

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 2 TAHUN 2024
PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NATUNA

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	4
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.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V.....	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13
1. kuisisioner	
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

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 Natuna sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, 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 Kependudukan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

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 Natuna dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna adalah tim yang dibentuk dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

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 Natuna 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. 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 himbauan 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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus-Oktober 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden yang disurvei dipilih secara acak sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Responden merupakan penerima layanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan atau dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna sebanyak 100 responden, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan, selama kurun waktu satu semester.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	50	50%
		PEREMPUAN	50	50%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	4	4%
		SLTP	3	3%
		SLTA	52	52%
		DIII	4	4%
		SI	37	37%
		S2		0%

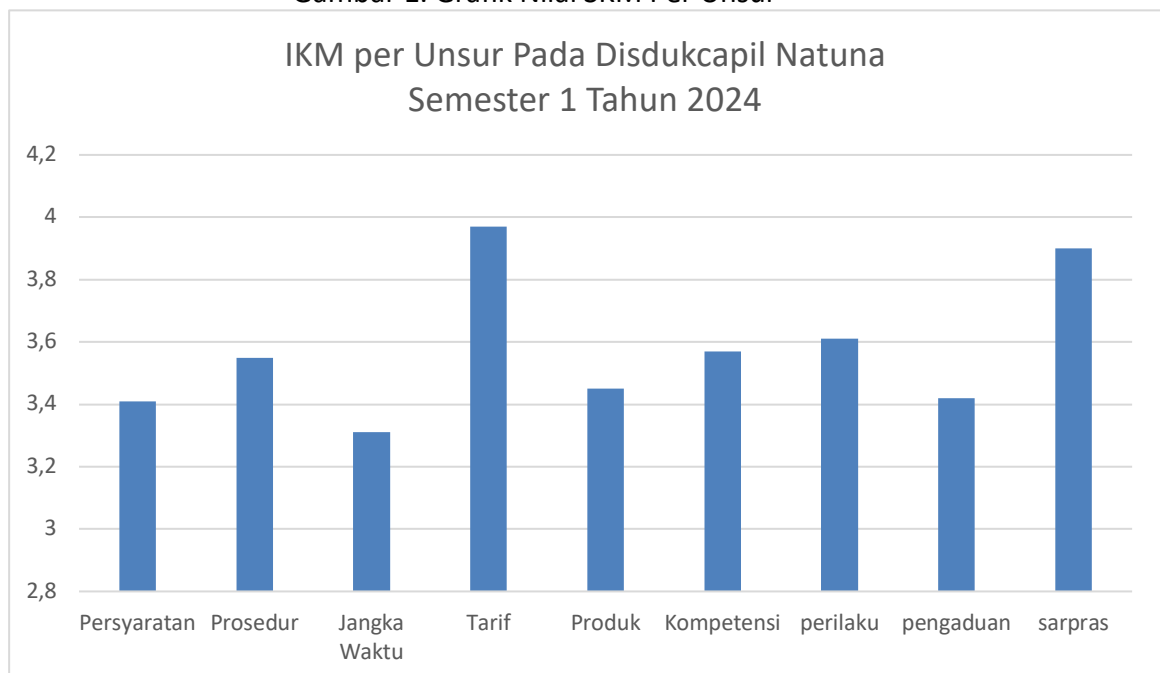
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,41	3,55	3,31	3,97	3,45	3,57	3,61	3,42	3,90
Kategori	B	A	B	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	88,52 (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 3,31. Selanjutnya Persyaratan Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,41 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sarana Prasarana termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,42.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya /Tarif Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,97 dari unsur layanan, Penanganan pengaduan layanan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,9 dan Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai ke 3 yaitu 3,61.

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.

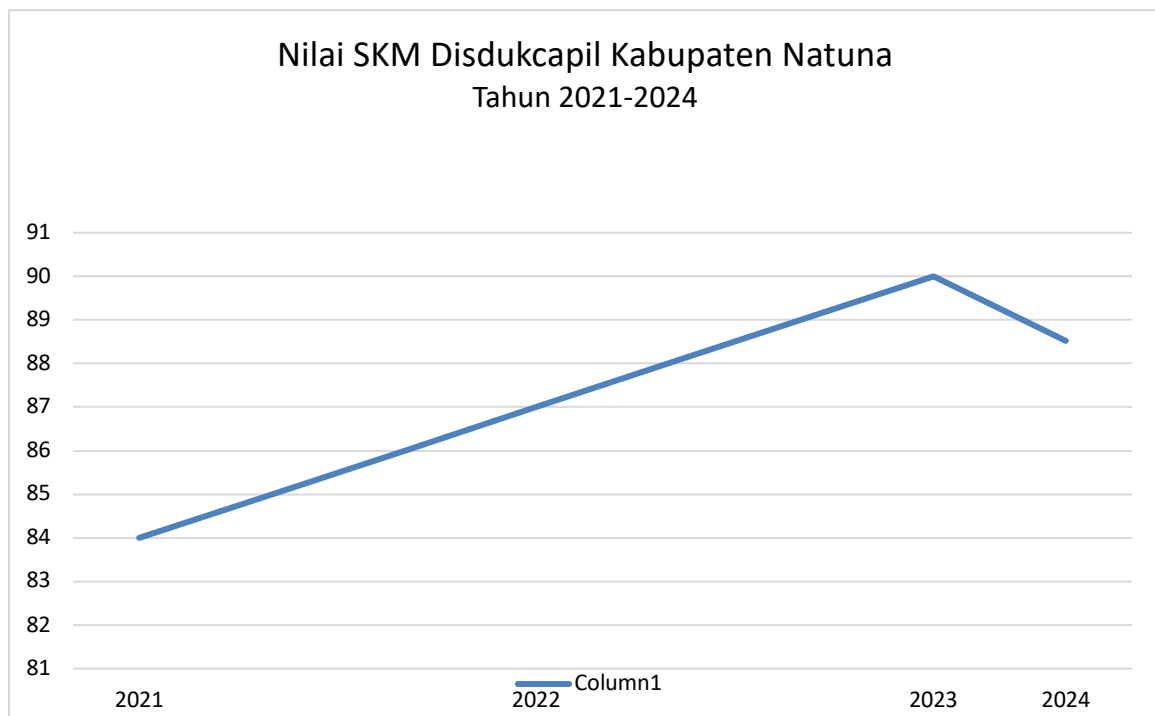
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu pelayanan	Rapat evaluasi terkait pelayanan serta sosialisasi mengenai SOP yang telah ditetapkan	√				

2	Persyaratan Pelayanan	Rapat evaluasi terkait pelayanan serta sosialisasi mengenai SOP yang telah ditetapkan	√				
3	Sarana dan Prasarana	Mengintegrasikan dengan BP3D dan BPKPD berkenaan dengan anggaran Disdukcapil Natuna serta mengimplementasikan nya	√				

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 Natuna dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,52. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, serta Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ tarif layanan, Penanganan pengaduan layanan dan Perilaku Petugas Pelayanan.

Natuna, 28 November 2024


H. ILHAM KAULI, S.Sos, M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 1969 199003 1 005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA**

NAMA RESPONDEN :		JAM SURVEY : ☐ 08.00 - 12.00
TANGGAL SURVEY :		☐ 13.00 - 17.00
NO. HP / WA :		

I. PROFIL RESPONDEN

JENIS KELAMIN :	☐ L	☐ P	
PENDIDIKAN :	☐ SD	☐ SMP	☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
	☐ LAINNYA		
PEKERJAAN :			
JENIS LAYANAN YANG DITERIMA :	☐ KK	☐ KTP	☐ AKTA CAPIL ☐ KIA

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

	P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara apakah sudah sesuai persyaratan yang harus di penuhi dengan jenis pelayanannya ?	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana menurut saudara prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil ?	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang waktu dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Saudara apakah ada biaya/tarif yang ditetapkan dalam pelayanan ?	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan Pelayanan ?	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4
7. Bagaimana menurut pendapat Saudara tentang perilaku dan sikap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana menurut Saudara tentang sarana dan prasarana (Peralatan) yang ada ?	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan layanan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil ?	
a. Tidak ada	1
b. Ada tapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

TANDA TANGAN RESPONDEN

2. Hasil Olah Data SKM

LAPORAN HASIL PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II TAHUN 2024									
Unit Pelayanan		: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna							
Alamat		: Jln. Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng Ranai							
Tlp/Fax.		: 0773-31490 / 0773-31351							
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	3	3	4	4	3	3	4	3	4
2	3	4	3	4	3	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	4	4	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	3	4	3	4	3	2	3
10	3	4	4	4	4	4	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	4	4	3	4	3	4	3
13	3	4	4	4	4	3	4	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	4	3	4	4	4	4
19	3	3	2	4	3	3	4	3	3
20	4	3	2	4	3	3	4	3	4
21	3	3	2	4	4	3	4	3	1
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	4	4	4	4	4	4
24	3	3	4	4	3	4	4	2	4
25	3	3	3	4	3	3	3	2	4
26	3	4	3	4	3	4	4	4	4
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	3	4	4	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	4	3	4	3	4	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	4	3	3	4	3	4	4	4	4
35	4	3	3	4	3	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	4	3	3	3	3	4	3	4
38	3	4	3	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	4	4	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	4	2	4
42	3	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	3	4	4	4	3	3	4
44	3	4	3	4	4	4	3	3	4
45	4	4	3	4	4	4	3	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	2	3	4
48	4	4	4	4	3	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	4	4	4	4	4
51	3	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	4	3	4	3
54	4	4	3	4	4	4	3	3	4
55	3	4	3	4	4	4	3	4	4
56	3	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	4	4	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	3	3	4	4	4	4	4	4
63	3	4	3	4	3	3	3	3	4
64	4	3	4	4	3	3	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	3	3	4	2	2	3	3	4
67	2	3	2	4	3	3	3	3	4
68	3	4	3	4	3	4	4	4	4
69	4	3	3	4	3	3	3	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	4	3	4	3	4	4	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	3	4	4	3	3	3	4
75	4	4	4	4	4	4	4	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4

78	3	3	3	4	3	3	4	4
79	3	4	3	4	3	3	4	4
80	4	4	3	4	4	3	4	4
81	3	4	3	4	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	4
83	3	3	3	4	3	4	4	4
84	3	4	4	4	3	4	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	4
86	3	4	3	4	3	4	4	4
87	4	3	3	4	4	3	4	4
88	3	3	3	4	3	4	3	4
89	3	3	3	4	4	3	3	4
90	4	3	3	4	3	4	4	4
91	3	4	3	4	3	3	4	4
92	4	4	3	4	4	4	4	4
93	3	4	3	4	3	3	4	4
94	4	3	3	4	3	3	4	4
95	3	3	3	4	3	3	3	4
96	3	3	4	4	3	3	4	4
97	3	4	3	4	3	3	3	4
98	3	3	3	4	4	4	3	4
99	4	3	3	4	4	4	4	4
100	3	3	3	4	3	3	3	4

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

H. Hasil Tindak Lanjut Evaluasi Semester I Tahun 2024

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Ket
1.	Mengikut sertakan pegawai untuk mengikuti Pelatihan atau bimbingan teknis dalam upaya meningkatkan kompetensi.	Juli s.d Desember 2024	Pelayanan Publik	- Pelaksanaan perbaikan dan tindak lanjut dari hasil SKM a. Mengikut sertakan pegawai dalam pelaksanaan Pelatihan dan Bimtek pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh Pemerintah maupun swasta.	Selesai
2.	Sosialisasi kebijakan kependudukan dan pencatatan sipil disetiap Kecamatan dan melalui Media Sosial Disdukcapil.	Juli s.d Desember 2024	Pelayanan Publik	- Pembuatan dan publikasi informasi melalui: 1. Website 2. Facebook 3. Instagram 4. Whatsapp Layanan Informasi	Selesai

6

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Ket
				5. Sosial Media Lainnya - Melakukan sosialisasi tentang kebijakan, petunjuk dan Prosedur pelayanan Dokumen Kependudukan dan pencatatan sipil - Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik. - Pelaksanaan Zoom Meeting dengan menghadirkan unsur perangkat Kecamatan, desa dan masyarakat. - Kerjasama dengan Radio Republik Indonesia (RRI) dalam rangka memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.	

7

3.	Review dan evaluasi kinerja atas Pengelolaan pada pelayanan pada internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.	Juli s.d Desember 2024	Pelayanan Publik	a. Peningkatan motivasi dan pengembangan Perilaku pegawai (staff dan penunjang) berdasarkan kebutuhan di setiap level. Adapun pelaksanaan meliputi : 1) <i>Integrity briefing</i> , yang diselenggarakan rutin setiap bulan. 2) <i>Service excellent</i> , yang diperuntukan bagi pegawai penunjang. b. Pembinaan kepada pegawai melalui rapat-rapat internal kedinasan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang lebih cepat.	Selesai
----	--	------------------------	------------------	--	---------

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
4.	Menjadikan hasil SKM sebagai acuan/pedoman periodik agar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kab. Natuna menjadi semakin baik.	Juli s.d Desember 2024	Pelayanan Publik	- Perbaikan berkelanjutan sebagai tindak lanjut hasil rekomendasi hasil survey kepuasan masyarakat : 1) Penyampaian hasil evaluasi di setiap rapat Dinas. 2) Penyampaian rencana kegiatan tindak lanjut kepada unit kerja yang berkaitan.	Selesai

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NATUNA
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	4
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.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V.....	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13
1. kuisisioner	
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

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 mengamalkan 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 Natuna sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, 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 Kependudukan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

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 Natuna dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna adalah tim yang dibentuk dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

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 Natuna 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. 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 himbauan 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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei – Juni 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden yang disurvei dipilih secara acak sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Responden merupakan penerima layanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan atau dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna sebanyak 100 responden, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan, selama kurun waktu satu semester.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	60	60%
		PEREMPUAN	40	40%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	3	3%
		SLTP	4	3%
		SLTA	59	71%
		DIII	1	1%
		SI	32	32%
		S2		0%

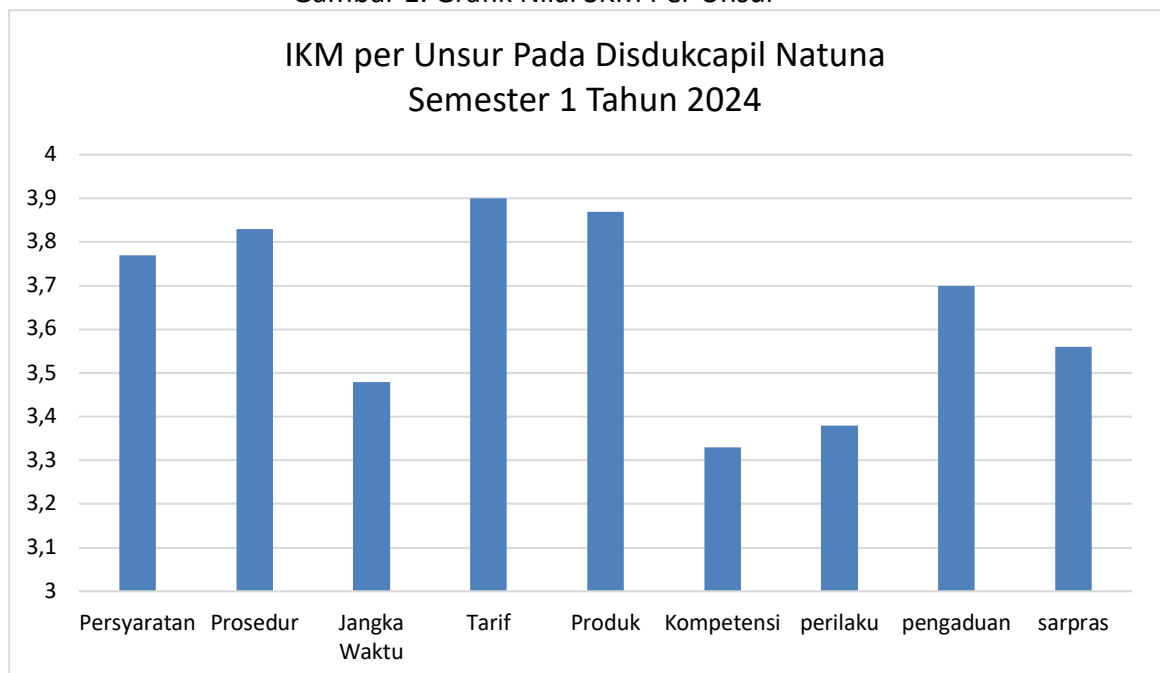
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,77	3,83	3,48	3,90	3,87	3,33	3,38	3,70	3,56
Kategori	A	A	B	A	A	B	B	A	A
IKM Unit Layanan	90,26 (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. Kompetensi Petugas Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,33. Selanjutnya Perilaku Petugas Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,380 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu Pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,48.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya /Tarif Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,90 dari unsur layanan, Produk Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,87 dan Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai ke 3 yaitu 3,83.

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.

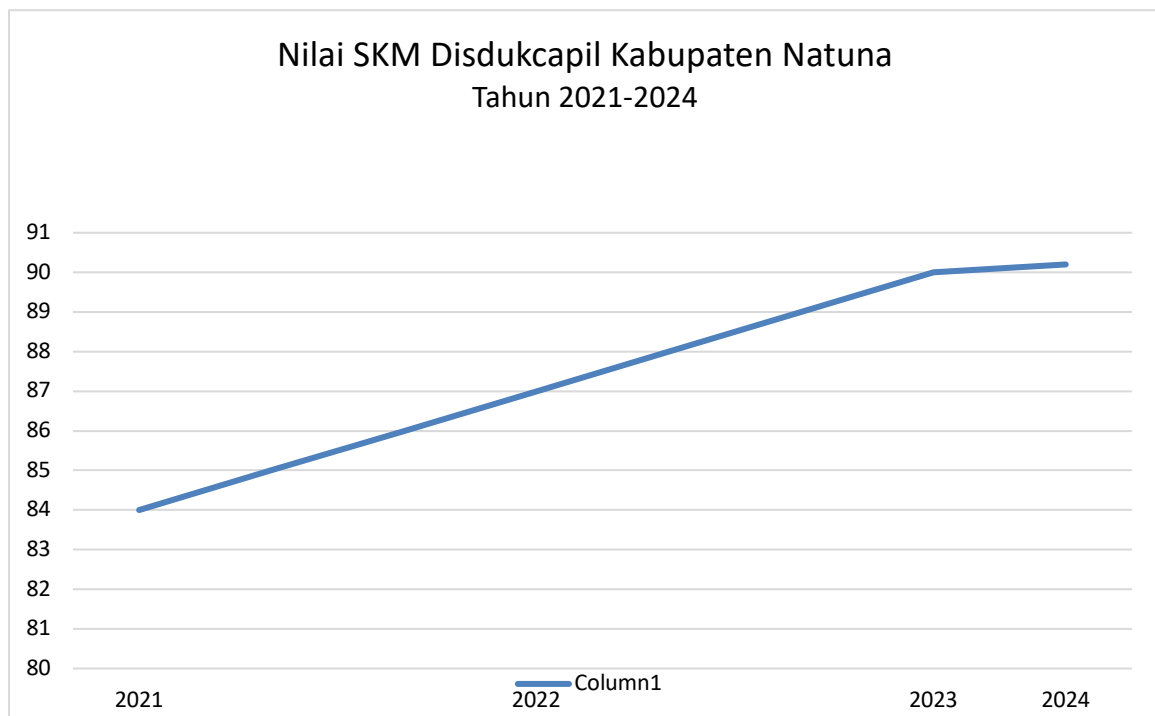
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Kompetisi Petugas Pelayanan	Sosialisasi Kebijakan Kependudukan dan Pencatatan Sipil			√		

2	Perilaku Petugas Pelayanan	Review atas pengelolaan pelayanan pada internal Disdukcapil			√		
3	Waktu Pelayanan	Rapat evaluasi terkait pelayanan serta sosialisasi mengenai SOP yang telah ditetapkan			√		

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 Natuna dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,26. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu perilaku petugas pelayanan, Kompetensi Petugas Pelayanan, serta waktu pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ tarif layanan, Produk Pelayanan dan Prosedur Pelayanan.

Natuna, 2 JULI 2024


KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA
H.ILHAM KAULI, S.Sos, M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 1969 199003 1 005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA**

NAMA RESPONDEN :		JAM SURVEY : ☐ 08.00 - 12.00
TANGGAL SURVEY :		☐ 13.00 - 17.00
NO. HP / WA :		

I. PROFIL RESPONDEN

JENIS KELAMIN :	☐ L	☐ P	
PENDIDIKAN :	☐ SD	☐ SMP	☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
	☐ LAINNYA		
PEKERJAAN :			
JENIS LAYANAN YANG DITERIMA :	☐ KK	☐ KTP	☐ AKTA CAPIL ☐ KIA

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

	P*)	
1. Bagaimana pendapat Saudara apakah sudah sesuai persyaratan yang harus di penuhi dengan jenis pelayanannya ?		
a. Tidak sesuai	1	
b. Kurang sesuai	2	
c. Sesuai	3	
d. Sangat sesuai	4	
2. Bagaimana menurut saudara prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil ?		
a. Tidak mudah	1	
b. Kurang mudah	2	
c. Mudah	3	
d. Sangat mudah	4	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang waktu dalam memberikan pelayanan ?		
a. Tidak cepat	1	
b. Kurang cepat	2	
c. Cepat	3	
d. Sangat cepat	4	
4. Bagaimana pendapat Saudara apakah ada biaya/tarif yang ditetapkan dalam pelayanan ?		
a. Sangat mahal	1	
b. Cukup mahal	2	
c. Murah	3	
d. Gratis	4	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?		
a. Tidak sesuai	1	
b. Kurang sesuai	2	
c. Sesuai	3	
d. Sangat sesuai	4	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan Pelayanan ?		
a. Tidak kompeten	1	
b. Kurang kompeten	2	
c. Kompeten	3	
d. Sangat Kompeten	4	
7. Bagaimana menurut pendapat Saudara tentang perilaku dan sikap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?		
a. Tidak sopan dan tidak ramah	1	
b. Kurang sopan dan kurang ramah	2	
c. Sopan dan ramah	3	
d. Sangat sopan dan ramah	4	
8. Bagaimana menurut Saudara tentang sarana dan prasarana (Peralatan) yang ada ?		
a. Buruk	1	
b. Cukup	2	
c. Baik	3	
d. Sangat Baik	4	
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan layanan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil ?		
a. Tidak ada	1	
b. Ada tapi tidak berfungsi	2	
c. Berfungsi kurang maksimal	3	
d. Dikelola dengan baik	4	

TANDA TANGAN RESPONDEN

2. Hasil Olah Data SKM

LAPORAN HASIL PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER I TAHUN 2024									
Unit Pelayanan		: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna							
Alamat		: Jln. Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng Ranai							
Tlp/Fax.		: 0773-31490 / 0773-31351							
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	3	4	4	4	4	4
2	4	4	3	4	3	3	3	4	4
3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
5	4	4	3	4	3	4	3	4	3
6	4	4	3	3	3	3	3	4	3
7	3	4	3	4	4	4	3	4	3
8	3	4	3	4	3	3	3	4	4
9	3	4	3	4	4	3	3	4	3
10	4	4	3	4	4	3	3	3	3
11	4	4	3	4	4	3	3	3	3
12	4	4	3	4	3	3	3	3	3
13	4	4	3	4	4	3	3	4	4
14	4	4	3	4	4	3	3	4	4
15	4	4	3	4	4	3	3	4	4
16	4	4	3	4	4	3	3	4	4
17	4	4	3	4	4	3	3	4	4
18	4	4	4	4	4	3	3	4	3
19	4	4	4	4	4	3	4	3	3
20	4	4	3	4	4	4	4	3	3
21	4	4	3	4	4	4	4	3	3
22	4	3	3	4	4	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	3	3	3	3
24	4	4	3	4	4	3	3	4	3
25	4	3	3	4	4	3	3	4	4
26	4	4	3	4	4	3	3	4	4
27	4	4	3	4	4	3	3	4	4
28	3	4	4	4	4	4	3	4	4
29	3	4	3	4	3	4	3	4	4
30	4	4	3	4	4	3	3	4	4
31	4	4	4	4	4	3	3	4	4
32	4	4	4	4	4	4	3	4	4
33	3	4	4	4	4	3	3	4	4
34	3	4	4	4	4	4	3	4	4
35	3	4	3	4	4	3	4	4	3
36	4	4	3	4	4	4	4	4	3
37	4	4	3	4	4	4	4	4	3
38	4	4	3	4	4	3	4	3	3
39	4	4	3	4	4	3	4	3	3
40	4	4	3	4	4	4	3	4	3
41	4	4	3	3	4	4	3	4	3
42	4	4	3	3	4	4	3	4	3
43	3	4	4	4	4	4	3	3	3
44	4	4	4	4	4	3	3	4	3
45	3	4	4	3	4	3	3	4	3
46	4	4	4	4	3	3	3	3	4
47	4	4	4	4	4	3	3	4	4
48	4	3	4	3	4	3	3	4	4
49	4	3	4	4	4	3	3	4	4
50	4	4	4	3	4	3	3	4	4
51	4	3	4	4	4	3	3	4	4
52	3	4	4	4	4	3	3	3	4
53	4	4	4	4	4	3	4	3	4
54	4	4	4	4	4	3	4	3	4
55	4	4	3	4	4	3	4	3	4
56	3	4	3	4	4	3	4	3	3
57	4	4	3	4	4	3	4	3	3
58	4	4	4	4	4	4	3	3	3
59	4	4	4	3	4	4	3	4	3
60	3	4	4	4	4	4	4	4	3
61	4	4	3	3	4	4	4	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	3
63	4	4	4	4	3	3	3	4	3
64	4	4	4	4	4	3	3	4	4

65	4	4	4	4	4	3	3	4	4
66	3	3	4	4	4	3	3	4	4
67	4	3	4	4	3	3	3	4	4
68	4	3	4	4	4	3	4	4	4
69	4	3	3	4	4	3	4	4	4
70	4	4	3	4	4	3	4	4	4
71	4	4	3	4	4	3	3	3	3
72	4	4	4	4	4	3	3	3	3
73	3	3	4	4	4	3	3	4	3
74	3	3	4	4	4	3	3	3	3
75	3	3	4	4	4	3	3	3	4
76	3	4	4	4	4	3	3	3	4
77	3	4	3	4	4	3	4	3	4
78	4	4	4	4	4	3	4	3	4
79	4	4	3	4	4	3	3	3	4
80	4	4	4	4	4	3	3	3	4
81	4	4	3	4	4	4	4	4	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	3
83	3	3	4	4	4	4	4	4	3
84	3	3	3	4	4	3	4	4	3
85	3	4	3	4	4	4	4	4	3
86	3	4	4	4	4	3	3	4	4
87	4	4	4	4	4	4	3	4	4
88	4	4	4	4	4	3	3	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	3	4
91	4	4	4	4	3	3	4	4	4
92	4	3	3	4	4	4	4	4	4
93	4	3	3	4	4	3	3	4	4
94	4	4	3	4	3	3	4	4	4
95	4	4	3	4	3	3	4	4	4
96	4	4	3	4	4	3	4	3	4
97	4	3	3	4	4	4	4	4	4
98	4	4	3	4	4	4	4	4	4
99	4	4	3	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
									*)
									3,610
									**))
									90,255
ΣNilai /Unsur	377	383	348	390	387	333	338	370	356
NRR / Unsur	3,770	3,830	3,480	3,900	3,870	3,330	3,380	3,700	3,560
NRR tertbg/ unsur	0,415	0,421	0,383	0,429	0,426	0,366	0,372	0,407	0,392
IKM Unit Pelayanan									
Keterangan : - U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan - NRR = Nilai rata-rata = Indeks Kepuasan Masyarakat = Jumlah NRR IKM tertimbang - *) = Jumlah NRR Tertimbang x 25 - **) = Jumlah nilai per unsur dibagi =Jumlah kuesioner yang terisi NRR Per Unsur = NRR per unsur x 0,11 NRR tertimbang per unsur					No.	UNSUR PELAYANAN			NILAI RATA-RATA
					U1	Persyaratan pelayanan			3,770
					U2	Prosedur pelayanan			3,830
					U3	Waktu pelayanan			3,480
					U4	Biaya / tarif pelayanan			3,900
					U5	Produk Pelayanan			3,870
					U6	Kompetensi petugas pelayanan			3,330
					U7	Perilaku petugas pelayanan			3,380
					U8	Sarana dan prasarana			3,700
					U9	Penanganan pengaduan layanan			3,560
IKM UNIT PELAYANAN					90,26				
Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 B (Baik) : 76,61 - 88,30 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99									

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

H. Hasil Tindak Lanjut Evaluasi Semester II Tahun 2023

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Ket
1	Mengintegrasikan dengan BP3D Kab. Natuna dan BPKPD Kab. Natuna berkenaan dengan anggaran Disdukcapil Natuna serta mengimplementasikan nya.	Januari s.d Juli 2024	Pelayanan Publik	- Pelaksanaan perbaikan dan tindak lanjut dari hasil SKM a. Pengajuan Penambahan Sarana dan Prasarana Pelayanan dengan pengajuan Anggaran pada tahun 2024 b. Mengimplementasikan Sarana dan Prasarana yang telah disiapkan.	Selesai
2	Sosialisasi kebijakan kependudukan dan pencatatan sipil disetiap Kecamatan dan melalui Media Sosial Disdukcapil.	Januari s.d Juli 2024	Pelayanan Publik	- Pembuatan dan publikasi informasi melalui: 1. Website 2. Facebook 3. Instagram 4. Whatsapp Layanan Informasi	Selesai

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Ket
				5. Sosial Media Lainnya - Melakukan sosialisasi petunjuk Prosedur pelayanan Dokumen Kependudukan dan pelaksanaan Forum Konsultasi Publik.	
3	Review atas Pengelolaan pelayanan pada internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.	Januari s.d Juli 2024	Pelayanan Publik	Peningkatan motivasi dan pengembangan Perilaku pegawai (staff dan penunjang) berdasarkan kebutuhan di setiap level. Adapun pelaksanaan meliputi : 1) <i>Integrity briefing</i> , yang diselenggarakan rutin setiap bulan	Selesai

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
				2) <i>Service excellent</i> , yang diperuntukan bagi pegawai penunjang	
4.	Menjadikan hasil SKM sebagai acuan/pedoman periodik agar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kab. Natuna menjadi semakin baik.	Januari s.d Juli 2024	Pelayanan Publik	- Perbaikan berkelanjutan sebagai tindak lanjut hasil rekomendasi hasil survey kepuasan masyarakat : 1) Penyampaian hasil evaluasi di setiap rapat Dinas. 2) Penyampaian rencana kegiatan tindak lanjut kepada unit kerja yang berkaitan.	Selesai