



PEMERINTAH KABUPATEN  
BENGKAYANG

# 2024

---

Survei

Kepuasan

Masyarakat

**SEMESTER I**

**OLEH**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL**

**KABUPATEN**

**BENGKAYANG**

☎ 089513688118

✉ [cs.dukcapilbengkayang@gmail.com](mailto:cs.dukcapilbengkayang@gmail.com)

🌐 [disdukcapil.bengkayangkab.go.id](http://disdukcapil.bengkayangkab.go.id)

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. 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 baik, akuntabel dan terbuka. Dalam mengamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil Survei akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk terus menerus melakukan perbaikan sehingga memberikan nilai yang baik dan pelayanan prima dapat terlaksana dan tercapai dengan maksimal.

### **B. Dasar Hukum**

Dasar hukum yang digunakan dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **C. 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang.

#### **D. Sasaran**

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **E. Manfaat**

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
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.

#### **F. Pengertian Umum**

Dalam laporan ini yang dimaksud dengan:

1. **Survei Kepuasan Masyarakat** adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil

pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

2. **Penyelenggaraan pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
3. **Instansi pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. **Unsur Survei Kepuasan Masyarakat** adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
10. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **G. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. 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.

5. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

6. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar 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.

## **H. Sistematika Penulisan**

Sistematika penyusunan laporan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang Triwulan I Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

#### **B. Dasar Hukum**

- C. Maksud dan Tujuan
- D. Sasaran
- E. Manfaat
- F. Pengertian Umum
- G. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat
- H. Sistematika Penulisan

## BAB II GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BENGKAYANG

- A. Visi, Misi, dan Motto Pelayanan
- B. Prosedur dan Jenis Pelayanan
- C. Sumber Daya Manusia
- D. Sarana dan Prasarana

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

- A. Jumlah Responden SKM
- B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

## BAB IV Analisis Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

- A. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

## BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

## BAB II

### GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BENGKAYANG

#### A. Visi, Misi, Motto Pelayanan

##### 1. Visi dan Misi

###### a. Visi

Visi adalah suatu pernyataan yang merupakan ungkapan atau artikulasi dari citra, nilai arah dan tujuan instansi yang realistis, memberikan kekuatan, semangat dan komitmen serta memiliki daya tarik yang dapat dipercaya sebagai pemandu dalam pelaksanaan aktivitas dan pencapaian tujuan instansi. Visi yang ditetapkan dapat memberikan motivasi kepada seluruh satuan kerja perangkat daerah serta masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kinerjanya dan untuk memadukan gerak langkah setiap unsur instansi dan masyarakat untuk mengarahkan dan menggerakkan segala sumber daya yang ada dalam rangka mewujudkan visi tersebut.

###### b. Misi

Misi adalah suatu pernyataan yang menunjukkan sesuatu yang harus dilaksanakan oleh sebuah instansi agar tujuan instansi dan sasaran yang ingin dicapai dapat terlaksana dan berhasil dengan baik. Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan. Dengan pernyataan misi tersebut, diharapkan seluruh pegawai dan pihak yang berkepentingan dapat mengenal instansi pemerintah dan mengetahui peran dan program-programnya dan hasil yang akan diperoleh di masa mendatang. Misi secara eksplisit menyatakan apa yang harus dicapai oleh suatu instansi pemerintah dan kegiatan spesifik apa yang harus dilaksanakan dalam pencapaian hal tersebut.

## 2. Motto Pelayanan

“Pelayanan Cepat Tepat dan Akurat”

Visi misi Kabupaten Bengkayang dan Motto Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang sebagai berikut:



VISI, MISI PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG  
DAN MOTTO PELAYAN PUBLIK  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BENGKAYANG

**VISI**

*“Kabupaten Bengkayang Maju, Mandiri, Sejahtera Dan Berdaya Saing Ditopang Pemerintahan Yang Bersih Dan Terbuka”.*

**MISI**

- ☛ Mewujudkan Kualitas Sumber Daya Manusia Yang Sehat, Cerdas Dan Religius.
- ☛ Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik, Peduli, Bersih, Terbuka, Jelas Amanah Dan Berwibawa Yang Berorientasi Pada Pelayanan Publik Yang Prima Berbasis Teknologi Komunikasi Dan Informasi Serta Penguatan Kemitraan Pemerintah Dengan Dunia Usaha Dan Masyarakat.
- ☛ Meningkatkan Ketersediaan Dan Kualitas Infrastruktur Dasar Dan Optimalisasi Dan Kemanfaatan Sumber Daya Alam Dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Masyarakat.
- ☛ Mewujudkan Kabupaten Bengkayang Sebagai Kabupaten Maju Dalam Bidang Pertanian, Perkebunan, Perikanan, Peternakan, Perdagangan, Jasa Dan Pariwisata.
- ☛ Mewujudkan Kabupaten Bengkayang Menjadi Smart Desa 2021-2026 Dan Kabupaten Bengkayang Lestari.

**MOTTO**

*“Pelayanan Cepat Tepat Dan Akurat”*

## **B. Prosedur dan Jenis Pelayanan**

Disdukcapil Kabupaten Bengkayang dalam melaksanakan pelayanannya senantiasa berpedoman pada Prosedur Operasional Standar (SOP). Prosedur Operasional Standar adalah suatu tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Maksud dan tujuan ditetapkan SOP di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Bengkayang adalah untuk pedoman bagi obyek dan subyek pelayanan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, transparan, akuntabel dan tepat waktu, serta sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Adapun jenis pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kabupaten Bengkayang kepada masyarakat adalah sebagai berikut :

### **1. Pelayanan Kependudukan**

- Penerbitan Kartu Tanda Penduduk
- Pelayanan Surat Pindah
- Pelayanan Kartu Identitas Anak
- Pelayanan Pendaftaran Penduduk WNI

### **2. Pelayanan Pencatatan Sipil**

- Pelayanan Akta Kelahiran
- Pelayanan Akta Pencatatan Perkawinan Non-Islam
- Pelayanan Akta Pencatatan Perceraian
- Pelayanan Akta Pengangkatan Anak
- Pelayanan Akta Pengakuan Anak
- Pelayanan Akta Pengesahan Anak
- Pelayanan Akta Kawin WNA
- Pelayanan Pembatalan Akta
- Surat Keterangan Kependudukan dan Pencatatan Sipil

## **C. Sumber Daya Manusia**

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, sampai dengan bulan Juni 2024, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang didukung oleh 22 pegawai dengan rincian pejabat struktural sebanyak 7 orang, Pejabat Fungsional sebanyak 5 orang, staf sebanyak 10 orang dan tenaga

---

***SKM Dukcapil Kabupaten Bengkayang Semester I Tahun 2024***

kontrak sebanyak 13 orang. Pejabat struktural terdiri dari Eselon II b sebanyak 1 orang, Eselon III a Sebanyak 1 orang, Eselon III b sebanyak 3 orang, dan Eselon IV a sebanyak 7 orang. Sedangkan menurut golongan, pegawai golongan I sebanyak 0 orang, golongan II sebanyak 2 orang, golongan III sebanyak 17 orang dan golongan IV sebanyak 3 orang. Dari segi pendidikan formal, Strata II sebanyak 2 orang, Strata I sebanyak 16 orang, Diploma sebanyak 1 orang, SLTA sebanyak 2 orang, SLTP sebanyak 1 orang.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel II.1 berikut:

**Tabel II.1**  
**Jumlah Personil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
**Kabupaten Bengkayang menurut Pangkat, Golongan dan Tingkat**  
**Pendidikan**  
**(Desember 2023)**

No	PANGKAT	GOL	TINGKAT PENDIDIKAN							JLH
			SD	SMP	SMA	D.II	D.III	S1	S2	
1.	Pembina Utama Muda	IV / c						√		1
2.	Pembina Tingkat I	IV / b						√		1
3.	Pembina	IV / a							√	1
4.	Penata Tingkat I	III / d						√		7
5.	Penata	III / c						√		2
6.	Penata Muda Tingkat I	III / b					√	√		6
7.	Penata Muda	III / a						√		2
8.	Pengatur Tingkat I	II / d								
9.	Pengatur	II / c		√	√					2
10.	Pengatur Muda Tingkat I	II / b								
11.	Pengatur Muda	II / a								
12.	Juru Tingkat I	I / d								
13.	Juru	I / c								
14.	Juru Muda Tingkat I	I / b								
15.	Juru Muda	I / a								

No	PANGKAT	GOL	TINGKAT PENDIDIKAN							JLH
			SD	SMP	SMA	D.II	D.III	S1	S2	
16.	Tenaga Honorer/PTT	---								
17.	Tenaga Kontrak	---			8		3	2		13

#### D. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang terdiri dari gedung kantor, kendaraan roda empat sebanyak 2 unit, kendaraan roda dua 10 Unit, sarana pendukung lainnya adalah komputer 30 unit dalam kondisi baik, 12 unit Laptop, hampir semua ruangan tersedia alat pendingin ruangan dan beserta barang lainnya yang tercantum dalam Kartu Inventaris Barang (KIB).

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel II.2 berikut:

**Tabel II.2**  
**Jumlah Sarana dan Prasaran Utama**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang**  
**(Juli s/d Desember 2023)**

No.	Nama Barang	Jumlah	Kondisi Barang
1.	Kendaraan Roda Empat	2 unit	Baik
2.	Kendaraan Roda Dua	10 unit	Baik
4.	Komputer	30 unit	Baik
5.	Laptop	12 unit	Baik
6.	AC	11 unit	Baik

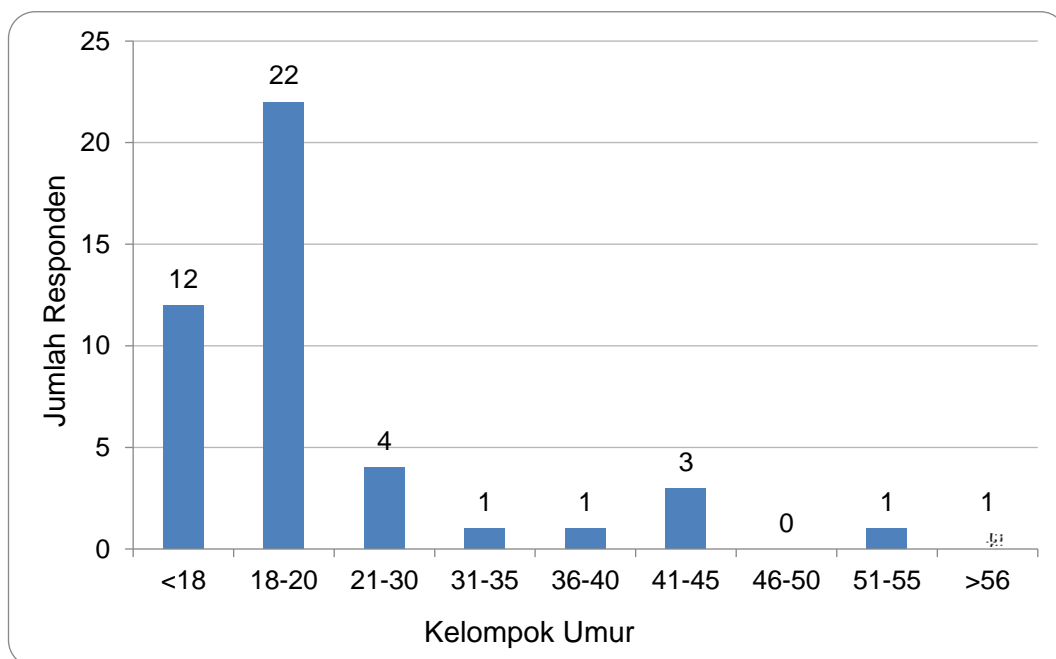
**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**A. Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah sampel responden yang dipakai untuk penerima layanan adalah 45 orang responden dengan rincian sebagai berikut.

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	25	56,00%
		Perempuan	20	44,00%
2	Pendidikan	SD	2	4,44%
		SMP	5	11,12%
		SMA	36	80,00%
		DI-DIII	0	0,00%
		D4-S1	2	4,44%
		>S2	0	0,00%
3	Pekerjaan	PNS	1	2,22%
		TNI/POLRI	0	0,00%
		Pegawai Swasta	0	0,00%
		Wiraswasta	1	2,22%
		Pelajar/ Mahasiswa	30	66,67%
		Lainnya	13	28,89%

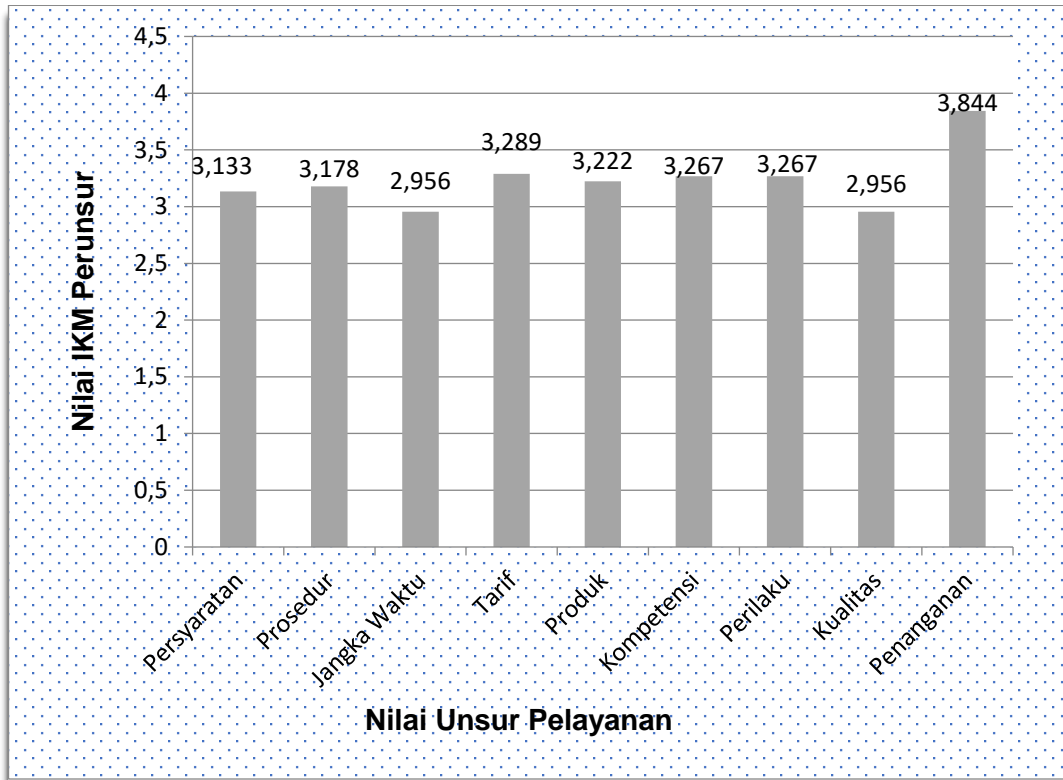
### Jumlah Responden SKM



### B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai /Unsur	141	143	133	148	145	147	147	133	173
NRR / Unsur	3,133	3,178	2,956	3,289	3,222	3,267	3,267	2,956	3,844
NRR tertbg/	0,348	0,353	0,328	0,365	0,358	0,363	0,363	0,328	0,427
IKM Unit Layanan	<b>80,864</b>			<b>Baik</b>					

**Grafik IKM Perunit Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang Tahun 2024**



## BAB IV

### ANALISIS HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada pelanggan yang sedang mengurus Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

#### A. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

##### PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Kurang Baik	0.00	0.00	8.89	0.00	0.00	0.00	0.00	17.78	2.22
Baik	86.67	82.22	86.67	71.11	77.78	73.33	73.33	68.89	11.11
Sangat Baik	13.33	17.78	4.44	28.89	22.22	26.67	26.67	13.33	86.67
kosong	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	45	45	45	45	45	45	45	45	45
-----------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	4	0	0	0	0	8	1
Baik	39	37	39	32	35	33	33	31	5
Sangat Baik	6	8	2	13	10	12	12	6	39
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	45	45	45	45	45	45	45	45	45

Dari tabel Indeks Kepuasan Masyarakat diatas diketahui bahwa nilai SKM sebesar 80,864 yang berarti masuk dalam kategori nilai Baik dengan nilai huruf "B". Dari 9 unsur pelayanan dapat diartikan bahwa dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, seluruhnya memberikan penilaian yang seimbang dan merata, tidak terdapat unsur pelayanan yang terlalu menonjol maupun yang sangat kurang.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Kabupaten Bengkayang Semester I Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

- a. Nilai SKM sebesar 80,864 yang berarti masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan “ Baik” dengan mutu pelayanan “B”.
- b. Selama pelaksanaan survei yang dilakukan dari Bulan Januari s/d Juni 2024 dengan jumlah sampel responden sebanyak 45 responden.
- c. Nilai kinerja SKM terendah adalah unsur kesesuaian persyaratan (U1) dengan nilai unsur pelayanan 3,133 Sedangkan nilai kinerja SKM tertinggi adalah unsur penanganan pengaduan (U9) dengan nilai unsur pelayanan 3,844.

#### B. Saran

- a. Perlunya keteladanan, komitmen dan penegakan disiplin semua pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Survei ini harus terus dilakukan agar petugas pelayanan dapat meningkatkan fokusnya dalam melayani pelanggan dari berbagai latar belakang sehingga terdapat pemahaman universal tentang prosedur pelayanan yang baik.

Bengkayang, 08 Juli 2024

Plh. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Bengkayang,



**KAM, SP. M.Si**

Pembina Tk.I/ IV.b

Nip. 19750518 200212 1 005