

LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner.....	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	23
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	26

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 mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Kepulauan Meranti, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas

data yang akurat dan komprehensif.

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 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 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 Kepulauan Meranti.

Adapun sasaran dilakukannya SKM 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.

Dengan dilakukan SKM 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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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 Kepulauan Meranti 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. **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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) tahun dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8

2.	Pengumpulan Data TW I	Februari-Maret 2023	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2023	7
4.	Pengumpulan Data TW II	April-Mei 2023	40
5.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2023	7
6.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil TW1 & TW2	Juni 2023	15
7.	Pengumpulan Data TW III	Juli-Agustus 2023	40
8.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2023	7
9.	Pengumpulan Data TW IV	September-Oktober 2023	40
10.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	7
11.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil TW I-TW IV	November 2023	15

2.5 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 Kepulauan Meranti berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.017 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 tahun periode SKM adalah 278 orang. Maka setiap Triwulan kurang lebih minimal 70 responden.

TEBEL KREJCIE AND MORGAN**Tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi**

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 280 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

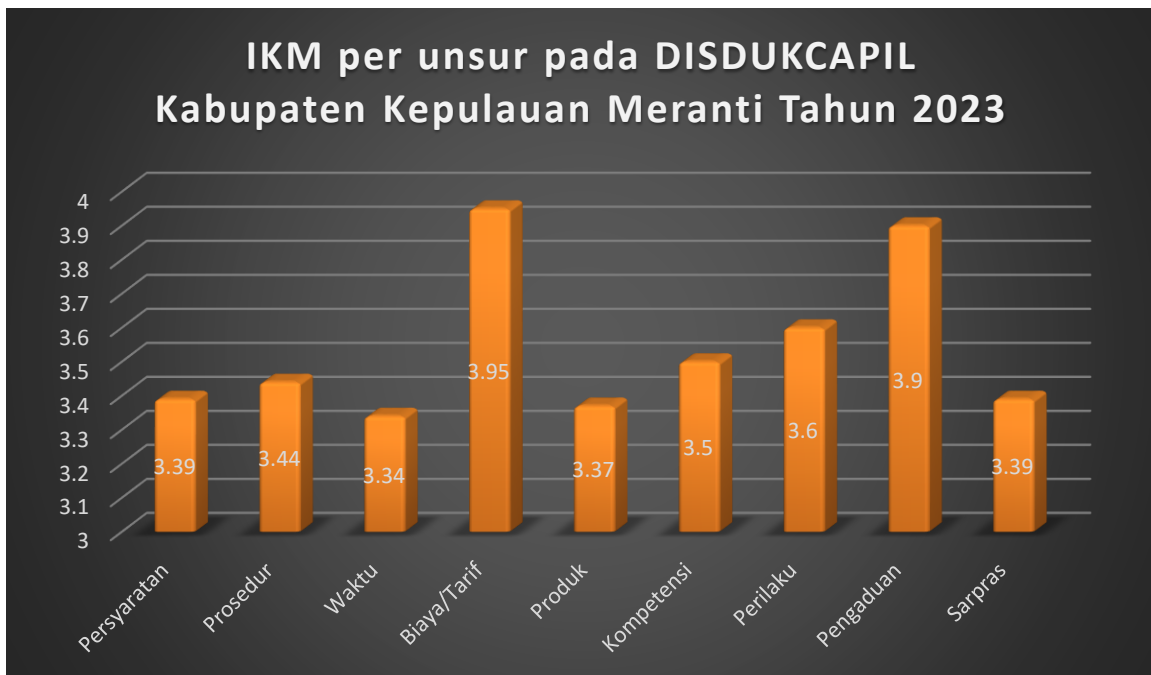
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	138	49.3 %
		PEREMPUAN	142	50.7%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	15	5.4%
		SLTP	18	6.4%
		SLTA	197	70.4%
		DIII	1	0.4%
		SI	48	17.1%
		S2	1	0.4%
3	PEKERJAAN	PNS	15	5.4%
		TNI	4	1.4%
		SWASTA	18	6.4%
		WIRUSAHA	16	5.7%
		LAINNYA	227	81.1%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN BIDANG DAFDUK	197	70.4%
		LAYANAN BIDANG CAPIL	75	26.8%
		LAINNYA	8	2.9%

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

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,39	3,44	3,34	3,95	3,37	3,5	3,6	3,9	3,39
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	88,65 (A atau Sangat Baik)								



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,36. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,39 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kesesuaian Produk Pelayanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,93 dari unsur layanan, dan kualitas sarana/prasarana mendapat nilai tertinggi kedua dengan 3,9 serta petugas mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,6.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.
- Ruang tunggu sempit dan ruang tunggu diluar terasa panas dikarenakan tidak berada di dalam gedung,
- Tidak ada arena bermain anak-anak
- Sarpras agar dapat dimaksimalkan pada tahun berikutnya.

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

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

4.3 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 Kepulauan Meranti dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Januari hingga November 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti Sangat Baik dengan nilai SKM 88,65. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun sebelumnya, meski nilainya berkurang tapi masih berada dalam kategori A untuk pelayanan.
- Penurunan nilai dari 90,76 pada tahun 2022 dan 88,65 pada Tahun 2023 salah satunya dikarenakan tidak adanya inovasi pelayanan baru yang dijalankan.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta produk layanan. Tiga unsur tersebut adalah Waktu Pelayanan, Produk Layanan, dan Sarana Prasarana. Meski 3 unsur ini terendah, namun masih dalam skala Nilai Ternaik, A.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi mendapatkan nilai 3,95 yaitu Biaya/tarif, nilai 3,9 untuk unsur Pelayanan Pengaduan, dan serta perilaku pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,6.

Selatpanjang, Desember 2023

**Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kepulauan Meranti**



AGUTIA WIDODO, SE.,M.Si

NIP: 19700805 201001 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

PROFIL

Nama : _____
 No. Hp/Wa : _____
 Email : _____
 Jenis Kelamin : P L usia :tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA(sebutkan)
 Jenis Layanan yang diurus :(misal:KTP, KK, Akta, Skpwni, dll.)
 NO. Rekomendasi : V-21.1410.001
 *data profil wajib diisi

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P*)	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	P*)
a. 1 b. 2 c. 3 d. 4		1 2 3 4	
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	P*)	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P*)
a. 1 b. 2 c. 3 d. 4		1 2 3 4	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam memberikan pelayanan? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	P*)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	P*)
a. 1 b. 2 c. 3 d. 4		1 2 3 4	

<p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p>a. Tidak Sopan dan Ramah</p> <p>b. Kurang Sopan dan Ramah</p> <p>c. Sopan dan Ramah</p> <p>d. Sangat Sopan dan Ramah</p>	<p>P*)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada</p> <p>b. Tidak berfungsi</p> <p>c. Berfungsi kurang maksimal</p> <p>d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P*)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk</p> <p>b. Cukup</p> <p>c. Baik</p> <p>d. Sangat Baik</p>	<p>P*)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
---	--

2. Hasil Olah Data SKM 2023

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Alamat : Jl. Terpadu
 Tlp/Fax. : Telp. (0763) 434709

Bulan Januari s/d Desember

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	4	3	3
10	3	3	3	4	4	3	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	3	4	4	4	3
13	3	4	3	4	3	4	4	4	3
14	4	4	4	4	3	3	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	4	3	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	2

27	3	3	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	2	3	4	2	4	4	4
31	4	3	4	3	3	4	3	4	2
32	4	3	3	4	3	4	3	4	4
33	4	4	4	3	4	4	3	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	1	4	4	3	3	4	4	3
36	3	4	3	4	3	4	3	4	3
37	4	3	3	4	3	3	4	4	3
38	4	4	3	4	4	3	4	4	4
39	4	4	3	4	3	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	3	3	2	4	3	3	3	4	2
43	3	3	3	4	3	4	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	4	4
45	3	3	2	4	3	3	3	4	2
46	3	3	2	4	2	2	2	4	3
47	3	3	3	4	3	3	3	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	4	4	4	4	4	3	3
50	3	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	4	3	4	4
53	3	4	3	4	3	4	4	4	3
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	3	3	3	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	3	4	3	3	3	4	3
65	4	3	4	4	4	3	4	4	4

66	3	3	3	4	3	3	3	4	3
67	4	4	3	4	3	4	3	4	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	4	3	4	3	4	4	4	3
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3
72	3	3	4	4	3	3	4	4	3
73	3	3	2	4	3	3	3	4	3
74	4	4	3	4	3	3	4	4	3
75	3	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	3	3	4	4	4	4	4	4
77	4	4	3	4	3	4	4	4	3
78	3	3	3	4	4	4	4	4	3
79	2	2	2	4	3	3	4	4	2
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	3	4	4	4	4	4	2
82	3	3	3	4	3	3	3	4	2
83	4	3	3	4	3	3	4	3	2
84	3	3	2	4	3	3	3	3	1
85	3	3	3	4	3	3	4	4	4
86	3	3	3	4	3	3	4	4	4
87	3	3	4	4	3	3	4	3	3
88	3	3	2	3	3	3	3	3	2
89	3	3	3	4	3	3	3	3	2
90	3	4	4	4	3	3	3	4	3
91	3	3	3	4	3	3	4	4	3
92	3	3	3	4	3	3	4	4	3
93	3	3	3	4	3	3	3	4	3
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	3	3	3	4	4	3	4	4	3
97	3	3	3	4	3	3	4	4	3
98	3	3	3	4	3	3	4	4	3
99	3	3	3	4	3	3	3	4	3
100	3	4	4	4	3	4	4	4	3
101	3	3	3	4	3	4	4	4	3
102	4	4	3	4	3	4	3	4	3
103	3	3	3	3	4	4	3	4	4
104	3	3	2	4	3	4	4	4	3

105	3	3	3	3	4	3	3	4	3
106	4	4	3	4	3	4	3	4	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	3	4	4	3	3	4	4	3
109	3	4	3	4	3	3	4	4	3
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	3	3	3	4	3	3	3	4	3
113	4	3	3	4	3	3	4	4	4
114	3	3	3	4	3	3	4	4	3
115	3	3	3	4	3	3	4	4	3
116	3	3	3	4	3	3	4	4	3
117	3	3	3	4	3	3	4	4	3
118	4	4	3	4	4	4	4	4	4
119	3	3	4	4	3	3	4	4	4
120	3	3	4	4	4	3	4	4	4
121	4	3	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	4	3	4	3	3	3
123	4	4	4	4	3	3	4	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	4	3	3	3	3	3	4	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	3	4	3	4	4	4	3
128	3	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	4	4	4	3	4	3	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	2
131	4	4	3	4	4	4	4	3	2
132	3	3	3	4	3	3	3	3	3
133	3	3	3	4	4	3	3	4	3
134	3	3	3	4	3	3	4	4	3
135	3	3	4	4	3	3	3	4	3
136	4	3	3	4	3	3	4	4	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	3	4	3	4	4	4	3
139	4	4	3	4	4	4	4	3	2
140	3	4	4	4	3	4	3	4	4
141	3	3	4	4	3	4	4	4	4
142	3	3	4	4	4	3	4	4	3
143	4	3	4	4	4	3	3	4	4

144	4	4	4	4	3	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	3	3	4	4	4	4	4	3
151	3	3	3	4	3	3	3	4	3
152	3	4	3	4	3	4	4	4	4
153	3	3	3	4	3	3	3	4	4
154	3	3	4	4	4	4	4	4	4
155	3	3	3	4	3	4	4	4	4
156	3	3	4	4	3	4	4	4	3
157	3	3	3	4	3	4	4	4	4
158	4	4	4	4	3	4	4	4	3
159	4	4	4	4	3	3	4	4	3
160	4	3	3	4	3	4	4	4	3
161	3	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	3	4	4	3
163	3	3	3	4	3	3	3	4	3
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	3	4	3	4	3	3	4	4	3
166	3	4	3	4	3	4	3	4	4
167	3	3	3	4	3	4	3	4	3
168	3	4	3	4	3	4	4	4	4
169	3	4	3	4	3	4	4	4	4
170	3	3	3	4	3	3	4	4	3
171	3	4	4	4	4	4	3	4	3
172	4	3	3	4	3	3	3	4	3
173	3	3	3	4	3	3	3	4	3
174	3	4	4	4	4	4	3	4	3
175	3	4	4	4	4	4	3	4	3
176	3	4	3	4	3	3	3	4	4
177	3	4	3	4	3	3	3	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	3	3	3	3	4	4	4	4	4
180	3	3	3	4	3	3	3	3	3
181	3	3	3	3	4	4	4	4	4
182	3	3	3	4	3	4	3	4	3

183	3	3	3	4	3	4	3	4	3
184	3	3	3	4	3	4	3	4	3
185	3	3	3	4	3	3	3	4	3
186	3	3	3	4	3	3	3	4	3
187	3	3	4	4	4	3	4	4	3
188	4	4	4	4	4	3	4	4	3
189	3	3	3	4	3	3	3	4	3
190	4	4	4	4	3	4	4	4	3
191	3	3	4	4	3	3	4	4	3
192	4	3	3	4	3	3	3	4	3
193	3	3	3	4	3	3	3	4	3
194	3	3	3	4	3	3	3	4	3
195	3	3	3	4	4	4	4	4	4
196	3	3	4	4	3	4	3	4	4
197	3	3	3	4	3	3	3	4	3
198	3	3	3	4	3	3	3	4	3
199	3	3	4	4	4	4	4	4	4
200	3	3	3	4	3	3	3	4	3
201	3	4	3	4	3	4	3	4	4
202	3	3	4	4	4	4	4	4	4
203	3	3	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	3	4	4	4
205	3	3	3	4	3	3	3	3	3
206	3	3	3	4	3	3	3	3	3
207	3	4	3	4	3	4	3	4	3
208	3	3	3	4	3	3	3	4	4
209	3	3	3	4	3	3	3	4	4
210	3	4	3	4	3	4	4	4	3
211	3	4	3	4	3	3	3	4	4
212	4	4	2	4	3	3	3	4	3
213	4	4	2	4	3	3	3	4	3
214	4	3	3	4	3	3	3	4	3
215	3	3	3	4	3	3	3	4	3
216	3	4	3	4	3	3	4	3	3
217	3	3	3	4	3	3	3	4	3
218	3	3	3	4	3	3	3	4	3
219	3	3	3	4	3	4	4	4	4
220	4	4	4	4	3	4	3	4	3
221	4	4	4	4	4	3	4	4	3

222	3	3	4	4	3	4	4	3	3
223	3	4	4	4	4	4	3	4	3
224	3	3	3	4	3	3	3	3	3
225	3	4	3	4	4	3	4	4	3
226	3	3	4	4	3	3	4	4	4
227	3	4	2	4	4	4	3	4	3
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	3	3	3	4	3	3	4	4	3
231	3	3	4	4	3	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	3	4	3	4	4	3	4	3
238	3	3	3	3	3	3	3	4	3
239	3	3	2	4	3	3	4	4	4
240	3	3	3	4	3	4	4	4	4
241	3	3	2	4	3	3	3	4	3
242	4	4	4	4	3	3	4	4	3
243	3	3	3	4	3	3	3	4	3
244	4	3	3	4	3	3	3	4	4
245	4	3	3	4	3	3	4	4	4
246	3	3	3	4	3	3	3	4	3
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	3	4	3	4	3	3	3
249	4	3	3	4	3	4	3	3	3
250	3	3	3	4	3	3	4	4	3
251	3	4	4	4	3	4	4	4	3
252	4	3	4	4	4	3	4	4	3
253	3	3	3	4	3	3	3	4	3
254	4	4	4	4	3	3	4	4	3
255	4	3	3	4	3	4	3	3	3
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	3	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	3	4	3	4	4
260	3	3	3	4	3	3	3	4	3

261	3	3	3	4	3	3	3	4	3
262	3	3	3	4	3	3	3	4	3
263	3	3	3	4	3	3	3	4	3
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	3	3	3	4	3	4	3	4	3
268	3	4	4	4	3	3	4	4	3
269	3	4	4	4	3	3	4	4	3
270	4	4	4	4	4	4	4	3	3
271	3	3	3	4	3	3	3	4	3
272	3	3	3	4	3	3	3	4	3
273	3	3	3	4	3	3	4	4	3
274	3	3	3	4	3	3	4	4	3
275	3	3	4	4	4	3	4	4	3
276	3	3	4	4	3	3	4	4	3
277	3	3	3	4	3	3	4	4	3
278	3	3	3	4	3	3	4	4	3
279	3	3	3	4	3	3	4	4	3
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	951	964	946	1106	945	980	1008	1096	946
NRR / Unsur	3.396	3.443	3.379	3.950	3.375	3.500	3.600	3.914	3.391
NRR tertbg/ unsur	0.377	0.382	0.375	0.438	0.375	0.389	0.400	0.434	0.376
IKM Unit pelayanan									

*)

3.546

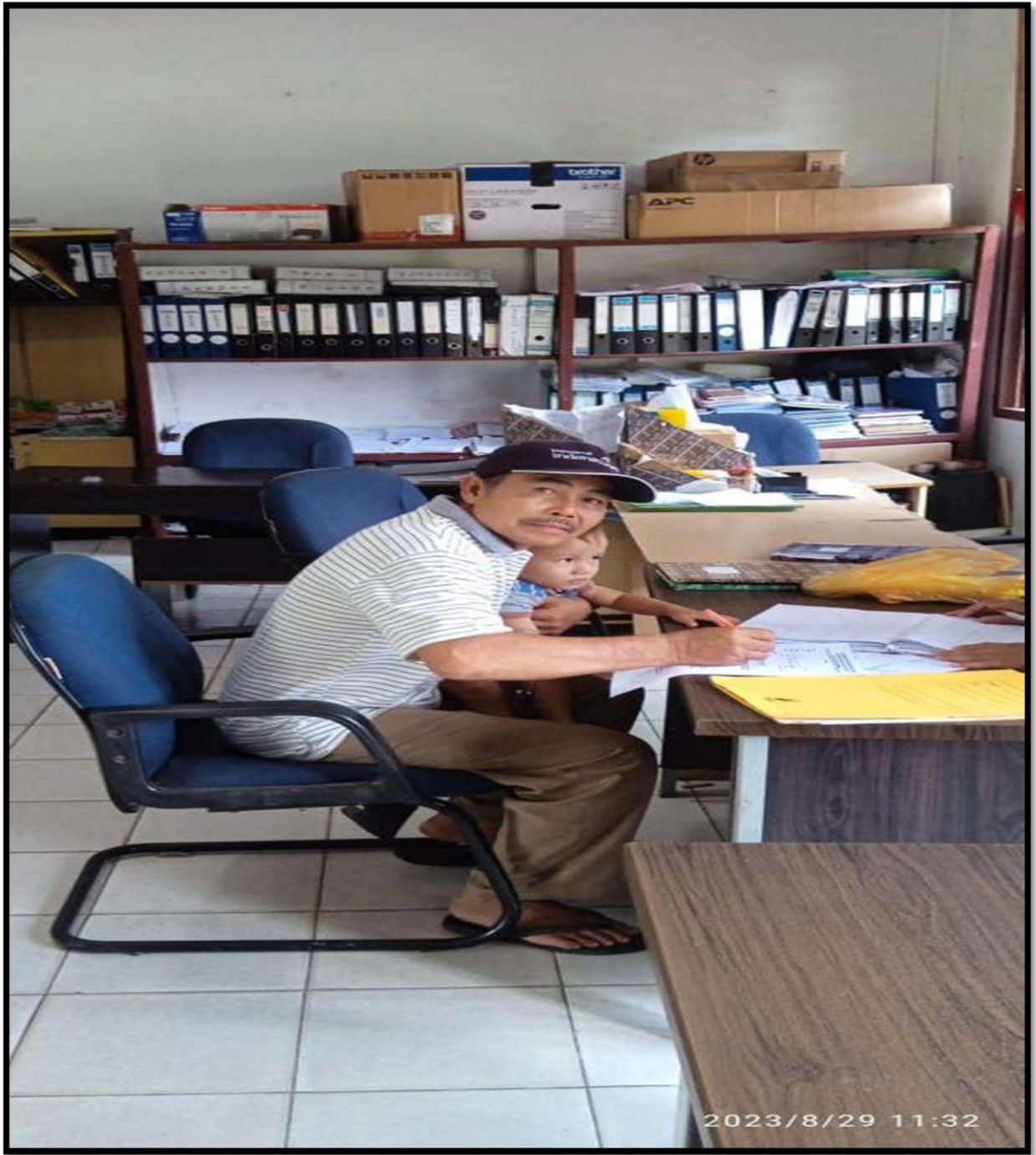
**)

88.655

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)







4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya



**LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2022**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

**Jl. Terpadu No.4 Selatpanjang
Telp: 0763-434709 Fax: 0763-434709**

 [disdukcabilmeranti](#)

 [Disdukcabil Kab Kep Meranti](#)

 disdukcabil.merantikab.go.id

 [Disdukcabil Meranti](#)

BAB II
PELAKSANAAN, HASIL SURVEI DAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

2.1 PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, dengan cara mengisi kuisioner setelah masyarakat menerima pelayanan. Data dikumpulkan dengan selang waktu bulan Januari s.d Desember 2022 dengan survei dilaksanakan empat kali dalam setahun dibagi menjadi tiap triwulan.

2.2 HASIL SURVEI

Berdasarkan rekapitulasi hasil survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dengan selang waktu bulan Januari s.d Desember 2022 dengan menggunakan kriteria penilaian Sangat Baik (4), Baik (3), Kurang Baik (2), dan Tidak Baik (1). Diperoleh data sebagai berikut :

SUB UNSUR		HASIL PENILAIAN	PERTANYAAN
1		2	3
1.	Pelayanan	3.63 / Sangat Baik	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
2.	Kemudahan Prosedur	3.63 / Sangat Baik	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
3.	Kecepatan Waktu	3.6/ Sangat Baik	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4.	Biaya/Tarif	4.0 / Sangat Baik	Bagaimana Pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam hal pelayanan
5.	Hasil	3.67 / Sangat Baik	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk dengan hasil yang diberikan
6.	Kemampuan Petugas	3.67/ Sangat Baik	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
7.	Perilaku petugas	3.7/ Sangat Baik	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
8.	Sarana dan Prasarana	3.6/ Sangat Baik	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
9.	Pengaduan Layanan	3.93 / Sangat Baik	Bagimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

1. Pada poin pelayanan, menyangkut sikap petugas *front desk* dan/atau penerima tamu dalam memberikan salam, keramahan dan kesopanan, cara berkomunikasi pemahaman terhadap pelayanan yang diberikan, serta jangka waktu pelayanan mendapatkan hasil penilaian sangat baik.

2. Pada point kemudahan prosedur, menyangkut persyaratan berkas dan prosedur yang diberikan petugas kepada masyarakat dalam beberapa hal ini mendapat penilaian mudah oleh masyarakat dan dalam nilai sangat baik.
 3. Pada point kecepatan waktu, penyelesaian menyangkut waktu yang diberikan petugas kepada masyarakat dalam hal penyelesaian pelayanan terhadap masyarakat, hal mendapat nilai cepat, sangat baik.
 4. Pada point biaya/tarif, dalam pelayanan oleh aparatur negara yang dilakukan oleh petugas kami telah berkomitmen bahwa kami tidak melakukan pungutan dan kami mendapat nilai Gratis oleh masyarakat. Nilai sempurna, sangat baik. Karena sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan, 0 Rupiah.
 5. Pada point Hasil, masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai diharapkan maka kami mendapat nilai sesuai yang diharapkan.
 6. Pada Point Kemampuan petugas, kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan memberikan informasi kepada masyarakat sangat kompeten dan informatif dan kami mendapat nilai sangat baik.
 7. Pada point perilaku Petugas, diharapkan petugas bisa berperilaku sopan dan ramah ketika memberikan pelayanan dan hasil survei mendapatkan sopan dan ramah sehingga mendapat nilai sangat baik.
 8. Pada point sarana dan prasarana, kualitas sarana baik ruang tunggu, penyediaan buku bacaan, dan penyediaan air minum diruang tunggu sangat baik dan menghasilkan nilai baik.
 9. Pada point pengaduan pelayanan, pengaduan pelayanan yang kami berikan mendapatkan nilai yang sangat baik.
- Kepuasan pelayanan secara keseluruhan mendapat hasil penilaian sangat baik / A.

2.3 TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti mendapat kriteria penilaian rata-rata bagus. Namun dari hasil tersebut didapatkan beberapa keluhan atau ketidakpuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti. Adapaun fasilitas yang perlu dibenahi serta saran perbaikan yang harus dilakukan sesuai kritik dan saran dari masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Ruang tunggu yang kurang kondusif dikarenakan sempit;
2. Tidak ada yang mengarahkan masyarakat pengguna layanan dalam mencari tempat parkir;
3. Tidak ada nomor antrian elektronik pada layanan;
4. Sosialisasi terhadap segala jenis persyaratan dan ketentuan pelayanan harus dilakukan lebih sering kepada masyarakat agar dapat dipahami dengan mudah;
5. Waktu penyelesaian layanan online lebih ditingkatkan.

Berdasarkan saran dari pengguna layanan maka hal tersebut ditindaklanjuti dengan :

1. Berkoordinasi dengan Sub Bagian Perencanaan dalam menyusun anggaran mengenai ruang tunggu layanan;

2. Mengerahkan petugas/ tenaga satpam pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti untuk bertanggungjawab terhadap pengawasan dan pengaturan parkir.
3. Menambahkan sistem antrian elektronik pada rencana Anggaran;
4. Sosialisasi mengenai persyaratan secara berkala melalui media sosial yang telah disediakan;
5. Menambah petugas sumber daya manusia untuk petugas online, yang awalnya 1 orang menjadi 2 orang.

BAB III
PENUTUP

Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar penyempurnaan dan peningkatan kualitas serta inovasi pelayanan publik.

Selatpanjang, 06 Februari 2023

**Kepala Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kepulauan Meranti**



AGUSTIA WIDODO, SE., M.Si
NIP. 19700805 201001 1 003



PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Komp. Perkantoran Bupati, Jl. Terpadu No. 04, Tebing Tinggi, Kepulauan Meranti, Riau 28753

Telepon (0763) 434709, Faksimile (0763) 434709

Website: disdukcapil.merantikab.go.id, Email: disdukmeranti@gmail.com

Nomor : 470/DKPS/2022/

Selatpanjang, 15 Februari 2023

Sifat : Segera

Lampiran : 1 (satu) lembar

Hal : Tindak lanjut hasil survei IKM

Yth. Ketua Tim Reformasi Birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti

Menindaklanjuti Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, maka diminta kepada saudara dan Tim Reformasi Birokrasi Area Pelayanan Publik untuk melakukan hal-hal berikut :

1. Mengoptimalkan dan menata sarana dan prasarana pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti;
2. Melakukan pembinaan kepada Petugas Layanan dalam upaya menjaga kualitas layanan.

Demikian disampaikan, untuk dilaksanakan, terimakasih.

Selatpanjang, 06 Februari 2023

**Kepala Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kepulauan Meranti**



AGUSTIA WIDODO, SE., M.Si
NIP. 19700805 201001 1 003



JL. TERPADU NO.4 SELATPANJANG



TELP/FAX: 0763-434709



EMAIL: DISDUKMERANTI@GMAIL.COM