

2025



LAPORAN TINDAK LANJUT SKM TW III - 2025

Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten
Bengkayang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esat atas berkat dan anugra Nya, kami dapat menyelesaikan Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang Triwulan III Tahun 2025 sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang dalam menjalankan kegiatan-kegiatan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Dalam penyusunan laporan ini dapat memberikan gambaran mengenai waktu penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil terhadap 9 (Sembilan unsur pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang. Kami menyadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan jenis layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan dapat memperoleh gambaran tentang proses percepatan jenis layanan publik yang ada.

Berkat dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka pelayanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik. Semoga pada periode berikutnya layanan publik yang ada dapat terlaksana dengan lebih baik dan tepat sasaran sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan pemangku kepentingan.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak atas bantuan dan kerjasamanya sehingga laporan ini dapat disusun dan diterbitkan.

Bengkayang, September 2025

Pit. KEPALA DINAS

KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN BENGKAYANG



BERNADETA, SH.,M.H

Pembina Utama Muda/ IV.c

NIP. 197104162000032005

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

B. DASAR HUKUM

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor: 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
- b. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- c. Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/72003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Bengkayang untuk Triwulan III periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,360	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,400	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,380	Baik
4	Biaya/Tarif	3,380	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,380	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,460	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,420	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,460	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,340	Baik

Dilihat dari tabel diatas beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Adapun unsur pelayanan yang bernilai tiga terendah dari 9 unsur pelayanan yang perlu mendapat perhatian dan ditindaklanjuti adalah :

1. Persyaratan
2. Waktu dan Penyelesaian
3. Biaya/Tarif

Rencana tindak Lanjut dari kedua unsur yang bernilai terendah tersebut dalam rangka meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang dilakukan upaya sebagai berikut :

1. Waktu Penyelesaian
Membuat sosialisasi secara konsisten baik lewat media online dan offline.
2. Waktu dan Penyelesaian
Mengkoordinasikan dengan Pengelola dan Penyedia jaringan internet di MPP.
3. Biaya / Tarif
Sosialisasi SE Bupati Bengkayang tentang larangan gratifikasi / suap / pungutan liar terkait pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Sebagai wujud penyelesaian dari Rencana tindak Lanjut diatas, maka sejak tanggal 01 Oktober 2025 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang langsung melaksanakan rekomendasi rencana tindak lanjut yaitu :

- a) Memperbanyak publikasi tentang persyaratan pelayanan baik secara manual maupun elektronik
- b) Menambah jumlah SDM untuk memberikan pendampingan kepada masyarakat dalam mengisi formulir persyaratan pelayanan
- c) Membuat Inovasi Pengelolaan antrian Mengurangi alur proses verifikasi berkas permohonan
- d) Menambah jumlah SDM/operator dalam proses pengolahan data


BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Semua unsur sudah ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku.
3. Sudah diterbitkan surat edaran larangan Gratifikasi/Pungutan Liar terkait pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, untuk dapat ditindaklanjuti oleh semua pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang

Bengkayang, September 2025
Plt. Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bengkayang,



BERNADETA, S.H.,M.H
Pembina Utama Muda/ IV.c
Nip. 19710416 200003 2 005