



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II 2026



DINAS

*Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Bengkayang*



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
Periode Survei : APRIL s.d. JUNI 2026**

NILAI IKM :

86,88

MUTU PELAYANAN : B

JENIS / NAMA LAYANAN : PELAYANAN PUBLIK

RESPONDEN

JUMLAH : 40 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 26 ORANG ; P = 14 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : 6 orang	SD / MI : 2 orang	PNS : 9 orang
19 – 25 th : 34 orang	SMP / MTs : 4 orang	TNI / POLRI : 1 orang
26 – 30 th : 18 orang	SMA/K/ MA : 30 orang	Peg. Swasta : 50 orang
31 – 35 th : 0 orang	D-1/ D-3 : 1 orang	Wiraswasta/Usahawan : 0 orang
36 – 55 th : 2 orang	D-4 / S-1 : 23 orang	Pelajar/Mahasiswa : 0 orang
≥ 56 th : orang	≥ S-2 : 0 orang	Lainnya : 0 orang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat karunia dan kasih-Nya penyusunan Laporan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang Triwulan II (April - Juni) Tahun 2026 dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran terhadap persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat dijadikan bahan instropeksi dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan dukungan semua pihak terutama seluruh pegawai di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang maupun kepada pihak-pihak terkait yang telah membantu dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sehingga tersusunnya Laporan ini dengan baik. Dalam penyusunan laporan ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karena itu kami mohon maaf atas ketidaksempurnaan laporan ini sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi perbaikan menuju kesempurnaan laporan ini. Akhirnya harapan kami agar Laporan inii dapat bermanfaat dan mempunyai pengaruh positif dalam peningkatan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang pada waktu yang akan datang.

Bengkayang, Juli 2026
Plt. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bengkayang,



AM, S.P., M.Si
Pembina Tingkat I / IV-b
NIP : 197505182002121005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Sasaran	3
1.5 Manfaat	3
1.6 Pengertian Umum	4
BAB II GAMBARAN UMUM	6
2.1 Visi, Misi, Motto Pelayanan	6
2.2 Prosedur dan Jenis Pelayanan	7
2.3 Sumber Daya Manusia	8
2.4 Sarana dan Prasarana	9
BAB III PENGUMPULAN DATA SKM	10
3.1 Pelaksana SKM	10
3.2 Metode Pengumpulan Data	10
3.3 Lokasi Pengumpulan Data	12
3.4 Waktu Pelaksanaan SKM	12
3.5 Penentuan Jumlah Responden	12
BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	14
4.1 Jumlah Responden SKM	14
4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	14
BAB V ANALISIS HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	16
5.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	16
5.2 Rencana Tindak Lanjut	17
5.3 Tren Nilai SKM	18
BAB VI PENUTUP	20
6.1 Kesimpulan	20
6.2 Saran	20
LAMPIRAN	21

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 Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Nomor 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.

Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Bengkayang,

maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

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 Hukum

Dasar hukum yang digunakan dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ada sebagai berikut:

1. Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang – undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Instruksi Presiden Nomor Tahun 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan dan untuk mendukung peningkatan kualitas kinerja pelayanan terutama pada pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang

Sedangkan Tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat yaitu 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.

1.4 Sasaran

Sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat 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.

1.5 Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat 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.

1.6 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.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 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.

2.2 Prosedur dan Jenis Pelayanan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang kepada masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Kependudukan
 - a) Penerbitan Kartu Tanda Penduduk
 - b) Pelayanan Surat Pindah
 - c) Pelayanan Kartu Identitas Anak
 - d) Pelayanan Pendaftaran Penduduk WNI
2. Pelayanan Pencatatan Sipil
 - a) Pelayanan Akta Kelahiran
 - b) Pelayanan Akta Pencatatan Perkawinan Non-Islam
 - c) Pelayanan Akta Pencatatan Perceraian
 - d) Pelayanan Akta Pengangkatan Anak
 - e) Pelayanan Akta Pengakuan Anak
 - f) Pelayanan Akta Pengesahan Anak

- g) Pelayanan Akta Kawin WNA
- h) Pelayanan Pembatalan Akta
- i) Surat Keterangan Kependudukan dan Pencatatan Sipil

2.3 Sumber Daya Manusia

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, sampai dengan bulan Juni 2026, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang didukung oleh 37 pegawai dengan rincian pejabat struktural sebanyak 6 orang, Pejabat Fungsional sebanyak 5 orang, dan Pelaksana ASN sebanyak 12 orang dan PPPK sebanyak 14 orang. Pejabat struktural terdiri dari Eselon II b sebanyak 1 orang, Eselon III a Sebanyak 1 orang, Eselon III b sebanyak 2 orang, dan Eselon IV a sebanyak 2 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel II.1 berikut.

Tabel 2.1
Jumlah Personil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bengkayang menurut Pangkat, Golongan dan Tingkat
Pendidikan
(Januari s/d Maret 2026)

No	PANGKAT	GOL	TINGKAT PENDIDIKAN							JLH
			SD	SMP	SMA	D.II	D.III	S1	S2	
1	Pembina Utama Muda	IV / c								
2	Pembina Tingkat I	IV / b							2	2
3	Pembina	IV / a						1	1	2
4	Penata Tingkat I	III / d						5		5
5	Penata	III / c					1	2	1	4
6	Penata Muda Tingkat I	III / b						2		2
7	Penata Muda	III / a			1			5		6
8	Pengatur Tingkat I	II / d			2					2
9	Pengatur	II / c								
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								
16	PPPK	---			9		3	2		14
Jumlah										37

2.4 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) sebagai berikut :

Tabel 2.2 Jumlah Sarana dan Prasaran Utama
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang
(April s/d Juni 2026)

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

BAB III

PENGUMPULAN DATA SKM

3.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang adalah tim yang terdiri dari Bidang/Bagian yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang yaitu Bagian Sekretariat, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan pengisian link yang disebarakan kepada pengguna layanan. Link tersebut yaitu : <https://forms.gle/WMLBbkjryRyRxR6h8> atau dengan mengscan barcode :



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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang 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. **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).

9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

3.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian survei dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan menggunakan handphone.

3.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 bulan yaitu Bulan April – Juni 2026. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat Tahun 2026 memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	April 2026	5
2	Pengumpulan Data	April – Juni 2026	50
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2026	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2026	5

3.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Bengkayang dalam kurun waktu Triwulan II Tahun 2026 adalah sebanyak 60 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 30 orang.

Tabel Krejcie and Morgan

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 IV

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

4.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 60 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JLH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	43	72 %
		PEREMPUAN	17	28 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	2	3 %
		SLTP	4	7 %
		SLTA	30	50 %
		D1 - D3	1	2 %
		D4 – S1	23	38 %
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	9	15 %
		TNI	1	2 %
		SWASTA	50	83 %
		WIRUSAHA	0	0 %
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0 %

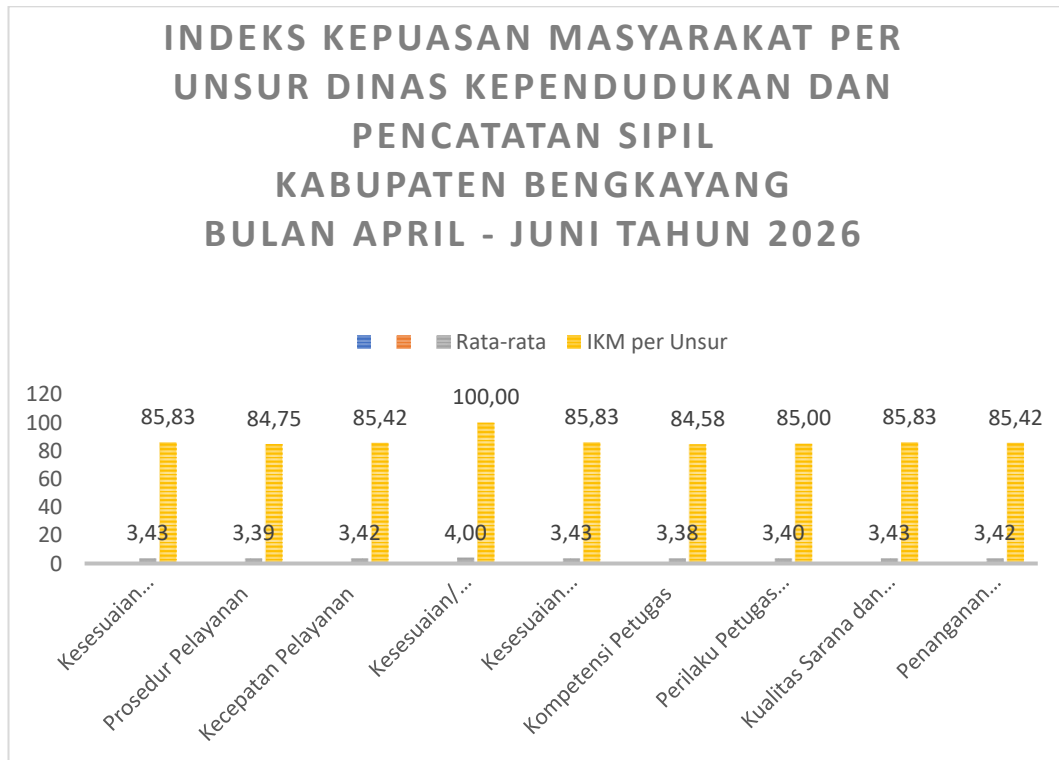
4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	85,83	84,75	85,42	100,00	85,83	84,58	85,00	85,83	85,42
Kategori	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
IKM Unit Layanan	86,88 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB V

ANALISIS HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

5.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Survei dilakukan secara langsung menggunakan pengisian link <https://forms.gle/WMLBbkjryRxR6h8> oleh penerima layanan yang sedang mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang yang sekarang di pusatkan pada Mall Pelayanan Publik Kantor Bupati Bengkayang. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur layanan dengan nilai terendah yaitu:
 - a) Kompetensi Petugas mendapatkan nilai : 84,58 (rata-rata:3,38)
 - b) Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai: 84,75 (rata-rata : 3,39)
 - c) Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai: 85,00 (rata-rata : 3,40)
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu:
 - a) Kesesuaian/Kewajaran Biaya mendapatkan nilai 100.00 (rata-rata: 4,00)
 - b) Kesesuaian Persyaratan mendapatkan nilai: 85,83 (rata-rata : 3,43)
 - c) Kesesuaian Pelayanan mendapatkan nilai : 85,83 (rata-rata: 3,43)

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- a) Kompetensi Petugas Pelayanan, dirasakan belum maksimal dikarenakan Petugas Pelayanan belum pernah mendapatkan bimbingan teknis secara khusus dalam pelayanan administrasi kependudukan sehingga penerima layanan merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan

- b) Prosedur Pelayanan masih dirasakan belum maksimal dikarenakan masih banyak penerima layanan belum memahami syarat teknis dan administrasi yang diminta telah sesuai dan relevan dengan jenis layanan yang diberikan
- c) Perilaku Petugas Pelayanan, dirasakan belum maksimal dikarenakan Petugas Pelayanan masih harus berkomunikasi kembali kepada pimpinan terkait layanan yang bersifat urgensi sehingga penerima layanan merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan.

5.2 Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisa Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang membuat dan merencanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

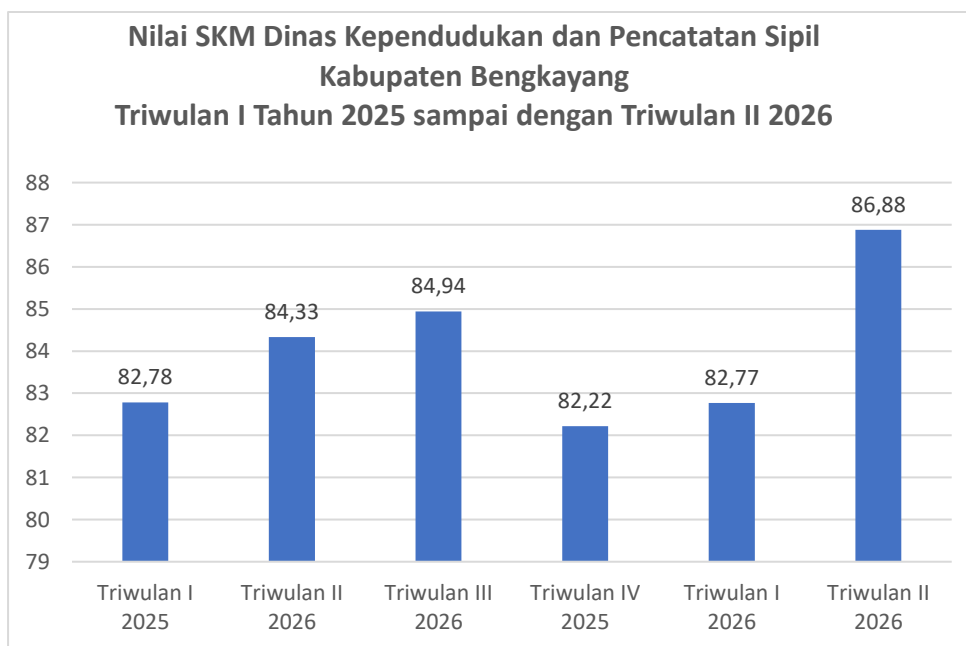
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 3 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Petugas	Melakukan Pendidikan atau pelatihan (Diklat)			√	√	Bagian Sekretariat/ Bidang- Bidang di DISDUKCAPIL
2	Prosedur Pelayanan	Melakukan revisi terhadap SOP Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.			√	√	Bagian Sekretariat/ Bidang- Bidang di DISDUKCAPIL
3	Perilaku Petugas Pelayanan	Melakukan Pendidikan atau pelatihan (Diklat)			√	√	Bagian Sekretariat/ Bidang- Bidang di DISDUKCAPIL

5.3 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa ada kenaikan kinerja terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan II (Januari-Maret) 2026 ke Triwulan II (April-Mei) Tahun 2026 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang Triwulan I (April – Juni Tahun 2026) adalah sebagai berikut:

1. Nilai SKM sebesar 86,88 yang berarti masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan “ Baik” dengan mutu pelayanan “B”.
2. Selama pelaksanaan survei yang dilakukan dari Bulan April - Juni 2026 telah terhimpun data dari sejumlah 60 responden.
3. Nilai kinerja SKM terendah adalah unsur Kompetensi Petugas Pelayanan (U6) dengan nilai unsur pelayanan 84,58 Sedangkan nilai kinerja SKM tertinggi adalah unsur Biaya/tarif (U4) dengan nilai unsur pelayanan 100,00

6.2 Saran

1. Perlunya keteladanan, komitmen dan penegakan disiplin semua pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. 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, Juli 2026
Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil
Kabupaten Bengkayang,

KAM, S.P., M.Si
Pembina Tingkat I
NIP : 197505182002121005

LAMPIRAN

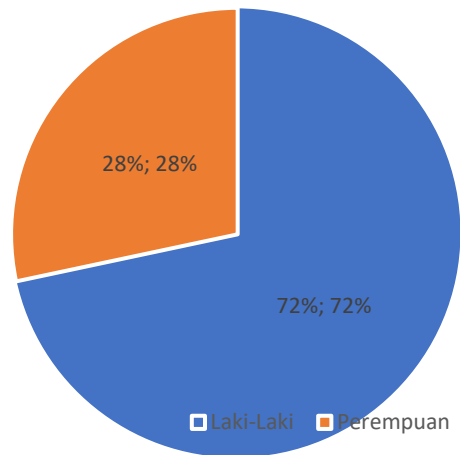
PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BENGKAYANG
JENIS LAYANAN : ADMINISTRASI
PERIODE : TRIWULAN I (APRIL - JUNI) TAHUN 2026

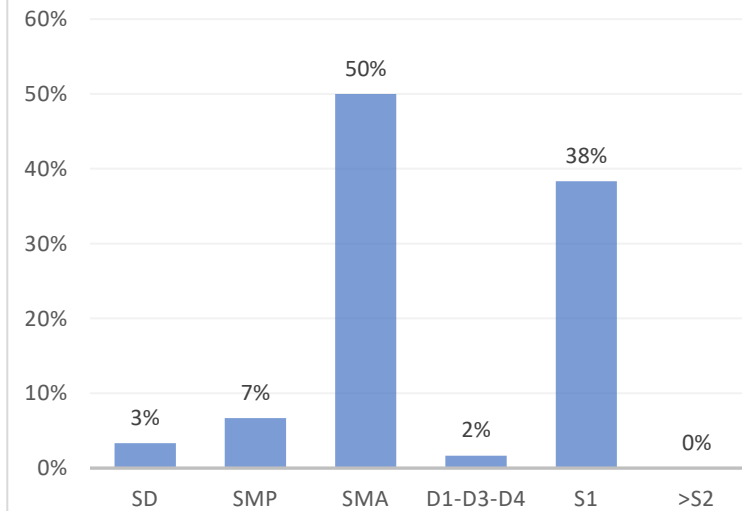
No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Penddikan Terakhir						Pekerjaan						Kelengkapan
		L	P	SD	SMP	SMA	D1-D3	D4-S1	>S2	PNS	TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta /Usahawan	Pelajar/ Mahasiswa	Lain nya	
1	24	1		1								1				3
2	24	1		1								1				3
3	17		1			1						1				3
4	18		1					1				1				3
5	19	1				1						1				3
6	19	1				1						1				3
7	19		1		1							1				3
8	19	1			1							1				3
9	20		1			1						1				3
10	19		1		1							1				3
11	20		1		1							1				3
12	20		1					1				1				3
13	29	1						1		1						3
14	26	1				1						1				3
15	29	1						1		1						3
16	29	1				1						1				3
17	19		1			1						1				3
18	27	1				1						1				3
19	25	1						1				1				3
20	26	1						1		1						3
21	20	1				1						1				3
22	20	1				1						1				3
23	18	1				1						1				3
24	25	1						1				1				3

25	28	1						1		1						3
26	18	1				1						1				3
27	25	1						1				1				3
28	28	1						1		1						3
29	18	1				1						1				3
30	25	1						1				1				3
31	28	1						1		1						3
32	18	1				1						1				3
33	25	1						1		1						3
34	28	1						1				1				3
35	45	1				1						1				3
36	19		1			1						1				3
37	28	1						1				1				3
38	19	1				1						1				3
39	20	1				1						1				3
40	20	1				1						1				3
41	45	1				1						1				3
42	19		1			1						1				3
43	28	1					1					1				3
44	19	1				1						1				3
45	20	1				1						1				3
46	25		1					1				1				3
47	24	1				1						1				3
48	20	1				1						1				3
49	20	1				1						1				3
50	30		1					1				1				3
51	25		1					1				1				3
52	30	1						1		1						3
53	19		1			1						1				3
54	23		1					1				1				3
55	30		1					1		1						3
56	28		1			1						1				3
57	26	1						1				1				3
58	30	1						1			1					3
59	25	1				1						1				3
60	20	1				1						1				3
Jmlh		43	17	2	4	30	1	23	0	9	1	50	0	0	0	
	%	72%	28%	3%	7%	50%	2%	38%	0%	15%	2%	83%	0%	0%	0%	

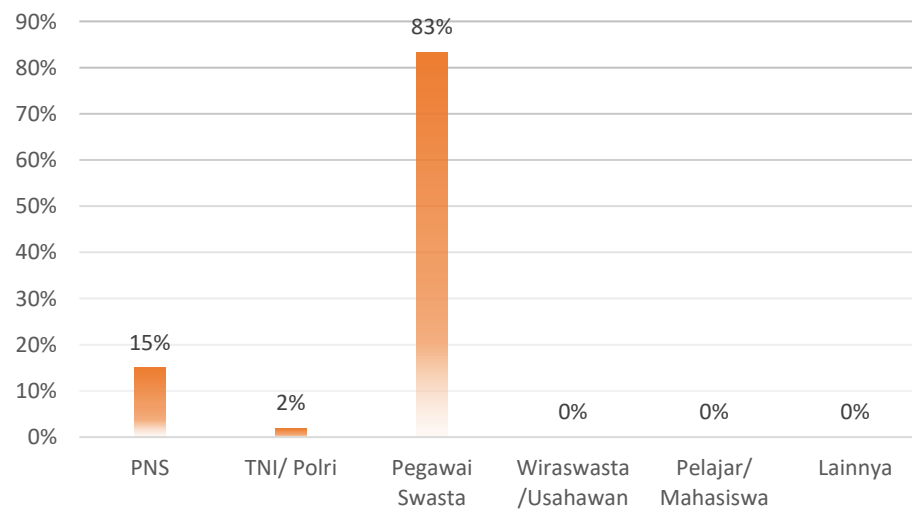
Jenis Kelamin



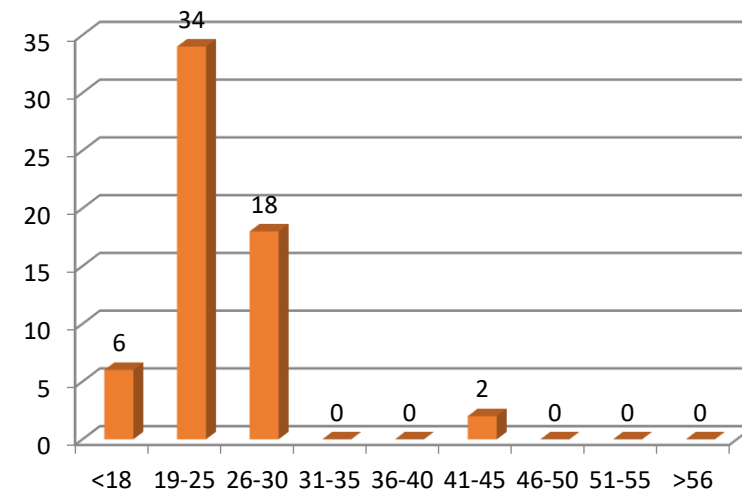
Pendidikan Terakhir



PEKERJAAN



Usia/Umur



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

**UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BENGKAYANG**

JENIS LAYANAN : ADMINISTRASI

1. U1 s/d U9 merupakan unsur dari kuesioner.
2. Kolom U1 s/d U9 diisi sesuai dengan jawaban dari responden dengan ketentuan sbb:
 - 1 = a. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
 - 2 = b. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
 - 3 = c. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
 - 4 = d. Sangat Sesuai/Mudah/wajar/Cepat

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3		3	4	3	3	3	3	2
2	3	3	3	4	3	3	3	3	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
5	3	3	4	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	2	2	2	4	2	2	2	2	3
11	2	2	2	4	4	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	4	4
14	3	3	3	4	4	3	3	4	3
15	3	4	3	4	4	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	4	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	4	4
19	3	3	3	4	3	4	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	3	3	4	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	3	4	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	3	4	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4

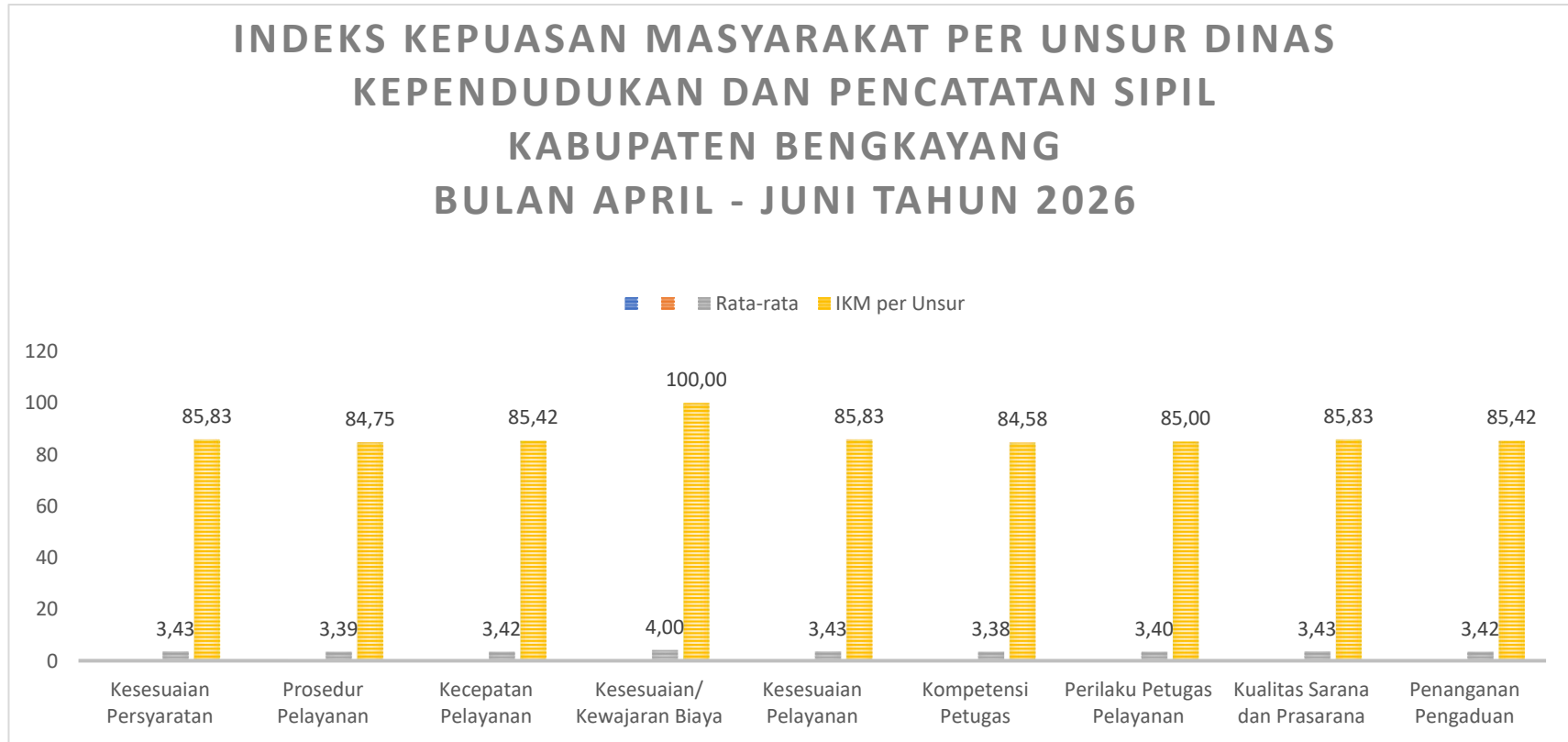
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	4	4	3
56	4	4	4	4	3	3	3	3	3
57	3	3	4	4	3	3	4	4	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	4	4	4	3	3	3	3
60	4	4	3	4	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	206	200	205	240	206	203	204	206	205
NRR / Unsur	3,433	3,390	3,417	4,000	3,433	3,383	3,400	3,433	3,417
NRR tertbg/ unsur	0,381	0,376	0,379	0,444	0,381	0,376	0,377	0,381	0,379
IKM Unit pelayanan								3,475	86,876

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM per Unsur	Mutu Pelayanan	Rata-Rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,43	85,83	Baik	3,48
U2	Prosedur Pelayanan	3,39	84,75	Baik	
U3	Kecepatan Pelayanan	3,42	85,42	Baik	
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00	100,00	Sangat Baik	
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,43	85,83	Baik	
U6	Kompetensi Petugas	3,38	84,58	Baik	
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,40	85,00	Baik	
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,43	85,83	Baik	
U9	Penanganan Pengaduan	3,42	85,42	Baik	
IKM UNIT PELAYANAN :			86,88		
Mutu Pelayanan			Baik		

Keterangan :

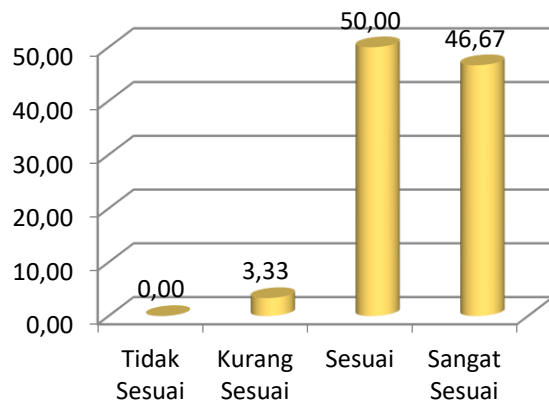
- U1 s.d. U14 : Unsur-Unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang : NRR per unsur x 0,111

Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Triwulan II (April – Juni) Tahun 2026

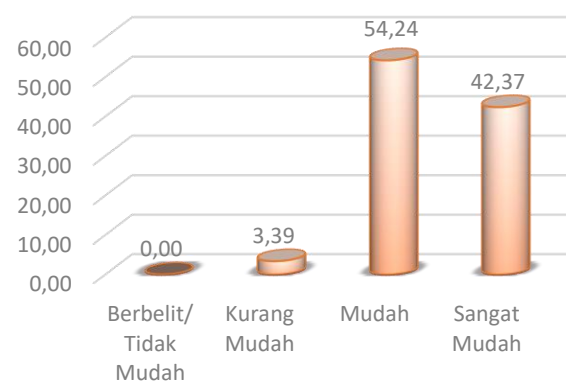


Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Layanan dan Per Unsur Layanan
Triwulan II (April – Juni) Tahun 2026

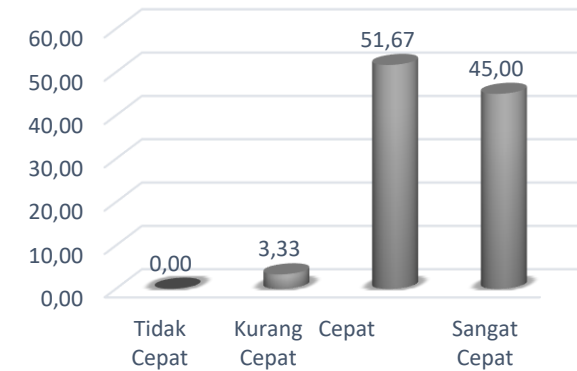
Kesesuaian Persyaratan



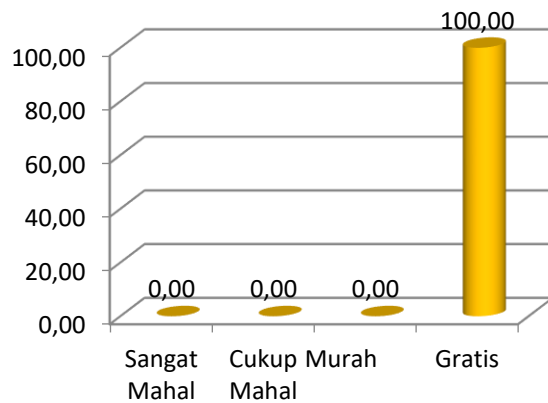
Prosedur Pelayanan



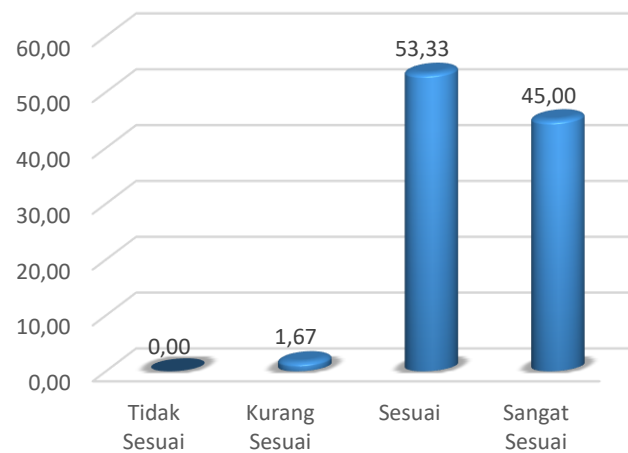
Kecepatan Pelayanan



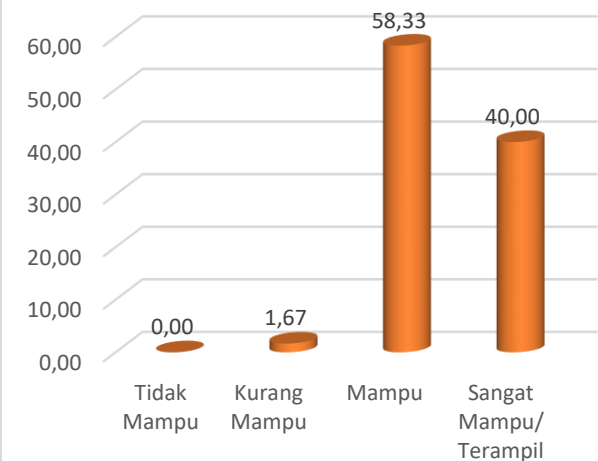
Kesesuaian/ Kewajaran Biaya



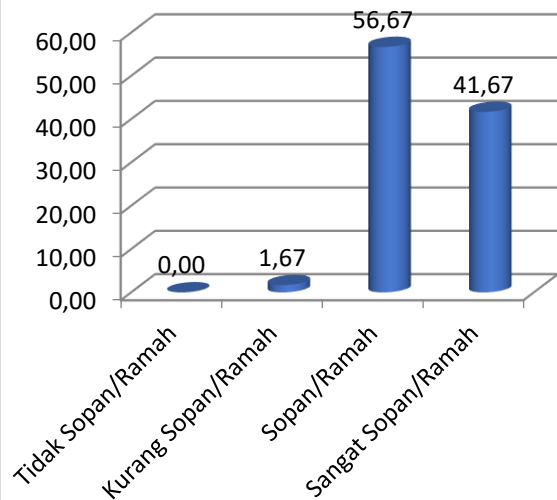
Kesesuaian Pelayanan



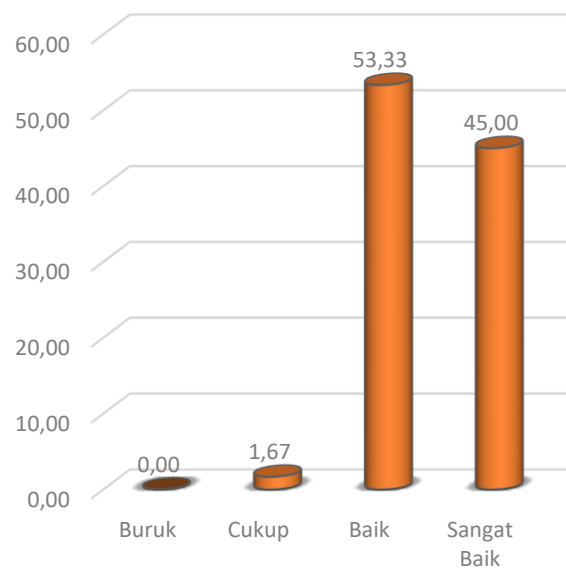
Kompetensi Petugas



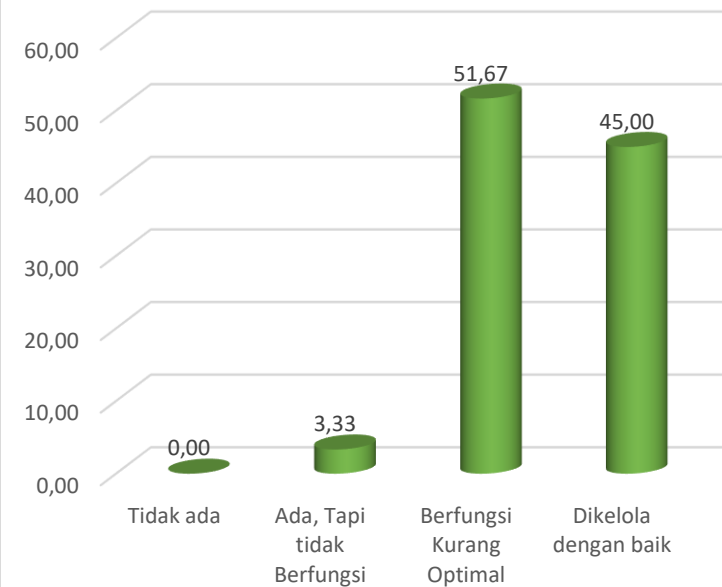
Perilaku Petugas Pelayanan



Kualitas Sarana dan Prasarana



Penanganan Pengaduan



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Triwulan I
(Januari – Maret 2026)**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BENGKAYANG**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan 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 bertujuan untuk memberikan kepastian hukum, mencegah penyalahgunaan wewenang serta mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

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 (unit penyelenggara pelayanan) 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.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang periode Triwulan I Bulan Januari – Maret Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

*Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM
Periode Triwulan I Bulan Januari – Maret Tahun 2026*

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian Persyaratan	82,55	Baik
2	Prosedur Pelayanan	81,60	Baik
3	Kecepatan Pelayanan	79,25	Baik
4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	100,00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Pelayanan	79,25	Baik
6	Kompetensi Petugas	79,25	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	78,77	Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	79,25	Baik
9	Penanganan Pengaduan	85,85	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat 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
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Perilaku Petugas Pelayanan	Melakukan Pembinaan terhadap Petugas Pelayanan			√	√	Bagian / Bidang Sekretariat Disdukcapil
2	Kecepatan Pelayanan	Mengontrol Tetap Tersedianya Jaringan Internet		√	√	√	Bagian / Bidang Sekretariat Disdukcapil
3	Kesesuaian Pelayanan	Melakukan revisi terhadap SK SOP Pelayanan yang telah ditetapkan		√	√	√	Bagian / Bidang Sekretariat Disdukcapil

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1.	Perilaku Petugas Pelayanan	Melakukan Pembinaan terhadap Petugas Pelayanan	Pembinaan dilakukan dalam rangka untuk mengingatkan untuk selalu bekerja dalam melayani sopan, ramah dan bijaksana sesuai SOP yang telah disediakan.	  	Dalam melakukan pembinaan di Dinas Dukcapil dilakukan rapat maupun disampaikan pada saat Apel Masuk Kerja dan Pulang kerja yang oleh Pembina Apel untuk mengingatkan selalu memberikan pelayanan yang baik kepada penerima layanan. Namun terkadang perilaku ini bersifat individu sehingga kadang ada warga yang tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
2.	Kecepatan Pelayanan	Mengontrol Tetap Tersedianya Jaringan Internet	Menyediakan dan mengontrol jaringan internet tetap tersedia.		Pelayanan yang ada di Dinas Dukcapil sekarang menggunakan system jaringan, sehingga jika tidak ada jaringan membuat semua pelayanan akan terhambat. Untuk itu dipastikan untuk selalu menyediakan jaringan internet tetap tersedia dan tidak terisolir karena keterlambatan pembayaran tagihannya.
3.	Kesesuaian Persyaratan	Penyusunan SOP dan Standar Pelayanan	Penyusunan SOP dan Standar Pelayanan agar sesuai dengan Pelayanan urusan perencanaan, penelitian dan pengembangan	PEMERINTAH KABUPATEN BANGKALANE DINAS KEPENDUKUNGAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KABUPATEN BANGKALANE Jalan Soekarno, Bangkalan, Kabupaten Bangkalan 69131 Telp. (031) 8321011 Fax. (031) 8321012 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUKUNGAN DAN PENDAFTARAN SIPIL NOMOR : 10.1/2023/KEP TENTANG PERATURAN OPERASIONAL PADA DINAS KEPENDUKUNGAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KABUPATEN BANGKALANE KEPADA DINAS KEPENDUKUNGAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KABUPATEN BANGKALANE Menimbang : 1. bahwa untuk meningkatkan pelayanan di Dinas kependudukan dan pendaftaran sipil Kabupaten Bangkalan, diperlukan Peraturan Operasional yang mengatur penyelenggaraan, pelaksanaan, dan evaluasi dari dinas kependudukan dan pendaftaran sipil Kabupaten Bangkalan; Menetapkan : 1. bahwa Peraturan Operasional yang mengatur penyelenggaraan, pelaksanaan, dan evaluasi dari dinas kependudukan dan pendaftaran sipil Kabupaten Bangkalan, sebagaimana terdapat dalam Lampiran Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Sipil Kabupaten Bangkalan Nomor 10.1/2023/KEP. 2. bahwa Peraturan Operasional yang mengatur penyelenggaraan, pelaksanaan, dan evaluasi dari dinas kependudukan dan pendaftaran sipil Kabupaten Bangkalan, sebagaimana terdapat dalam Lampiran Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Sipil Kabupaten Bangkalan Nomor 10.1/2023/KEP. 3. bahwa Peraturan Operasional yang mengatur penyelenggaraan, pelaksanaan, dan evaluasi dari dinas kependudukan dan pendaftaran sipil Kabupaten Bangkalan, sebagaimana terdapat dalam Lampiran Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Sipil Kabupaten Bangkalan Nomor 10.1/2023/KEP. 4. bahwa Peraturan Operasional yang mengatur penyelenggaraan, pelaksanaan, dan evaluasi dari dinas kependudukan dan pendaftaran sipil Kabupaten Bangkalan, sebagaimana terdapat dalam Lampiran Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Sipil Kabupaten Bangkalan Nomor 10.1/2023/KEP. 5. bahwa Peraturan Operasional yang mengatur penyelenggaraan, pelaksanaan, dan evaluasi dari dinas kependudukan dan pendaftaran sipil Kabupaten Bangkalan, sebagaimana terdapat dalam Lampiran Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Sipil Kabupaten Bangkalan Nomor 10.1/2023/KEP. PEMERINTAH KABUPATEN BANGKALANE DINAS KEPENDUKUNGAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KABUPATEN BANGKALANE Jalan Soekarno, Bangkalan, Kabupaten Bangkalan 69131 Telp. (031) 8321011 Fax. (031) 8321012 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUKUNGAN DAN PENDAFTARAN SIPIL NOMOR : 10.1/2023/KEP TENTANG PERATURAN OPERASIONAL PADA DINAS KEPENDUKUNGAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KABUPATEN BANGKALANE KEPADA DINAS KEPENDUKUNGAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KABUPATEN BANGKALANE Menimbang : 1. bahwa untuk meningkatkan pelayanan di Dinas kependudukan dan pendaftaran sipil Kabupaten Bangkalan, diperlukan Peraturan Operasional yang mengatur penyelenggaraan, pelaksanaan, dan evaluasi dari dinas kependudukan dan pendaftaran sipil Kabupaten Bangkalan; Menetapkan : 1. bahwa Peraturan Operasional yang mengatur penyelenggaraan, pelaksanaan, dan evaluasi dari dinas kependudukan dan pendaftaran sipil Kabupaten Bangkalan, sebagaimana terdapat dalam Lampiran Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Sipil Kabupaten Bangkalan Nomor 10.1/2023/KEP. 2. bahwa Peraturan Operasional yang mengatur penyelenggaraan, pelaksanaan, dan evaluasi dari dinas kependudukan dan pendaftaran sipil Kabupaten Bangkalan, sebagaimana terdapat dalam Lampiran Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Sipil Kabupaten Bangkalan Nomor 10.1/2023/KEP. 3. bahwa Peraturan Operasional yang mengatur penyelenggaraan, pelaksanaan, dan evaluasi dari dinas kependudukan dan pendaftaran sipil Kabupaten Bangkalan, sebagaimana terdapat dalam Lampiran Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Sipil Kabupaten Bangkalan Nomor 10.1/2023/KEP. 4. bahwa Peraturan Operasional yang mengatur penyelenggaraan, pelaksanaan, dan evaluasi dari dinas kependudukan dan pendaftaran sipil Kabupaten Bangkalan, sebagaimana terdapat dalam Lampiran Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Sipil Kabupaten Bangkalan Nomor 10.1/2023/KEP. 5. bahwa Peraturan Operasional yang mengatur penyelenggaraan, pelaksanaan, dan evaluasi dari dinas kependudukan dan pendaftaran sipil Kabupaten Bangkalan, sebagaimana terdapat dalam Lampiran Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Sipil Kabupaten Bangkalan Nomor 10.1/2023/KEP.	Tidak ada Pelatihan Penyusunan SOP dan Standar Pelayanan sehingga SOP dan Standar Pelayanan yang disusun belum sesuai dengan tupoksi OPD.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

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

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak **100%** (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut dikali 100%) dari nilai terendah SKM pada triwulan I Tahun 2026.
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melaksanakan Bimbingan Perilaku	Mengadakan bimbingan perilaku untuk membantu seseorang mempelajari kebiasaan, merespons masalah atau mengelola emosi	Desember 2026	Bagian Sekretariat	BKPSDM dan BPKAD Kab. Bengkayang
1	Revisi SOP dan Standar Pelayanan	Mengadakan rapat staf bersama Bidang untuk membahas Revisi SOP dan Standar Pelayanan agar sesuai dengan Pelayanan urusan Pencatatan Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Oktober 2026	Bagian/ Bidang Disdukcapil	Bagian Organisasi Setda Kab, Bengkayang

B. SARAN

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 mendapat nilai 82,78 dengan kategori “BAIK”, untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang perlu meningkatkan pelayanan publik yang baik, cepat, mudah, terjangkau dan terukur dan akan selalu diadakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala dan terus menerus.

Bengkayang, Juli 2026

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bengkayang



Alvin S.P., M.Si
Pemula Tingkat I
Nir. 197505182002121005