

2025



LAPORAN TINDAK LANJUT SKM TW I - 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 I 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, April 2025

Pt. 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

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma pelayanan publik telah berubah yaitu keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan penelitian tentang kinerja pelayanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektifitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor: 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
3. Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/72003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. 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. PEMBAHASAN HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Dari seluruh unsur pelayanan yang dinilai diperoleh bahwa nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan yang memperoleh nilai maksimal 3,77 karena pada prinsipnya nya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang melakukan penanganan dengan cepat setiap kebutuhan adminduk warga, sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah tarif atau biaya yaitu dengan nilai 3.12, yang menjadi perhatian khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang, investigasi secara internal tidak temukan pungli yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang, namun

kemungkinan besar hal ini timbul dari pihak ke tiga. Secara umum nilai rata-rata setiap unsur layanan pada triwulan satau tahun 2025 mencapai 3,31 dengan IKM 82,78 mutu pelayanan Baik. Rekapitulasi nilai SKM dan kategori mutu pelayanan disajikan pada Tabel berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata / Unsur	Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang
U1	Persyaratan	3,18	0,35
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,25	0,36
U3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,15	0,35
U4	Biaya/tarif	3,13	0,35
U5	Produk pelayanan	3,38	0,38
U6	Komptensi pelaksana	3,25	0,36
U7	Perilaku pelaksana	3,40	0,38
U8	Sarana dan prasarana	3,30	0,37
U9	Penanganan pengaduan, saran	3,78	0,42
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,311
IKM			82,78
Konversi Mutu Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan			Baik

Tabel. 2.1 SKM Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang

BAB II

TINDAK LANJUT

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

1. Biaya/tarif
2. Waktu penyelesaian pelayanan
3. Persyaratan

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. Biaya/tarif
 - Memperbanyak publikasi tentang persyaratan pelayanan baik secara manual maupun elektronik bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang tidak dipungut biaya / gratis.
 - Mengajukan penerbitan SE larangan Pungli/Gratifikasi kepada pemangku kepentingan.
2. Waktu Penyelesaian Pelayanan
 - Melakukan evaluasi kembali pada sistem antrian dan SOP.
 - Menambah jumlah SDM dalam proses pengolahan data
3. Persyaratan
 - Memperbanyak publikasi persyaratan baik manual maupun secara elektronik.

Sebagai wujud penyelesaian dari Rencana tindak Lanjut diatas, maka sejak tanggal 21 April 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

Tabel 3.1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan I Tahun 2025

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata / Unsur	Mutu	Huruf
U1	Persyaratan	3,18	Baik	B
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,25	Baik	B
U3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,15	Baik	B
U4	Biaya/tarif	3,13	Baik	B
U5	Produk pelayanan	3,38	Baik	B
U6	Komptensi pelaksana	3,25	Baik	B
U7	Perilaku pelaksana	3,40	Baik	B
U8	Sarana dan prasarana	3,30	Baik	B

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang telah membuat rekomendasi pada bab sebelumnya dan menindaklanjuti 100% dari 3 nilai terendah evaluasi SKM pada triwulan I tahun 2025.

Tindak lanjut yang telah dirumuskan berkaitan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan pada triwulan 1 tahun 2025 sudah dilaksanakan oleh penanggung jawab dan pelaksana pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang, sehingga pengguna layanan merasa puas dan apresiasi yang tinggi terhadap pelayanan publik yang diberikan. Hal ini dapat terlihat dari semakin cepatnya waktu penyelesaian pelayanan yang dipantau dalam waktu 1(satu) minggu sejak diwujudkannya rekomendasi rencana tindak lanjut pada tanggal 20 April 2025.

B. SARAN

Berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan I Tahun 2025 pada setiap unsur pelayanan, memperoleh kinerja pelayanan BAIK (A). Namun demikian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang disarankan perlu diadakan survei secara periodik secara terus menerus.