNYA	KTP	55	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
158	52	SMA	SWASTA	KTP	52	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
159	25	S1	LAINNYA	KTP	25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
160	47	SMA	LAINNYA	AKTA	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	42	S1	SWASTA	KTP	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	39	S1	LAINNYA	KK	39	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
163	43	S1	PNS	KTP	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	34	D3	SWASTA	AKTA	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	35	S1	SWASTA	AKTA	35	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
166	28	S1	PNS	KK	28	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
167	47	D3	LAINNYA	AKTA	47	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
168	31	S1	LAINNYA	KTP	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	60	SMA	LAINNYA	KTP	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
170	40	SMA	LAINNYA	KTP	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	PERSYARATAN	3,465	B
U2	SISTEM, MEKANISME. PROSEDUR	3,471	B
U3	WAKTU PENYELESAIAN	3,388	B
U4	BIAYA/TARIF	4,000	A
U5	PRODUK SPESIFIK JENIS PELAYANAN	3,747	A
U6	KOMPETENSI PELAYANAN	3,353	B
U7	PERILAKU PELAKSANAAN	3,347	B
U8	SARANA PRASARANA	3,141	B
U9	PENANGAN PENGADUAN, SARANA & MASUKAN	3,924	A

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

No	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu PeLAYANAN	KERJA UNIT PELAYANAN
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 denganmelakukan 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	081353666445	L	DPMPTSP Kota Bima	
3.	Taufiqurrahmen, ST. MT	082236882992	L	Tokoh Agama	

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA

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

DINAS PMPTSP KOTA BIMA
(Perwakilan)

RIDWAN, SE
NIP. 19670805 199703 1 005