

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III



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	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	21
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 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 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 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	Agustus 2025	8
2.	Pengumpulan Data	April–September2025	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	8
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September–Oktober 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 220 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 132 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

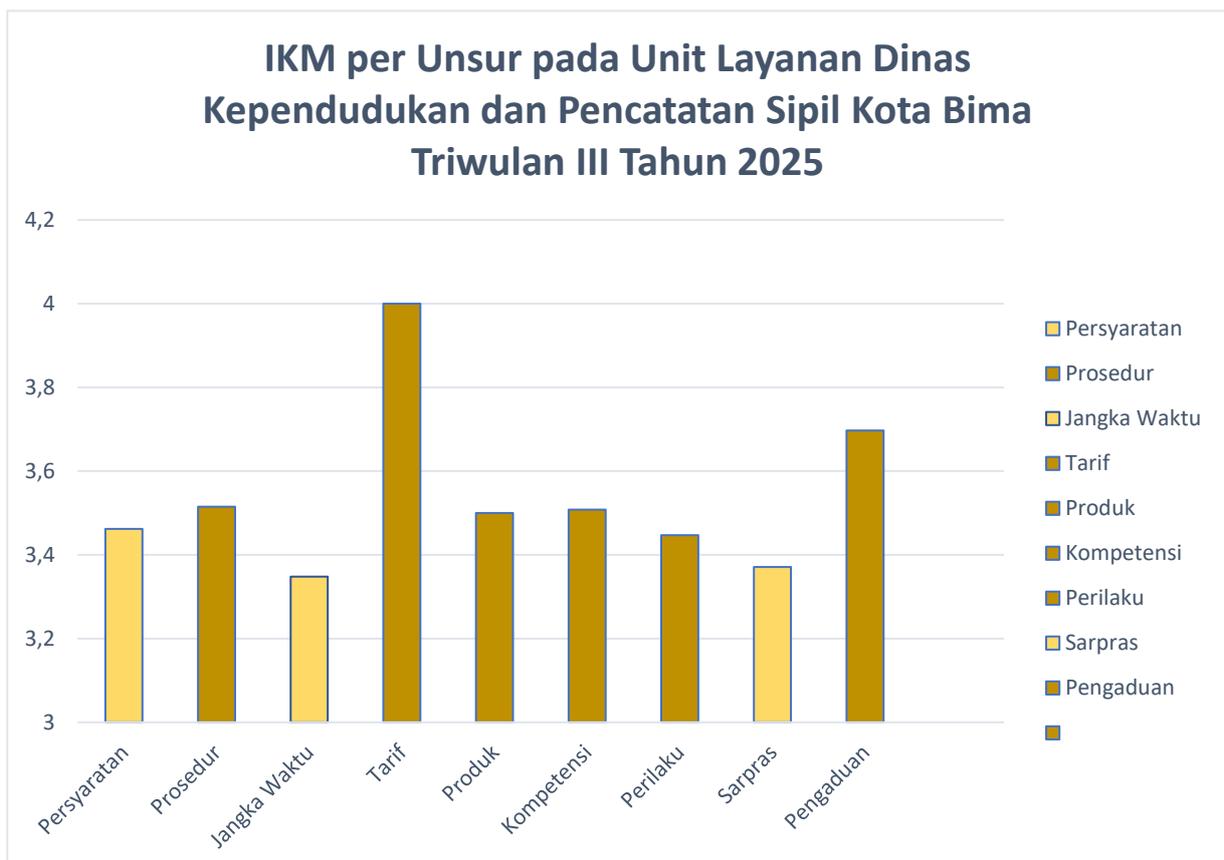
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 132 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	57	43,2%
		PEREMPUAN	75	56,8%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	0,8 %
		SLTP	4	3 %
		SLTA	79	59,8%
		DIII	3	2,3%
		SI	45	34,1%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	6	4,5%
		TNI	1	0,8 %
		POLRI	1	0,8 %
		SWASTA	13	9,8 %
		WIRUSAHA	3	2,3 %
		LAINNYA	108	81,8%
4	JENIS LAYANAN	U1 (KTP-el)	62	47%
		U2 (KIA)	4	3%
		U3 (KK)	39	29,5 %
		U4 (Surat Pindah)	6	4,5%
		U5 (AKTA)	20	15,2%
		U6 (Lainnya)	1	0,8%

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		3,462	3,515	3,348	4	3,500	3,508	3,447	3,371	3,697
Kategori		B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Layanan	Unit	88,38 (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. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,348 Selanjutnya Sarana Prasarana mendapatkan nilai 3,371 dengan nilai terendah kedua. Begitu juga Persyaratan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,462.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,000 dari unsur layanan, dan Pengaduan nilai tertinggi kedua mendapat nilai 3,697 serta Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,515 .

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner yang telah dibagikan, diperoleh beberapa item 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”.
- Waktu Penyelesaian yang lumayan lama pada dokumen tertentu.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP sudah lebih baik, lebih cepat dari tahun tahun sebelumnya” dan untuk memudahkan pelayanan Dukcapil melayani pengaktifasian 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.
- Sarana dan Prasarana harus diperbaiki dan diganti dan ditingkatkan agar memenuhi standar pelayanan publik terutama untuk pelayanan penduduk rentan/Disabilitas.

- Persyaratan masih di rasakan berbelit belit oleh masyarakat

4.2 Rencana Tindak Lanjut

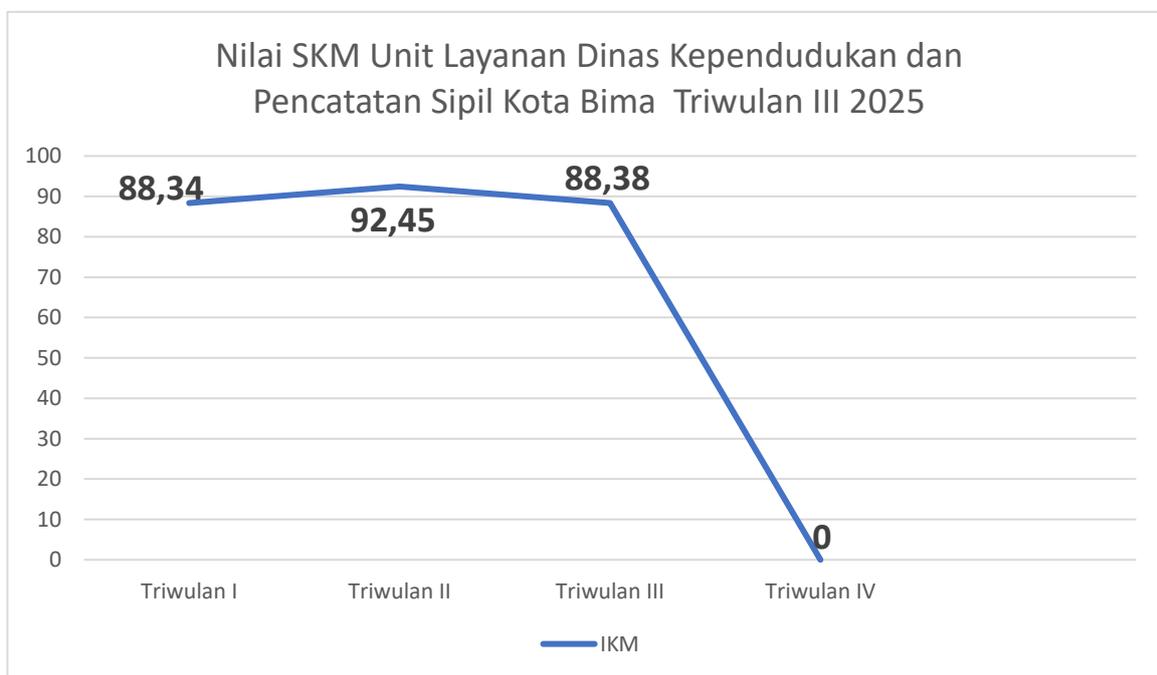
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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	Waktu Penyelesaian	Peningkatan SDM, Kecepatan dan Ketelitian Petugas Pelayanan/Operator	√	√	√	√	Bidang Pel.Dafduk dan Pel.Capil
2	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan (Termasuk Sarpras penduduk Rentan/ Disabilitas)	√	√	√	√	Sekretariat
3	Persyaratan	Pengguna layanan masih merasa berbelit belit.	√	√	√	√	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 III 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 Juli hingga September 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 **88,38**. 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 Waktu Penyelesaian, Sarana dan prasarana, serta Persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapat nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan dan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,697 dari unsur layanan, serta Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,515.

Kota Bima, 6 Oktober 2025

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



MARIAMAH,SH

NIP.19670311 199303 2 013

LAMPIRAN

1. |



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 :

(Lingkarkanlah 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 : 220 (Jumlah Populasi/Jumlah Penerima Layanan)

Jumlah Target Responden : 132 (Target Jumlah Responden berdasarkan total berdasarkan total penempatan jumlah responden permenPAN RB)

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	Unsur Pelayanan									Keterangan
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Perempuan	28	SMA	Lainnya	KK	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
2	Laki-laki	23	SMA	Lainnya	KK	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
3	Perempuan	41	SMA	Lainnya	KTP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	Perempuan	17	SMA	Lainnya	KTP	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
5	Perempuan	25	D3	PNS	KTP	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
6	Perempuan	18	SMA	Lainnya	KTP	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
7	Laki-laki	39	SMA	Lainnya	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	Laki-laki	31	SMA	Lainnya	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	Laki-laki	51	S1	PNS	KIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	Laki-laki	17	SMA	Lainnya	KTP	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	Perempuan	17	SMA	Lainnya	KTP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	Laki-laki	20	SMA	Lainnya	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	Laki-laki	24	S1	Lainnya	Surat Pindah	2	4	2	4	4	4	4	4	3	Persyaratan,waktu penyelesaian masih kurang
14	Laki-laki	24	S1	Swasta	Akta	3	3	3	4	4	4	4	2	4	Sarpras masih kurang
15	Perempuan	24	SMA	Lainnya	KK	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

16	Laki-laki	29	D3	Swasta	KTP	4	4	3	4	4	3	3	2	4	Sarpras masih kurang
17	Perempuan	22	S1	Wirausaha	KTP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	Perempuan	19	SMA	Lainnya	KK	3	2	2	4	3	3	3	3	3	Porsedur, waktu penyelesaian masih kurang
19	Laki-laki	31	SMA	Swasta	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	Laki-laki	50	SMA	Swasta	KK	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
21	Laki-laki	29	S1	PNS	KTP	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
22	Laki-laki	21	SMA	Swasta	KTP	3	3	2	4	2	3	3	4	4	Waktu penyelesaian, produk masih kurang
23	Laki-laki	24	SMA	Swasta	Akta	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
24	Perempuan	23	SMA	Lainnya	KK	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
25	Laki-laki	21	SMA	Lainnya	KTP	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
26	Perempuan	43	S1	Lainnya	KK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	Perempuan	21	SMA	Lainnya	KK	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
28	Laki-laki	46	SMP	Lainnya	KTP	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
29	Perempuan	24	SMA	Lainnya	KTP	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
30	Perempuan	19	SMA	Lainnya	KIA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
31	Laki-laki	31	SMA	Lainnya	KK	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
32	Perempuan	28	SMA	Lainnya	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	Perempuan	25	SMA	Lainnya	Akta	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
34	Perempuan	28	S1	Lainnya	Akta	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
35	Perempuan	28	SMA	Lainnya	KTP	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
36	Perempuan	29	S1	PNS	KTP	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
37	Perempuan	50	SD	Lainnya	KTP	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
38	Laki-laki	20	SMA	Lainnya	KTP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
39	Perempuan	21	SMP	Lainnya	KK	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
40	Perempuan	20	SMA	Lainnya	KTP	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
41	Perempuan	27	S1	Lainnya	Surat Pindah	4	3	4	4	3	3	4	3	4	

42	Perempuan	25	S1	PNS	KTP	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	Perempuan	41	SMA	Lainnya	KIA	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
44	Laki-laki	36	S1	Swasta	KK	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
45	Laki-laki	17	SMA	Lainnya	KTP	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
46	Laki-laki	25	SMA	Lainnya	KK	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
47	Laki-laki	33	S1	Lainnya	Akta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	Laki-laki	22	SMA	Lainnya	KTP	2	1	4	4	3	4	3	3	2	Porsyaratan,prosedur dan pengaduan masih kurang
49	Laki-laki	22	SMA	POLRI	KTP	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
50	Perempuan	20	SMA	Lainnya	KTP	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
51	Perempuan	23	SMA	Lainnya	KTP	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
52	Perempuan	20	SMA	Lainnya	KTP	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
53	Perempuan	19	SMA	Lainnya	KTP	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
54	Perempuan	19	S1	Lainnya	KTP	3	3	2	4	3	4	3	3	4	Waktu penyelesaian masih kurang
55	Perempuan	30	SMA	Lainnya	KK	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
56	Laki-laki	17	S1	Lainnya	KTP	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
57	Laki-laki	65	S1	Lainnya	KTP	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
58	Perempuan	23	SMA	Lainnya	KK	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
59	Perempuan	23	S1	Swasta	KK	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
60	Perempuan	17	SMA	Lainnya	KTP	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
61	Perempuan	50	SMA	Lainnya	Surat Pindah	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
62	Perempuan	17	SMA	Lainnya	KTP	3	2	4	4	4	3	3	4	4	Pengaduan masih kurang
63	Perempuan	25	S1	Lainnya	KK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	Laki-laki	25	SMA	TNI	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	Perempuan	27	SMA	Lainnya	KK	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
66	Perempuan	28	D3	Lainnya	KTP	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
67	Perempuan	17	SMA	Lainnya	KK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	Perempuan	17	SMA	Lainnya	KTP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

69	Laki-laki	32	SMA	Wirausaha	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	Perempuan	17	SMA	Lainnya	KK	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
71	Perempuan	17	SMA	Lainnya	KTP	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
72	Laki-laki	57	SMA	Lainnya	KTP	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
73	Laki-laki	55	SMA	Lainnya	KTP	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
74	Laki-laki	56	SMA	Lainnya	KK	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
75	Perempuan	17	SMP	Lainnya	KK	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
76	Perempuan	23	SMA	Lainnya	KTP	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
77	Laki-laki	28	S1	Swasta	KK	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
78	Laki-laki	17	SMA	Lainnya	KTP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
79	Perempuan	23	SMA	Lainnya	KK	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
80	Laki-laki	24	SMA	Lainnya	KTP	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
81	Laki-laki	42	S1	Lainnya	KTP	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
82	Perempuan	50	S1	Lainnya	KK	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
83	Laki-laki	47	SMA	Lainnya	KK	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
84	Laki-laki	32	SMA	Lainnya	KTP	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
85	Laki-laki	28	SMA	Lainnya	KK	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
86	Laki-laki	18	SMA	Lainnya	KTP	3	3	3	4	3	4	3	2	3	Sarpras masih kurang
87	Laki-laki	17	SMA	Lainnya	KTP	2	4	3	4	3	3	3	3	3	Persyaratan masih kurang
88	Perempuan	40	SMA	Lainnya	KTP	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
89	Laki-laki	42	S1	Swasta	KIA	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
90	Laki-laki	40	SMA	Lainnya	KK	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
91	Laki-laki	30	SMA	Lainnya	KTP	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
92	Perempuan	17	SMA	Lainnya	KTP	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
93	Perempuan	21	SMA	Lainnya	KK	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
94	Perempuan	30	S1	Lainnya	KK	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
95	Laki-laki	17	SMA	Lainnya	KTP	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
96	Perempuan	17	SMA	Lainnya	KTP	3	3	4	4	4	4	3	3	4	

97	Perempuan	45	S1	Lainnya	Akta	4	4	3	4	4	4	4	4	4
98	Perempuan	42	S1	Lainnya	Akta	4	4	4	4	4	3	4	3	4
99	Perempuan	40	S1	Lainnya	Akta	4	4	4	4	4	4	4	3	4
100	Perempuan	38	S1	Lainnya	Akta	4	4	4	4	4	4	4	3	4
101	Perempuan	35	S1	Lainnya	Akta	4	4	3	4	4	3	3	3	4
102	Perempuan	43	S1	Lainnya	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	Perempuan	33	S1	Lainnya	Akta	4	4	3	4	4	4	3	4	4
104	Perempuan	32	SMA	Lainnya	Surat Pindah	3	3	3	4	3	3	4	3	4
105	Laki-laki	41	SMA	Swasta	Akta	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	Perempuan	21	SMA	Lainnya	KK	3	4	3	4	3	3	3	3	4
107	Laki-laki	32	SMP	Lainnya	KTP	3	4	4	4	4	4	4	4	4
108	Laki-laki	2620	SMA	Lainnya	KK	4	4	4	4	3	3	3	4	4
109	Perempuan	20	SMA	Lainnya	KTP	3	4	4	4	4	3	3	4	4
110	Laki-laki	50	S1	PNS	KTP	4	4	4	4	4	4	4	3	4
111	Perempuan	3536	S1	Lainnya	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	Laki-laki	36	SMA	Lainnya	Akta	4	4	3	4	4	3	3	3	4
113	Perempuan	40	S1	Lainnya	Akta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	Perempuan	41	S1	Lainnya	Akta	4	4	4	4	3	4	4	4	4
115	Laki-laki	46	S1	Lainnya	KK	4	4	3	4	4	3	3	3	4
116	Laki-laki	17	SMA	Lainnya	KK	4	4	3	4	4	3	3	3	4
117	Perempuan	29	S1	Lainnya	Akta	4	4	3	4	4	4	4	4	4
118	Perempuan	43	S1	Lainnya	Akta	3	4	4	4	4	4	4	3	4
119	Perempuan	47	S1	Lainnya	KK	4	4	3	4	4	3	4	3	4
120	Laki-laki	38	SMA	Lainnya	Akta	4	4	3	4	4	3	3	3	4
121	Perempuan	32	S1	Lainnya	KK	4	4	3	4	4	3	3	3	4
122	Laki-laki	25	SMA	Swasta	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	Perempuan	40	SMA	Lainnya	KK	3	3	3	4	3	3	3	3	3
124	Perempuan	30	SMA	Lainnya	KK	4	4	4	4	4	4	4	4	4

125	Laki-laki	33	S1	Lainnya	Akta	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
126	Perempuan	28	S1	Lainnya	KK	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
127	Laki-laki	17	SMA	Lainnya	KTP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
128	Laki-laki	24	S1	Lainnya	KTP	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
129	Perempuan	24	S1	Lainnya	Akta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
130	Laki-laki	30	S1	Lainnya	KK	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
131	Perempuan	42	S1	Swasta	Surat Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	Perempuan	37	S1	Lainnya	Surat Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	PERSYARATAN	3,462	B
U2	SISTEM, MEKANISME. PROSEDUR	3,515	B
U3	WAKTU PENYELESAIAN	3,348	B
U4	BIAYA/TARIF	4,000	A
U5	PRODUK SPESIFIK JENIS PELAYANAN	3,500	B
U6	KOMPETENSI PELAYANAN	3,508	B
U7	PERILAKU PELAKSANAAN	3,447	B
U8	SARANA PRASARANA	3,371	B
U9	PENANGAN PENGADUAN, SARANA & MASUKAN	3,697	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
Jl. Soekarno-Hatta no. 02 Tlp. (0374)66474774 email : dukcapilKOB@gmail.com

BERITA ACARA PENETAPAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN (SP)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA

Pada hari ini kamis tanggal Delapan Belas bulan Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima, telah dilakukan rapat koordinasi yang membahas tentang Penetapan Evaluasi Standar Pelayanan (SP) yang dihadiri dan disetujui oleh :

1. Nama : Mariamah, S.H
NIP : 19670311 199303 2 013
Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima

2. Nama : Drs. Abdul Jalal
Jabatan : Tokoh Masyarakat

3. Nama : H. M. Ali
Jabatan : Tokoh Masyarakat

4. Nama : Sri Wahyuni, S.Sos, M.Ap
Jabatan : Akademisi

5. Nama : Khairunnisah, S.Pd, M.Cs
Jabatan : Akademisi

6. Nama : Rahdiansyah, SH
Jabatan : LSM

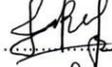
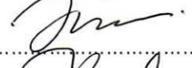
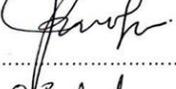
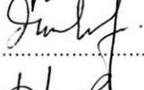
7. Nama : Mabruhi, SH
Jabatan : LSM

8. Nama : Abdillah Insyafi AJ
Jabatan : Dunia Usaha

9. Nama : Abdul Haris S.Pd
Jabatan : Dunia Usaha

Rapat tersebut menghasilkan kesepakatan dan menetapkan 23 (dua puluh tiga) Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima, sebagaimana terlampir.

Demikian Berita Acara ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. Mariamah, S.H | (..... ) |
| 2. Drs. Abdul Jalal | (..... ) |
| 3. H. M. Ali | (..... ) |
| 4. Sri Wahyuni, S.Sos, M.Ap | (..... ) |
| 5. Khairunnisah, S.Pd, M.Cs | (..... ) |
| 6. Maburi, S.H | (..... ) |
| 7. Rahdiansyah, S.H | (..... ) |
| 8. Abdillah Insyafi AJ. | (..... ) |
| 9. Abdul Haris, S.Pd | (..... ) |