

**LAPORAN**  
**TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(SKM)**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KOTA PONTIANAK**  
**TAHUN 2022**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat petunjuk dan hidayahNya kami dapat menyelesaikan “Laporan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Tahun 2022 sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak 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 Kota Pontianak. 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 Kota Pontianak 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.

Pontianak, 30 Desember 2022



**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK,**

**ERMA SURYANI, S.Sos, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19671101 198803 2 004

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I. 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. Survey 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 survey kepuasan masyarakat.

### **II. 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 Instansi Pemerintah;

3. Keputusan MenPAN 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 Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### III. PEMBAHASAN HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Dari seluruh unsur pelayanan yang dinilai diperoleh bahwa nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif yang memperoleh nilai maksimal 3.85 karena memang pelayanan yang diberikan tanpa dipungut biaya alias gratis, sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah Maklumat Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yaitu dengan nilai 3.41. Secara umum nilai rata-rata setiap unsur layanan mencapai 3.54.

Rekapitulasi nilai SKM dan kategori mutu pelayanan disajikan pada Tabel berikut :

**Tabel SKM Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kota Pontianak Tahun 2022**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Indeks
U1	Persyaratan	3.51	0.39
U2	Prosedur pelayanan	3.45	0.38
U3	Waktu penyelesaian pelayanan	3.53	0.39
U4	Biaya/tarif	3.85	0.43
U5	Produk pelayanan	3.49	0.39
U6	Kompetensi pelaksana	3.44	0.38
U7	Perilaku pelaksana	3.49	0.39
U8	Sarana dan prasarana	3.41	0.38
U9	Penanganan pengaduan pelayanan	3.41	0.42
Jumlah Nilai rata-Rata Tertimbang			3.54
IKM			86.95
Konversi Mutu			B
Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan			Baik

#### IV. TINDAK LANJUT

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melaksanakan tindak lanjut terhadap kepuasan pelanggan secara berkala.

Beberapa tindak lanjut terhadap hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 9 unsur pelayanan publik pada Tahun 2022, diantaranya :

No.	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut	Penyelesaian
1.	Unsur Persyaratan Pelayanan	Membuat Informasi tentang pengajuan persyaratan administrasi kependudukan	Melakukan sosialisasi dan publikasi informasi terbaru terkait pengajuan persyaratan adminduk secara online maupun offline
2.	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sosialisasi dan jemput bola pelayanan mobil keliling	Pelayanan mobil keliling secara rutin di kelurahan-kelurahan dan adanya sistem pelayanan online (Inovasi PIONIRS) dan pendaftaran online (Inovasi SIANTAN)
3.	Unsur Waktu penyelesaian	Mengadakan evaluasi mengenai waktu penyelesaian pengurusan dokumen kependudukan	Melakukan penyederhanaan mekanisme pelayanan administrasi kependudukan yang sebelumnya ada 8 mekanisme pelayanan menjadi 6 mekanisme pelayanan
4.	Unsur Biaya/Tarif	Melakukan sosialisasi masif bahwa pengurusan dokumen kependudukan itu gratis/tidak dipungut biaya sesuai dengan Perda Kota Pontianak No. 12 Tahun 2019	Secara rutin mengadakan kegiatan Forum Konsultasi Publik dengan melibatkan <i>stakeholder</i> dan unsur masyarakat

5.	Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan	Melakukan sosialisasi produk dan jenis pelayanan adminduk	Secara rutin mengadakan kegiatan Forum Konsultasi Publik dengan melibatkan <i>stakeholder</i> dan unsur masyarakat
6.	Unsur kompetensi pelaksana	- Mengadakan bimtek peningkatan kapasitas SDM  - Sosialisasi peraturan tentang adminduk	Menganggarkan dana untuk kegiatan bimbingan teknis petugas pelayanan
7.	Unsur perilaku pelaksana	Bimtek budaya pelayanan prima, Etos kerja atau motivasi petugas pelayanan publik dalam menjalankan dan meningkatkan standar pelayanan.	Mengikutsertakan petugas dalam kegiatan bimbingan teknis yang berkaitan dengan tatacara pelayanan terhadap masyarakat secara bertahap
8.	Sarana dan Prasarana	Pengadaan alat perekaman, alat cetak dan sarpras lain untuk meningkatkan pelayanan publik	Pengadaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)
9.	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Mempercepat proses penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan	Menyusun alur/mechanisme penanganan pengaduan masyarakat serta membentuk tim penanganan pengaduan

## **BAB II**

### **PENUTUP**

#### **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **1. KESIMPULAN**

Tindak lanjut yang telah dirumuskan berkaitan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) telah dilaksanakan di Tahun 2022 oleh penanggung jawab dan pelaksana pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sehingga pengguna layanan merasa puas dan apresiasi yang tinggi terhadap pelayanan publik yang diberikan.

##### **2. SARAN**

Berdasarkan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 pada setiap unsur pelayanan, memperoleh kinerja pelayanan BAIK (B). Namun demikian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak disarankan perlu diadakan survey secara periodik 4 (empat) kali setahun atau setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk dapat mengevaluasi kinerja pelayanan menjadi lebih baik.