

2025



# LAPORAN TINDAK LANJUT SKM TW II - 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, 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 II periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester II Periode 2023**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,260	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,280	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,240	Baik
4	Biaya/Tarif	3,260	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,300	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,420	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,380	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,800	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,420	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:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T W 1	T W 2	T W 3	T W 4	
1	Kesesuaian Persyaratan	Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan menurut peraturan yang berlaku			√		Bidang Pelayanan
2	Kesesuaian /Kewajaran Biaya	Memberikan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan			√		Bidang Pelayanan
3	Kecepatan Pelayanan	Tersedia Registrasi Pelayanan secara Online untuk pembuatan dokumen kependudukan			√		Bidang Pelayanan

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

## **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