

PEMERINTAH KOTA BIMA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

LAPORAN TINDAK LANJUT

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
Triwulan IV Tahun 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, taufik dan hidayah-NYA sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tindak Lanjut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima Triwulan IV Tahun 2024.

Laporan Tindak Lanjut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan Administrasi Kependudukan. Dengan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan adanya masukan dari masyarakat berupa penilaian objektif atas kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima selama menjalankan tugas dan fungsinya yaitu membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, penilaian masyarakat ini diolah dan di analisa yang kemudian dijadikan acuan dalam penyusunan kebijakan dalam perbaikan layanan.

Penyusunan Laporan Tindak Lanjut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini berpedoman pada edaran Sekretariat Daerah Kota Bima Nomor : 000.8/660/VIII/2024 Tanggal 30 Agustus 2024 hal Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Bima Tahun 2024.

Kami sampaikan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada masyarakat Kota Bima yang sudah bekerjasama dengan baik dalam pengisian kuesioner sehingga Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024 ini bisa terselesaikan dengan baik, semoga respon dan tanggapan masyarakat yang tercermin dalam survei kepuasan masyarakat ini dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

Kota Bima, Januari 2025

Kepala Dinas.



MARIAMAH,SH
NIP.196703111993032013

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat	2
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	3
2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024	3
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	7
3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024	7
BAB IV KESIMPULAN	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat Kota Bima saat ini mempunyai peran penting dalam menilai suatu instansi Pemerintah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Untuk melaksanakan pelayanan yang maksimal diperlukan dukungan semua pihak terutama kesiapan aparatur pemerintah dalam pelayanan Masyarakat. Aparatur pemerintah sebagai ujung tombak bersama semua pihak harus berbenah diri serta melakukan koreksi baik kedalam maupun keluar.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik khususnya pelayanan dibidang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima adalah melakukan survei kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2024 kepada pengguna layanan. Hasil survei ini nantinya akan dijadikan acuan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima dalam memperbaiki kinerja pelayanan.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima yang menangani pelayanan di bidang administrasi kependudukan berpedoman pada :

1. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang – Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Walikota Bima Nomor 55 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

1.3.1 Maksud

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, sebagai berikut :

- a) Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima Triwulan IV Tahun 2024, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada setiap Triwulan dan Tahun berikutnya;
- b) Memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang sekaligus merupakan cerminan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- c) Mengidentifikasi harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.3.2 Tujuan

Tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), meliputi :

- a) Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima Triwulan IV. Sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b) Pemetaan kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- c) Teridentifikasinya harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

BAB II
DESKRIPSI TINDAK LANJUT

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima, telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Triwulan IV Tahun 2024 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima per Triwulan dalam setahun melalui survei kepuasan masyarakat secara manual per triwulan dalam setahun.

Guna mengetahui mutu layanan dan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. 1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERNAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber data : Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017

2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima Triwulan IV Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. 2
Ringkasan Hasil SKM Triwulan IV Tahun 2024

No	Unsur	NILAI IKM	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3,76	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,77	A
3	Waktu Penyelesaian	3,54	A
4	Biaya/Tarif	4,00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,68	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,44	B
7	Perilaku Pelaksana	3,45	B
8	Sarana dan Prasarana	3,21	B
9	Penanganan Pendaguan, Saran dan Masukan	3,77	A

Dari data pada tabel di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan tindak lanjut dapat diimplementasikan dan

ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. 3
Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan IV Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2024)												Penanggung Jawab
			Oktober				Nopember				Desember				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Perilaku Petugas Pelayanan	Sudah dilakukan pembinaan dan peningkatan kapasitas SDM													1..Sekertaris 2. Kasubbag Umum dan Kepegawaian 3. Kasubbag Perencanaan dan Keuangan 4. Kabid Pendaftaran Penduduk 5. Kabid Pencatatan Sipil 6. Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data
2	Sarana dan Prasarana	Evaluasi perbaikan sesuai anggaran yang tersedia dan perencanaan pembangunan ruang pelayanan belakang yang dilengkapi sarana prasarana yang nyaman													1. Sekertaris 2. Kasubbag Umum dan Kepegawaian 3. Kabid Pencatatan Sipil 4. Kabid Pendaftaran Penduduk 5. Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data 6. Kasubbag Perencanaan dan Keuangan

3	Kompetensi Petugas Pelayanan	Sudah dilakukan pembinaan dan peningkatan kapasitas SDM													1.Sekertaris 2.Kasubbag Umum dan Kepegawaian 3.Kabid Pencatatan Sipil 4.Kabid Pendaftaran Penduduk 5. Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data

Sumber data : Pengolahan Data SKM Tahun 2024

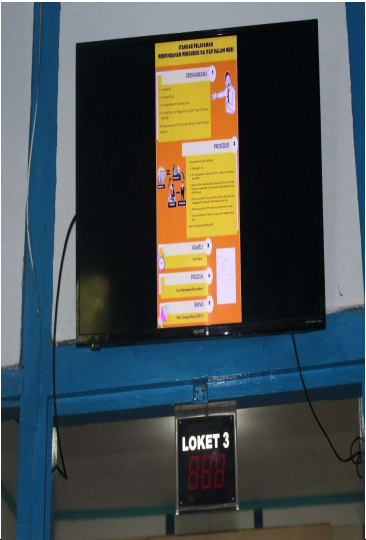
BAB III
REALISASI TINDAK LANJUT

Berdasarkan tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan sebagai berikut:

3.1 Realisasi Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024

Tabel 3. 1
Realisasi Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024

No	Tindak Lanjut	Apakah TL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Memasang standar waktu pelayanan yang jelas di ruang publik/area pelayanan sesuai SOP	Sudah	Telah dipasang standar waktu pelayanan yang jelas sesuai SOP di ruang publik / area pelayanan seperti papan informasi, leaflet, buku saku standar pelayanan, dan kalender pelayanan		Masalah Anggaran yang kurang memadai

						
2.	Evaluasi kinerja operator dan verifikator secara berkala	Sudah	Telah dilakukan evaluasi kinerja operator dan verifikator setiap satu bulan sekali			

					
3.	Mengoptimalkan pelayanan satu hari jadi (one day service)	Sudah	Semua pelayanan Adminduk Disdukcapil Kebumen 1 Hari Jadi (One Day Service)		

4.	Pembinaan dan pelatihan petugas dalam rangka peningkatan SDM	Sudah	Telah dilaksanakan Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia bagi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima	
----	--	-------	---	--

5.	1. Memasang standar pelayanan / SOP di ruang pelayanan (banner) yang didalamnya tertuang kejelasan tentang persyaratan pengurusan dokumen adminduk 2. Brosur / leaflet 3. Sosialisasi penyelenggaraan adminduk	Sudah	1. Sudah dilakukan publikasi standar pelayanan di ruang pelayanan yang didalamnya tertuang kejelasan tentang persyaratan pengurusan dokumen adminduk 2. Publikasi standar pelayanan pada leaflet 3. Telah dilakukan sosialisasi penyelenggaraan adminduk	1. Publikasi SP di Ruang Pelayanan  2. Publikasi SP di Leaflet  3. Sosialisasi Penyelenggaraan Adminduk	
----	---	-------	---	---	--

					
--	--	--	--	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

- 1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima telah menindaklanjuti tindak lanjut Triwulan IV Tahun 2024 sebanyak 100% sehingga rata-rata sebesar 100%;
- 2. Seluruh tindak lanjut telah ditindaklanjuti;
- 3. Guna memastikan tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya tindak lanjut antara lain:

No	Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	1. Memasang standar waktu pelayanan yang jelas di ruang publik/area pelayanan sesuai SOP 2. Evaluasi kinerja operator dan verifikator secara berkala 3. Mengoptimalkan pelayanan satu hari jadi (one day service)	1. Rapat Koordinasi desain publikasi standar waktu pelayanan 2. Evaluasi kinerja operator dan verifikator setiap sebulan sekali 3. Memperbarui Standar Pelayanan dan mensosialisasian terkait pelayanan satu hari jadi	Triwulan IV Tahun 2024	1. Sekertaris 2. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk 3. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil 4. Kabid PIAK	Percetakan
2	Pembinaan dan pelatihan petugas dalam rangka peningkatan kapasitas SDM	Mengadakan Bimbingan Teknis Pelayanan Prima bagi Petugas Layanan	Triwulan IV Tahun 2024	1. Sekertaris 2. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk 3. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil 4. Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data	
3	Sosialisasi penyelenggaraan adminduk	Menyelenggarakan sosialisasi adminduk bagi perangkat kelurahan	Triwulan IV Tahun 2024	1. Sekertaris 2. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk 3. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil 4. Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data	Perangkat Kelurahan, Kepsek SMA/MA