



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL
KABUPATEN BINTAN

Kata Pengantar

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan, sebagai salah satu penyedia pelayanan publik di Kabuapten Bintan, selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya harapan dan tutunan publik. Upaya tersebut dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk itu diperlukan evaluasi terdapat penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan sala satu cara mendapatkan hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan diwajibkan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua masyarakat yang bersedia untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat ini. Tim IKM Tahun 2024 yang bekerja keras agar pengelolaan data survei kepuasan masyarakat dapat terlaksana sesuai dengan kebijakan yang berlaku dan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan agar Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan Tahun 2024 dapat terselenggara dengan baik.

Kami menyadari bahwa penyusunan Buku Survei Kepuasan Masyaraakat ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan dan berbagai sumber yang belum maksimal. Untuk itu kami menerima saran, masukan dan kritikan demi penyempurnaan Buku Survei Kepuasan Masyarakat di masa yang akan datang.

Akhirnya pada kesempatan ini, kami menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu penerbitan buku Survei Kepuasan Masyarakat ini. Semoga buku ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Aamiiin Yaa Robbal Aalamiin.

Bandar Seri Bentan, 15 November 2024

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BINTAN**



RUSLI, ST
Pembina Tk. I / (IV/b)
NIP. 197803062006041011

DAFTAR ISI

BAB I	2
PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan.....	5
BAB II	7
PENGUMPULAN DATA SKM	7
2.1 Pelaksana SKM	7
2.2 Metode Pengumpulan Data	7
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	8
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	9
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	9
BAB III	12
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	12
3.1 Jumlah Responden SKM.....	12
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	14
BAB IV	15
ANALISIS HASIL SKM	15
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	15
4.2 Rencana Tindak Lanjut	18
4.3 Tren Nilai SKM.....	19
4.4 Analisis Peningkatan Signifikan pada 2023 dan 2024.....	21
BAB V	23
KESIMPULAN.....	23
LAMPIRAN.....	25
1. Kuesioner	25
2. Hasil Olah Data SKM.....	27
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	37
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	38

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Latar belakang pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kabupaten Bintan berangkat dari amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012. Regulasi ini menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melibatkan masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan guna memastikan layanan yang transparan, akuntabel, dan inklusif. Dalam konteks pelayanan publik di era saat ini, keterlibatan masyarakat menjadi lebih penting, terutama dalam rangka mendukung konsep pembangunan berkelanjutan yang semakin mendapatkan perhatian. Pelibatan ini memungkinkan masyarakat untuk berperan aktif dalam mengawasi dan memberikan masukan terkait layanan yang mereka terima, sehingga kebijakan yang diambil oleh penyelenggara layanan dapat lebih tepat sasaran dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Sejalan dengan tujuan tersebut, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 kemudian diterbitkan sebagai pedoman untuk menyusun dan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM dirancang untuk memberikan gambaran bagi unit penyelenggara pelayanan publik tentang kualitas layanan yang diberikan, berdasarkan penilaian langsung dari pengguna layanan. Melalui survei ini, diharapkan masyarakat dapat menilai berbagai aspek kinerja pelayanan publik, termasuk standar pelayanan, kecukupan sarana prasarana, proses pengaduan dan penyelesaian masalah, serta aspek lain yang terkait dengan mutu layanan.

Di Kabupaten Bintan, sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, pelaksanaan SKM menjadi sarana penting untuk mengukur kepuasan masyarakat secara menyeluruh. Dengan mengacu pada Peraturan Menteri PANRB tersebut, SKM dilakukan menggunakan pendekatan yang tidak hanya kuantitatif namun juga kualitatif, untuk menghasilkan data yang akurat, komprehensif, dan relevan dengan kondisi tahun 2024 yang semakin berkembang dalam konteks digitalisasi layanan dan perubahan ekspektasi masyarakat. Melalui pendekatan kuantitatif, survei ini mengukur tingkat kepuasan dari segi

angka atau persentase, sementara pendekatan kualitatif memberi ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan saran, kritik, serta harapan mereka secara mendalam.

Hasil dari survei ini tidak hanya akan menjadi bahan evaluasi internal bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan, tetapi juga akan memberikan masukan strategis dalam menentukan arah peningkatan kualitas layanan di masa mendatang. Dalam konteks yang lebih luas, SKM ini juga berfungsi sebagai tolak ukur efektivitas reformasi birokrasi dalam sektor pelayanan publik di Bintan. Dengan adanya hasil SKM yang diukur berdasarkan 9 unsur utama, mulai dari standar layanan, hingga aspek sarana prasarana dan prosedur pengaduan, diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan dapat mencapai layanan prima yang memenuhi harapan masyarakat dan sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang responsif dan adaptif terhadap perubahan.

Survei ini memiliki signifikansi yang besar dalam upaya mencapai tujuan tersebut, di mana hasilnya menjadi masukan untuk pembaruan dan penyempurnaan kebijakan. Melalui upaya yang terus-menerus dalam melakukan perbaikan, Pemerintah Kabupaten Bintan berharap dapat menciptakan iklim pelayanan publik yang proaktif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, sehingga hak-hak warga sebagai penerima layanan dapat terpenuhi secara maksimal. Keberhasilan dalam memenuhi hak-hak ini diharapkan dapat mendorong kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik yang semakin baik dan menguatkan kehadiran pemerintah sebagai pelayan yang mengedepankan kualitas, keadilan, dan transparansi.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memiliki peran sentral dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Di Kabupaten Bintan, SKM tidak hanya berfungsi sebagai alat pengukuran, tetapi juga sebagai mekanisme feedback yang esensial dari masyarakat pengguna layanan. Melalui SKM, masyarakat diberi ruang untuk menilai langsung berbagai aspek dari layanan publik yang mereka terima. Hal ini mencakup efisiensi dan transparansi layanan, kemudahan akses, responsivitas terhadap pengaduan, dan kualitas sarana prasarana. Penilaian masyarakat ini menjadi bahan evaluasi konkret bagi unit layanan publik untuk merumuskan langkah perbaikan yang lebih akurat dan relevan, sehingga kualitas layanan dapat ditingkatkan secara berkesinambungan.

Di era digital seperti sekarang, ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik semakin tinggi. Masyarakat menginginkan layanan yang cepat, responsif, dan serba digital, selaras dengan kemajuan teknologi yang telah mengubah cara hidup dan pola konsumsi

informasi masyarakat. Oleh karena itu, SKM juga menjadi salah satu alat untuk mengetahui bagaimana masyarakat merespons implementasi digitalisasi layanan yang diterapkan oleh pemerintah Kabupaten Bintan. Data hasil survei ini akan memberikan insight berharga terkait kebutuhan akan transformasi digital yang lebih baik di sektor pelayanan publik, baik dari sisi kecepatan layanan, keterjangkauan teknologi, maupun dari sisi keamanan data yang semakin penting di era digital. Dengan demikian, SKM tidak hanya mengukur kualitas pelayanan saat ini, tetapi juga memberi arah bagi pengembangan layanan berbasis digital ke depannya.

Dalam pelaksanaannya, SKM di Kabupaten Bintan didasarkan pada sembilan unsur utama yang diatur oleh Permen PANRB No. 14 Tahun 2017, antara lain mengenai prosedur layanan, kompetensi petugas, sarana dan prasarana, hingga penanganan pengaduan. Kesembilan unsur ini mencerminkan komitmen pemerintah untuk membangun sistem pelayanan yang komprehensif dan berpusat pada kebutuhan masyarakat. Melalui pendekatan yang sistematis ini, hasil survei akan memberikan gambaran yang lebih menyeluruh terkait kinerja pelayanan publik di Kabupaten Bintan. Lebih jauh lagi, hasil survei ini memungkinkan pemerintah daerah untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari setiap unsur layanan sehingga perbaikan dapat difokuskan pada aspek yang paling membutuhkan peningkatan.

Selain itu, SKM juga menjadi landasan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk melibatkan masyarakat secara lebih aktif dalam perumusan kebijakan. Dengan data dan masukan langsung dari pengguna layanan, pemerintah Kabupaten Bintan dapat merancang kebijakan dan program peningkatan kualitas layanan yang lebih tepat sasaran. Konsep pelayanan publik yang berkelanjutan menuntut keterlibatan masyarakat sebagai pemegang hak dan penerima manfaat layanan. Dengan cara ini, kebijakan yang dihasilkan tidak hanya mengakomodasi kebutuhan saat ini tetapi juga mampu menyesuaikan dengan perubahan dan perkembangan kebutuhan masyarakat di masa mendatang. Hal ini sejalan dengan prinsip pembangunan berkelanjutan, di mana pengambilan keputusan di tingkat pelayanan publik memperhatikan dampak jangka panjang bagi kesejahteraan masyarakat.

Dalam jangka panjang, penerapan SKM yang konsisten dan berkelanjutan juga diharapkan dapat membangun budaya pelayanan prima di Kabupaten Bintan. Dengan hasil survei yang disampaikan kepada setiap unit layanan, setiap pegawai layanan publik akan didorong untuk senantiasa meningkatkan kompetensi, etika kerja, serta kecepatan dan ketepatan dalam menangani kebutuhan masyarakat. Budaya pelayanan yang berfokus pada

kepuasan masyarakat ini akan menciptakan kepercayaan publik yang lebih besar terhadap pemerintah daerah, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan semakin meningkatnya kepercayaan masyarakat, diharapkan pula tercipta lingkungan pelayanan yang transparan, bebas dari praktik-praktik penyimpangan, serta memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat dalam mengakses layanan yang mereka butuhkan.

Pada akhirnya, pelaksanaan SKM yang komprehensif di Kabupaten Bintan menjadi salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas dan inklusif. Dengan mendengarkan dan memahami suara masyarakat melalui survei ini, pemerintah daerah dapat terus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan zaman, sehingga pelayanan publik dapat memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh lapisan masyarakat. Harapannya, SKM dapat menjadi alat yang tidak hanya bersifat evaluatif, tetapi juga bersifat transformasional, mendorong tercapainya pelayanan publik yang unggul, berkeadilan, dan relevan dengan dinamika sosial-ekonomi masyarakat Kabupaten Bintan di tahun 2024 dan tahun-tahun mendatang

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 dan pencatatan sipil yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

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 Bintan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan Google Form 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 Bintan 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

Pengumpulan data dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan di berbagai lokasi strategis yang mencakup seluruh unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Pemilihan lokasi meliputi unit layanan pada saat jam pelayanan yang sedang sibuk untuk memastikan bahwa survei mencerminkan kondisi layanan pada waktu yang penuh aktivitas. Selain itu, survei juga dilakukan di lokasi-lokasi pelayanan jemput bola yang diadakan di luar kantor, serta di beberapa kecamatan, kelurahan, dan desa yang menyediakan layanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa survei mencakup representasi wilayah yang lebih luas dan menjangkau berbagai kalangan masyarakat.

Responden, yang merupakan penerima layanan, diminta untuk mengisi kuesioner secara mandiri, sehingga pendapat yang disampaikan benar-benar mencerminkan pengalaman pribadi mereka terhadap layanan yang diterima. Pengisian kuesioner dilakukan di lokasi-lokasi yang telah disiapkan dengan fasilitas yang nyaman, memastikan bahwa mereka dapat meluangkan waktu sejenak untuk memberikan penilaian yang akurat dan jujur. Dalam prosesnya, petugas layanan memberikan himbauan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam survei, namun tetap memberikan keleluasaan bagi responden untuk mengisi secara mandiri, sehingga hasilnya objektif dan tidak dipengaruhi oleh intervensi pihak layanan.

Setelah selesai mengisi kuesioner, responden diarahkan untuk mengumpulkan kuesioner tersebut di tempat yang telah disediakan. Pengaturan ini bertujuan untuk memastikan keamanan dan kerahasiaan jawaban yang diberikan, sehingga masyarakat merasa nyaman dan bebas dalam menyampaikan pendapatnya. Dengan cara ini, survei diharapkan dapat memperoleh data yang valid, menggambarkan kondisi riil pelayanan yang diterima masyarakat, dan menjadi dasar yang kuat bagi evaluasi serta pengembangan kualitas pelayanan publik ke depannya.

Metode pengumpulan data yang dilakukan ini memungkinkan penerimaan berbagai perspektif dan masukan dari masyarakat yang berasal dari latar belakang dan kebutuhan yang beragam, termasuk masyarakat yang tinggal di daerah terpencil yang seringkali sulit mendapatkan akses ke kantor layanan utama.

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 11 (Sebelas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Januari-November 2024	216
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam menentukan responden untuk Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), langkah pertama adalah mengidentifikasi jumlah populasi penerima layanan, yaitu jumlah pemohon yang memanfaatkan berbagai jenis layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Data populasi penerima layanan dihitung berdasarkan perkiraan dan jumlah pemohon pada periode survei sebelumnya, guna mendapatkan gambaran akurat mengenai jumlah orang yang telah menerima layanan selama setahun. Berdasarkan data

tahun 2023, populasi penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan selama periode satu tahun diperkirakan mencapai 16.666 orang. Angka ini mencakup seluruh pemohon dari berbagai jenis layanan, mulai dari pengurusan KTP-el, kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, hingga layanan administrasi kependudukan lainnya. Setelah menentukan jumlah populasi, proses berikutnya adalah memilih responden secara acak dari setiap jenis layanan, sehingga data survei yang terkumpul mencerminkan representasi dari seluruh kelompok layanan yang ada. Untuk menentukan jumlah minimum sampel yang dibutuhkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan Tabel Krejcie dan Morgan, sebuah acuan statistik yang sering digunakan dalam penelitian sosial untuk menentukan ukuran sampel yang representatif. Berdasarkan tabel ini, dari populasi sebesar 16.666 orang, jumlah minimum sampel responden yang perlu dikumpulkan dalam satu periode survei SKM adalah sebanyak 375 orang. Jumlah ini dianggap cukup untuk menghasilkan data yang valid dan mampu menggambarkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Pemilihan responden dilakukan dengan metode sampling acak, sehingga setiap penerima layanan memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai responden survei. Teknik ini memastikan bahwa survei tidak hanya menyoroti pengalaman dari satu jenis layanan tertentu, tetapi juga mencakup pengalaman dari berbagai jenis layanan yang tersedia di dinas. Dengan demikian, hasil survei dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat dari berbagai sudut pandang.

Proses seleksi responden yang cermat dan penggunaan teknik sampling yang sistematis diharapkan dapat menghasilkan data yang objektif dan akurat. Data tersebut nantinya akan digunakan sebagai dasar dalam proses evaluasi serta perencanaan strategi peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Hal ini dilakukan agar upaya perbaikan yang dirancang dapat memenuhi harapan masyarakat dan mampu mengatasi berbagai tantangan yang mungkin muncul dalam pelayanan ke depannya.

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 375 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	174	46,4%
		PEREMPUAN	201	53,6%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	45	12%
		SLTP	65	17,3%
		SLTA	189	50,4%
		DIII	16	4,3%
		SI	53	14,1%
		S2	3	0,8%
		TIDAK SEKOLAH	4	1,1%
3	PEKERJAAN	PNS / TNI/ POLRI	33	8,8%
		KARYAWAN/BUMN	5	1,3%
		KARYAWAN SWASTA	47	12,6%
		PELAJAR/ MAHASISWA	107	28,5%
		WIRASWASTA	28	7,5%
		LAINNYA	155	41,3%
4	JENIS LAYANAN	KTP	192	51,2%
		KK	63	16,8%
		PINDAH DATANG	34	9,1%
		KELAHIRAN	32	8,5%

		KEMATIAN	4	1,1
		PERKAWINAN	5	1,3%
		PERCERAIAN	0	0
		LAINNYA	45	12%

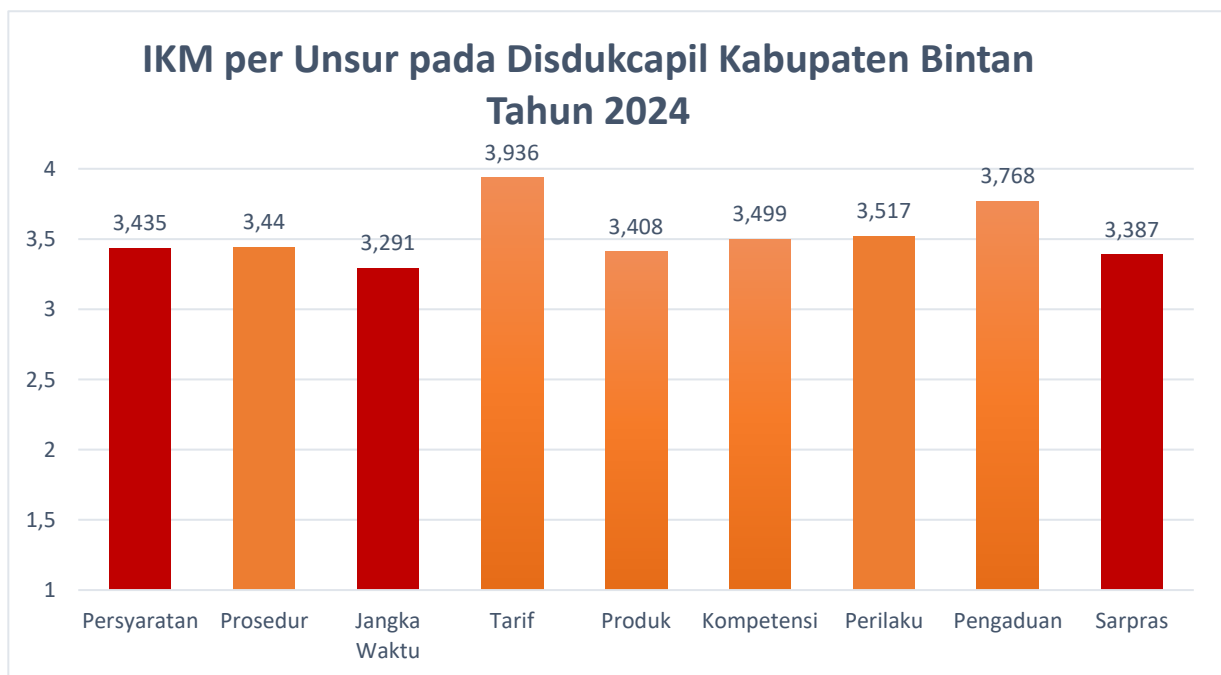
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,435	3,440	3,291	3,936	3,408	3,499	3,517	3,768	3,387
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	88 (B atau 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan, ditemukan beberapa temuan penting yang menunjukkan area keunggulan dan aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih untuk perbaikan layanan. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa unsur “Jangka Waktu Pelayanan” memperoleh nilai terendah di antara seluruh aspek yang dinilai, dengan skor sebesar 3,291. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat merasa ada kekurangan dalam hal kecepatan atau ketepatan waktu penyelesaian layanan yang diberikan. Selanjutnya, aspek “Sarana dan Prasarana” juga mencatat nilai yang relatif rendah, yaitu 3,387, menempatkannya sebagai unsur dengan peringkat nilai kedua terendah. Nilai ini menunjukkan bahwa masyarakat mungkin menghadapi kendala atau merasa kurang nyaman dengan fasilitas yang disediakan, baik dari segi kualitas maupun ketersediaan sarana yang memadai. Selain itu, aspek “Persyaratan” juga tercatat sebagai salah satu unsur dengan nilai terendah, dengan skor 3,435, menunjukkan bahwa sebagian masyarakat mungkin menilai persyaratan administrasi masih terlalu kompleks atau sulit dipenuhi.

Di sisi lain, unsur layanan yang mendapatkan apresiasi tertinggi dari masyarakat adalah “Tarif”, dengan nilai sebesar 3,936. Ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa tarif atau biaya pelayanan yang diberlakukan oleh dinas sudah sesuai dengan ekspektasi atau bahkan dianggap cukup terjangkau. Faktor “Pengaduan” juga menerima skor tinggi, yaitu 3,768, yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa cukup puas dengan mekanisme pengaduan yang ada, baik dari segi kemudahan menyampaikan keluhan maupun respons dari pihak dinas. Unsur “Perilaku” petugas pelayanan memperoleh nilai 3,517, menempatkannya sebagai salah satu dari tiga unsur dengan nilai tertinggi. Ini menggambarkan bahwa perilaku petugas, baik dalam hal keramahan, etika kerja, maupun kesediaan membantu masyarakat, dinilai positif oleh penerima layanan.

Analisis dari hasil survei ini menunjukkan beberapa poin penting bagi peningkatan layanan. Pertama, rendahnya nilai pada unsur “Jangka Waktu Pelayanan” mengindikasikan

perlunya perbaikan dalam hal efisiensi waktu layanan. Ini dapat dilakukan dengan meninjau ulang prosedur operasional, menambah jumlah staf pada jam sibuk, atau mengoptimalkan proses berbasis teknologi untuk mempercepat alur pelayanan.

Kedua, nilai rendah pada “Sarana dan Prasarana” menunjukkan bahwa perlu dilakukan peningkatan fasilitas fisik dan teknologi di lokasi pelayanan, seperti area tunggu yang lebih nyaman, penambahan komputer atau perangkat yang diperlukan, serta fasilitas pendukung lainnya untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat. Peningkatan sarana prasarana ini akan membantu memperbaiki persepsi masyarakat terhadap lingkungan pelayanan.

Untuk unsur “Persyaratan”, nilai rendah tersebut dapat menjadi pertimbangan bagi dinas untuk menyederhanakan persyaratan administrasi atau meningkatkan sosialisasi mengenai dokumen yang dibutuhkan. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat, baik melalui media cetak di lokasi pelayanan maupun melalui media digital seperti website atau aplikasi, sehingga masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik sebelum datang ke lokasi pelayanan.

Secara keseluruhan, dengan memperhatikan aspek-aspek yang mendapat nilai rendah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan dapat melakukan evaluasi dan perbaikan yang tepat sasaran. Sedangkan aspek-aspek yang mendapatkan nilai tinggi, seperti “Tarif” dan “Pengaduan,” menunjukkan bahwa dinas sudah berada pada jalur yang benar dalam beberapa aspek dan diharapkan dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pada area ini untuk memastikan masyarakat tetap merasa puas dan dilayani dengan baik. Dengan langkah-langkah peningkatan yang terukur, harapannya adalah agar kualitas pelayanan publik semakin membaik dan memberikan kepuasan lebih bagi masyarakat Kabupaten Bintan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta penyebaran questioner survey kepuasan masyarakat, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Kalau bisa dalam pengurusan dokumen selesai dalam 1 hari kerja, kasihan yang ngurus dokumen kalau jarak tempuhnya yang jauh”.
- Saran saye lebih baik turun ke desa sebulan atau lebih buat cek data yang akurat.
- mungkin harus tambah anggota karyawan supaya mengoptimalkan pelayanan.

- Pengurusan via jalur saya menunggu agak lama, setelah saya lgsg menghub staf disdukcabil baru agak cepat.
- Setelah foto alangkah baiknya diperlihatkan dulu untuk mengatasi rasa penasaran
- Pelayanan lebih ramah lagi ramah bukan krna org yg di kenal tidak di kenal pun harus ramah sehingga dapat memberikan citra baik kpd masyarakat, terkhusus pelayanan online harus lebih optimal sehingga kepengurusan kk,ktp, akta dll bisa lebih cepat dan mudah untuk di akses masyarakat bintang, semangat terus disduk capil bintang dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat bintang. Terus berbenah.

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

Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat, terutama bagi mereka yang tinggal di wilayah dengan jarak tempuh yang jauh dari kantor layanan. Masyarakat berharap agar proses pengurusan dokumen, seperti KTP, KK, dan akta kelahiran, dapat diselesaikan lebih cepat, bahkan idealnya dalam satu hari kerja. Hal ini bertujuan untuk mengurangi beban waktu dan biaya perjalanan bagi warga di lokasi yang jauh dari kantor pelayanan.

Meskipun layanan registrasi online telah diperkenalkan untuk mempercepat dan mempermudah akses layanan, adopsi sistem ini masih relatif rendah. Banyak masyarakat yang belum terbiasa dengan registrasi online dan lebih memilih untuk langsung datang ke lokasi layanan. Rendahnya pemanfaatan layanan online ini mungkin disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, pengetahuan masyarakat tentang teknologi, atau keterbatasan akses internet di beberapa wilayah. Selain itu, masyarakat juga menyampaikan masukan terkait kecepatan proses layanan secara keseluruhan, yang dinilai lebih lambat jika tidak ada upaya proaktif untuk menghubungi staf Disdukcabil langsung.

Masukan mengenai kebutuhan peningkatan keramahan staf pelayanan juga menjadi perhatian. Warga berharap agar semua petugas bersikap ramah dan responsif terhadap semua pemohon tanpa memandang latar belakang, demi memberikan pengalaman layanan yang adil dan profesional. Peningkatan keramahan ini diharapkan dapat menambah kenyamanan warga dan memperkuat citra pelayanan yang positif.

Optimalisasi layanan online yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan dengan cepat dan mudah dari mana saja juga dinilai penting. Ke depannya, peningkatan

dalam sosialisasi dan edukasi terhadap manfaat registrasi online ini perlu diupayakan, sehingga diharapkan masyarakat lebih memahami dan memanfaatkan layanan online untuk mengurangi kepadatan di kantor dan mempercepat waktu penyelesaian pelayanan secara keseluruhan.

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.

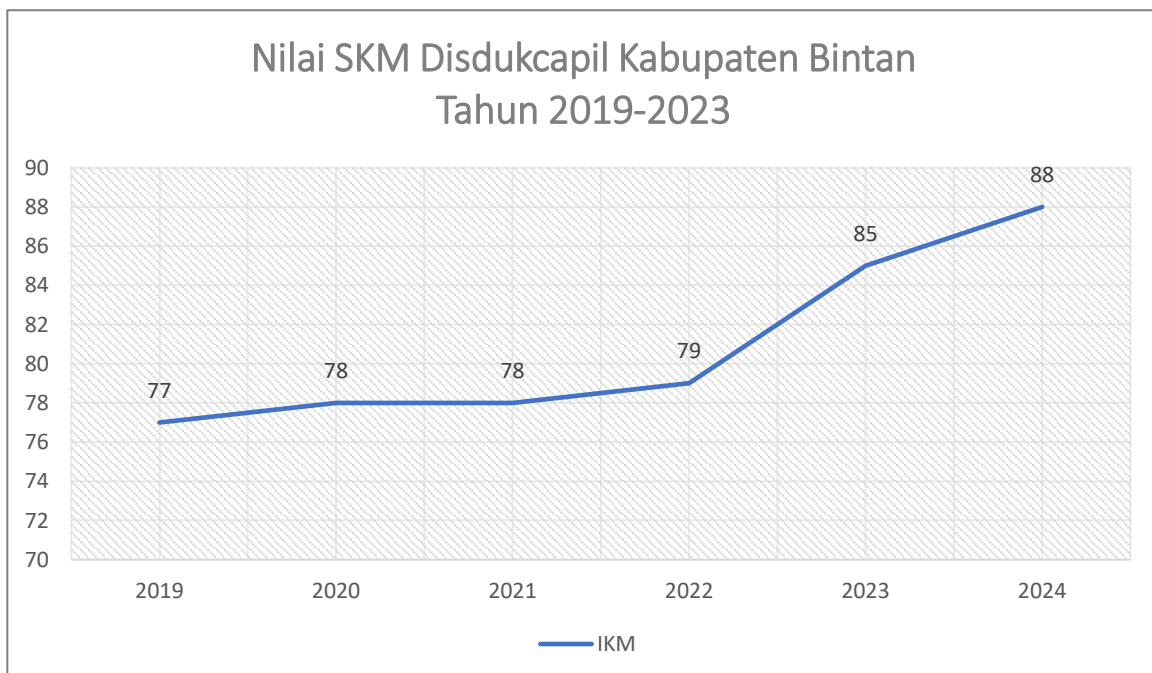
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Jangka Waktu	Peningkatan dan modernisasi system antrian	√	√	√		Sub Bag Umum & Kepegawaian
		Pelatihan SDM untuk pelayanan yang Prima dan Cepat	√	√	√	√	Bidang Dafduk & Bidang Capil
2	Sarana Prasarana	Perbaikan Fasilitas Sarana untuk pelayanan seperti pembaruan Komputer untuk pelayanan			√	√	Sub Bag Umum & Kepegawaian

3	Persyaratan	Penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat, baik melalui media cetak di lokasi pelayanan maupun melalui media digital seperti website	✓	✓	✓	✓	Bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan
---	-------------	--	---	---	---	---	---

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 Bintan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan data nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan dari tahun 2019 hingga 2024, terlihat adanya peningkatan yang signifikan, terutama dalam beberapa tahun terakhir. Berikut adalah analisis terhadap tren SKM dari tahun ke tahun:

- **2019 – nilai 77:** Pada tahun 2019, nilai SKM tercatat 77. Angka ini menggambarkan pelayanan yang cukup baik, namun masih terdapat potensi untuk perbaikan, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan sarana prasarana yang mendukung. Tahun ini mungkin menjadi titik awal untuk identifikasi area yang perlu diperbaiki.
- **2020 - nilai 78:** Pada tahun 2020, terdapat sedikit peningkatan sebesar 1 poin, menjadi 78. Peningkatan ini menunjukkan bahwa ada upaya yang dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan, meskipun tidak ada perubahan signifikan. Bisa jadi, adanya penyesuaian terhadap kebijakan dan prosedur pelayanan yang lebih efisien mulai menunjukkan hasil yang positif.
- **2021 - nilai 78:** Nilai SKM pada 2021 tetap stabil di angka 78, yang menunjukkan bahwa meskipun upaya perbaikan berlanjut, mungkin terdapat tantangan dalam menerapkan perubahan besar dalam sistem pelayanan atau ada area lain yang masih perlu lebih diperhatikan.
- **2022 - nilai 79:** Pada tahun 2022, nilai SKM naik menjadi 79, dengan peningkatan 1 poin dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa Disdukcapil Bintang terus melakukan perbaikan yang konsisten dalam meningkatkan kualitas layanan meskipun kenaikan ini tidak signifikan. Peningkatan ini mungkin terkait dengan penerapan teknologi atau perubahan prosedur yang lebih efisien.
- **2023 - nilai 85:** Pada tahun 2023, nilai SKM meningkat secara signifikan menjadi 85, menunjukkan pencapaian yang sangat baik dalam kualitas pelayanan. Peningkatan yang besar ini mencerminkan adanya perubahan yang lebih besar dalam sistem pelayanan, kemungkinan karena peningkatan sarana dan prasarana, serta pengenalan layanan digital atau perubahan prosedural yang membuat pelayanan lebih cepat dan mudah diakses.
- **2024 - nilai 88:** Pada tahun 2024, nilai SKM mencapai 88, yang merupakan angka tertinggi dalam rentang waktu yang tercatat. Peningkatan yang signifikan ini menunjukkan bahwa Disdukcapil Bintang telah berhasil mengimplementasikan inovasi dan perbaikan yang sangat efektif, baik dalam hal kecepatan, kualitas, maupun kemudahan layanan. Hal ini bisa mencerminkan keberhasilan dari penerapan kebijakan pelayanan online, inovasi jemput bola, serta perbaikan dalam sarana dan prasarana yang telah dilaksanakan.

4.4 Analisis Peningkatan Signifikan pada 2023 dan 2024

1. Transformasi Digital

Salah satu faktor yang berkontribusi besar terhadap peningkatan signifikan pada 2023 dan 2024 adalah penerapan layanan digital yang lebih optimal. Layanan seperti perekaman data online, pengajuan dokumen secara daring, atau penggunaan aplikasi pelayanan berbasis teknologi telah mempercepat proses dan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan. **Inovasi seperti Sipandu Capil** merupakan contoh konkret dari penerapan teknologi yang efisien dan mempermudah masyarakat. Dengan adanya platform untuk pengajuan permohonan secara online, masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil, mengurangi antrian dan mempercepat proses pelayanan.

2. Peningkatan Infrastruktur dan Sarana Prasarana

Selain transformasi digital, pengembangan sarana dan prasarana juga menjadi faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Beberapa upaya seperti penataan ruang tunggu yang lebih nyaman, penyediaan alat rekam data yang lebih canggih, dan sistem antrian yang lebih terstruktur, telah membuat proses pelayanan menjadi lebih efisien dan menyenangkan bagi masyarakat. **Inovasi seperti Bayi Ceria** juga berkontribusi besar dalam hal ini, di mana perekaman data untuk bayi baru lahir dilakukan secara cepat, memungkinkan identitas anak segera terdaftar dan keluarga tidak perlu menunggu lama. Dengan fasilitas yang lebih baik, masyarakat merasa dihargai dan lebih nyaman saat menunggu giliran, yang tentunya berimbas pada kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

3. Inovasi Layanan Jemput Bola

Selain faktor di atas, **inovasi pelayanan jemput bola** yang dimulai pada akhir 2022 juga menjadi penyumbang penting terhadap peningkatan nilai SKM pada 2023 dan 2024. Program ini memungkinkan masyarakat yang berada di daerah terpencil atau yang kesulitan mengakses layanan untuk mendapatkan pelayanan langsung di lokasi yang lebih dekat dengan tempat tinggal mereka. Dengan melakukan layanan di desa, kelurahan, atau kecamatan, Disdukcapil Bintan tidak hanya memperluas jangkauan layanan, tetapi juga mempercepat proses administrasi tanpa memerlukan waktu dan

biaya perjalanan yang besar. **Program seperti Serving the Villager**, yang membawa layanan langsung ke desa-desa, memberikan akses lebih cepat dan lebih inklusif bagi masyarakat yang terpinggirkan, serta mengurangi hambatan geografis yang sebelumnya menjadi kendala dalam mengurus dokumen kependudukan.

4. **Peningkatan Transparansi dan Partisipasi Masyarakat**

Salah satu faktor lain yang turut berkontribusi pada peningkatan nilai SKM adalah peningkatan transparansi dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Melalui pelibatan masyarakat dalam proses evaluasi kinerja pelayanan, baik melalui survei kepuasan masyarakat maupun forum pengaduan, Disdukcapil Bintan telah mampu mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan segera mengambil tindakan perbaikan. Proses yang terbuka ini memberikan masyarakat rasa memiliki terhadap kualitas pelayanan, dan meningkatkan kepercayaan terhadap institusi pemerintah, yang pada gilirannya berdampak pada meningkatnya kepuasan mereka. **Inovasi seperti Pemilah Intan** yang melibatkan pelajar dalam sesi penyuluhan dan edukasi tidak hanya menasar pelayanan administrasi, tetapi juga meningkatkan kesadaran dan partisipasi mereka dalam proses kependudukan, menjadikan masyarakat lebih aktif dalam menjaga kualitas pelayanan publik.

Secara keseluruhan, berbagai upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan, seperti penerapan layanan digital, peningkatan sarana dan prasarana, peningkatan kualitas SDM, inovasi layanan jemput bola, serta peningkatan transparansi dan partisipasi masyarakat, telah memberikan dampak yang sangat positif terhadap peningkatan nilai SKM. **Inovasi seperti Serving the Villager, Pemilah Intan, Bayi Ceria**, dan lainnya telah mempercepat proses pelayanan, menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat, serta meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dengan terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan, Disdukcapil Bintan semakin dekat dengan pencapaian tujuan untuk memberikan layanan publik yang prima, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat Bintan.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan, secara keseluruhan, pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bintan telah menunjukkan kinerja yang sangat baik, dengan tercapainya nilai SKM sebesar 88. Nilai ini tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan yang optimal, tetapi juga menggambarkan adanya konsistensi dan perbaikan yang signifikan dalam kinerja penyelenggaraan pelayanan publik sejak tahun 2019 hingga 2024. Peningkatan ini menunjukkan bahwa Disdukcapil Bintan terus berupaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat
- meskipun secara umum kinerja pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bintan menunjukkan hasil yang positif, masih ada beberapa unsur yang perlu mendapat perhatian lebih untuk terus ditingkatkan. Tiga unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah dan menjadi prioritas utama perbaikan adalah Jangka Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana, serta Persyaratan. Unsur Jangka Waktu Pelayanan, yang memperoleh nilai terendah, menandakan bahwa masih ada persepsi di kalangan masyarakat terkait lambatnya proses penyelesaian layanan. Masyarakat berharap agar proses administrasi, terutama untuk layanan yang memerlukan waktu cukup lama, dapat dipercepat, sehingga mereka tidak perlu menunggu dalam waktu yang lama, terutama bagi mereka yang memiliki jarak tempuh yang jauh. Selanjutnya, Sarana dan Prasarana juga menjadi salah satu unsur yang memerlukan perbaikan. Meski telah ada upaya peningkatan fasilitas, pengadaan sarana dan prasarana yang lebih memadai, seperti alat rekam data yang lebih modern dan ruang tunggu yang lebih nyaman, masih perlu diperhatikan untuk mendukung kenyamanan masyarakat selama menjalani proses layanan. Terakhir, Persyaratan yang diperlukan dalam beberapa jenis pelayanan masih dianggap kurang jelas dan membutuhkan penyesuaian agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat, mengurangi kebingungan

dan kesalahan dalam pengajuan.

- Di sisi lain, tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi dan menunjukkan performa yang sangat baik adalah Tarif, Pengaduan, dan Perilaku Petugas. Tarif menjadi unsur yang mendapat nilai tertinggi, dengan nilai 3,936, yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan fakta bahwa tidak ada biaya tambahan atau biaya tersembunyi dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Layanan tanpa biaya ini memberikan kemudahan dan kepercayaan bagi masyarakat dalam mengakses layanan Disdukcapil. Selain itu, unsur Pengaduan yang memperoleh nilai 3,768 mencerminkan bahwa masyarakat merasa mudah untuk menyampaikan keluhan atau masukan terkait layanan yang diterima, dan pengaduan tersebut ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat oleh petugas terkait. Terakhir, Perilaku Petugas yang mendapat nilai 3,517 menunjukkan bahwa petugas pelayanan di Disdukcapil Bintan menunjukkan sikap yang ramah, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga menumbuhkan rasa percaya dan kepuasan pada masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, nilai SKM yang tinggi ini menandakan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bintan telah berhasil memberikan pelayanan yang baik dan terus berusaha untuk memperbaiki diri. Dengan adanya prioritas pada peningkatan jangka waktu, sarana prasarana, dan persyaratan, serta dengan mempertahankan kualitas pelayanan yang baik pada unsur tarif, pengaduan, dan perilaku petugas, diharapkan Disdukcapil Bintan dapat terus meningkatkan kualitas layanan publiknya di masa mendatang.

Bandar Seri Bentan, 15 November 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BINTAN



RUSLI, ST
Pembina Tk. I / (IV/b)
NIP. 197803062006041011

LAMPIRAN

1. Kuesioner



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN UMUM
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BINTAN**

Bapak/Ibu/Saudara yang kami hormati,

diharapkan partisipasinya dalam pengisian kuisioner survey ini dengan jujur dan tanpa keterpaksaan. Survey mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan ini dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas atas pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang sangat berharga. Pendapat Bapak Ibu/Saudara/i akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei. Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

A - IDENTITAS RESPONDEN	
Nomor Responden :	TANDA TANGAN
Nama Responden :	
Umur :	
Nomor Handphone :	
Alamat :	
Jenis Kelamin :	1. Laki-laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir :	1. SD 2. SLTP 3. SLTA/Sederajat 4. Diploma/D3 5. Strata 1/S1 6. Lainnya
Pekerjaan Utama :	1. PNS/TNI/POLRI 2. Karyawan/BUMN 3. Karyawan Swasta 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Wiraswasta 6. Lainnya
Jenis Pelayanan :	1. KTP 2. KK 3. Surat Pindah Datang 4. Akta Kelahiran 5. Akta Kematian 6. Akta Perkawinan 7. Akta Perceraian 8. Lainnya

B - PERTANYAAN TERTUTUP	
B1. Petunjuk Pengisian	
(B1-1)	Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk menjawab pertanyaan yang telah disediakan.
(B1-2)	Berilah tanda lingkaran (O) pada kolom P* yang Bapak/Ibu/Saudara/I pilih dengan keadaan sebenarnya.

Atribut Kepuasan	
PERTANYAAN	p*
1. Persyaratan Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4

2. Prosedur Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang ada ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4
3. Waktu Pelayanan Bagaimana pendapat Saudara mengenai kecepatan waktu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bintang dalam memberikan layanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4. Biaya atau Tarif Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bintang ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bintang ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6. Kompetensi Pelaksana Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4
7. Perilaku Pelaksana Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan terhadap pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bintang? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
9. Sarana dan Prasarana Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
SARAN DAN MASUKAN : 	

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2024

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BINTAN
ALAMAT : Jl.Raya Tanjungpinang - Tanjung Uban KM 42, Bandar Seri Bentan

Nomor Urut Responden	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	3	4	3	2	3	4	3
2	3	3	2	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	1	4	3	3	3	3	2
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	4	4	4	4	4
9	3	3	2	4	3	3	4	4	3
10	4	4	4	4	3	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	4	3	3	3
13	3	4	3	4	3	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	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	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	3	3	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	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	3	4	3	3	3	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3

33	4	3	3	4	3	3	3	4	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	3	4	3	3	3	4	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	4	3	4	4	3	4	4	4	4
40	4	3	4	4	3	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	4	4
42	4	4	3	4	3	3	3	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	4	3	4	4	3	4	4
45	4	4	4	4	3	4	4	4	3
46	3	3	3	4	3	3	3	4	2
47	3	4	3	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	4	4	2
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	3	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	4	3	4	4	3	4	4	4	2
54	3	3	3	4	3	3	4	4	4
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4
56	4	4	3	4	4	3	3	3	3
57	3	3	3	4	4	3	3	4	3
58	4	4	3	4	3	4	3	4	4
59	3	3	3	4	3	4	3	3	3
60	4	4	4	4	4	3	4	4	4
61	3	4	3	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	4	3	3	4	4	3
63	4	4	3	4	4	4	4	4	3
64	4	4	4	4	3	3	4	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	4	3	4	3	4	4	4	4
67	3	4	3	4	3	3	4	4	3
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	4	3	4	3	3	4	4	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	2
71	2	2	2	4	2	2	3	3	2
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3
73	4	4	3	4	3	3	3	4	3
74	3	2	2	4	3	3	3	3	2
75	3	4	4	4	4	4	4	4	3
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3
77	3	3	3	3	3	3	3	4	3

78	3	3	3	3	3	3	3	4	3
79	3	3	3	4	3	3	3	4	3
80	3	3	3	4	4	3	3	4	3
81	3	4	3	4	3	3	3	4	3
82	3	3	4	4	4	4	4	4	3
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3
84	3	3	3	4	3	3	4	4	3
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	3	4	3	4	4	4	4	4	3
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	3	2	4	4	3	3	3	4	4
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3
90	2	3	3	4	3	2	3	4	3
91	3	3	3	4	3	4	3	3	3
92	3	3	2	4	3	3	3	1	2
93	3	3	3	4	3	3	3	4	3
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3
95	3	3	2	4	3	3	3	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3	4	3
97	3	3	2	4	3	3	3	3	3
98	3	3	3	4	3	3	3	4	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	4	3	3	3	4	3
101	3	3	3	4	3	3	3	4	3
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3
103	3	3	3	4	3	4	4	4	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	3	3	4	3
106	3	3	3	3	3	3	3	4	3
107	3	3	2	4	3	3	3	4	3
108	3	3	2	4	3	3	3	4	3
109	3	3	3	3	3	3	3	4	3
110	3	3	2	4	3	3	3	3	3
111	3	3	2	4	3	3	3	1	2
112	3	4	3	4	3	3	3	4	3
113	3	3	3	4	3	4	3	4	3
114	3	4	4	4	4	3	4	3	3
115	3	4	4	4	4	3	3	3	3
116	3	4	4	4	4	3	4	4	4
117	4	3	3	4	3	3	3	4	3
118	3	3	3	4	3	3	3	4	3
119	3	3	3	4	3	4	3	4	3
120	3	3	2	4	3	4	4	4	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	3	3	4	4	4	4	4	4

123	3	3	3	4	3	3	3	4	3
124	3	3	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	4	3	3	3	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	3	4	4	4	3
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3
129	3	3	3	4	3	3	3	4	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	2	4	3	3	3	3	3
132	4	3	4	4	3	4	4	4	4
133	4	4	3	4	3	4	3	4	2
134	4	4	3	4	3	4	3	4	3
135	3	3	3	4	3	3	3	3	3
136	4	4	2	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	3	4	3	3	3	4	3
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	3	4
142	4	3	4	4	4	4	4	4	3
143	3	3	3	4	3	3	3	4	3
144	3	3	4	4	4	4	4	4	4
145	3	3	3	4	3	3	3	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	3	4	4	4	3
148	3	3	3	4	3	3	3	3	3
149	3	3	3	4	3	3	3	4	3
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	3	3	2	4	3	3	3	3	3
152	4	3	4	4	3	4	4	4	4
153	4	4	3	4	3	4	3	4	2
154	4	4	3	4	3	4	3	4	3
155	3	3	3	4	3	3	3	3	3
156	4	4	2	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	3	3	3	4	3	3	3	4	3
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	3	4
162	4	3	4	4	4	4	4	4	3
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	3
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4

168	3	3	3	4	3	3	3	4	3
169	3	3	3	4	3	3	3	4	3
170	3	3	3	4	3	3	4	4	4
171	3	3	3	4	3	3	3	4	2
172	3	3	3	4	3	3	3	4	3
173	3	4	3	3	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	3	4	4	4	4
175	3	3	3	4	3	3	3	4	3
176	3	3	3	4	3	3	3	4	3
177	3	3	4	4	3	3	3	4	4
178	3	3	4	4	3	4	3	4	4
179	3	3	3	4	3	4	3	4	3
180	3	3	3	4	3	3	4	4	3
181	3	3	3	4	3	3	3	4	3
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	3	3	3	4	3	3	3	4	3
184	3	3	3	4	3	3	3	3	3
185	4	4	3	4	3	3	4	4	4
186	4	4	4	4	3	3	4	4	3
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	3	3	3	2	3	3	3	2	3
189	3	3	3	4	3	3	3	4	3
190	3	3	3	4	3	3	3	4	2
191	3	3	3	4	3	3	4	4	3
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	3	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	3	4	4
197	3	3	2	4	3	4	4	3	3
198	3	3	3	4	3	3	4	4	4
199	3	3	4	3	3	3	3	3	2
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	3	3	3	4	3	3	3	4	3
202	3	3	3	4	3	3	3	4	3
203	4	3	3	4	3	3	3	4	3
204	3	3	3	4	3	3	3	4	3
205	3	3	3	3	3	3	3	3	2
206	3	3	3	4	3	3	3	4	3
207	4	3	2	3	3	3	3	3	2
208	3	4	3	4	4	4	4	4	4
209	3	3	3	4	3	3	3	4	3
210	3	3	3	4	3	3	3	4	3
211	3	3	3	4	3	3	3	4	3
212	3	3	3	4	3	3	3	4	3

213	3	3	3	4	3	3	3	4	3
214	3	3	3	4	3	3	3	4	3
215	3	3	3	4	3	4	4	4	4
216	3	3	3	4	3	3	3	4	3
217	3	3	3	4	3	4	3	4	4
218	3	3	3	4	3	3	3	4	3
219	3	3	3	4	3	3	3	4	3
220	3	3	3	4	3	3	3	4	3
221	3	4	3	4	3	4	3	4	3
222	3	3	3	4	3	3	3	4	4
223	3	3	3	4	3	3	3	4	3
224	3	3	3	4	3	3	3	4	2
225	3	3	3	4	4	3	3	4	4
226	3	3	3	4	3	3	3	1	3
227	3	3	3	4	3	3	3	1	3
228	4	4	4	4	4	4	4	3	4
229	3	2	3	4	3	4	3	2	2
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	3	3	3	4	3	3	3	4	4
232	3	3	3	4	4	4	4	4	4
233	4	3	3	4	3	4	4	4	4
234	3	3	3	4	4	4	3	4	3
235	3	3	3	4	4	1	1	2	3
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	3	4	3	2	3	3	3	4	3
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	3	4	3	4	4	3	4	4	4
241	3	3	2	4	3	3	3	3	3
242	3	4	3	4	3	3	4	1	3
243	3	3	3	4	3	3	4	1	3
244	4	3	3	4	3	4	4	4	4
245	4	3	4	4	4	4	4	4	4
246	4	3	4	4	4	4	4	4	4
247	3	3	3	4	3	3	3	4	3
248	3	3	3	4	3	3	4	4	3
249	3	3	3	4	3	3	4	4	3
250	1	1	1	4	3	2	3	3	2
251	3	3	2	4	3	4	3	3	3
252	3	3	4	4	3	3	3	3	3
253	4	3	3	4	3	3	3	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	3	3	4	3	3	3	4	3
256	3	3	3	4	3	3	3	3	3
257	4	4	3	4	3	3	3	4	3

258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	3	3	3	4	3	3	3	4	3
260	4	4	4	4	3	4	3	4	3
261	4	4	3	4	4	3	3	3	2
262	3	4	2	4	3	4	4	2	3
263	4	4	3	4	4	4	4	4	3
264	3	3	3	3	3	4	3	4	3
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	3	3	3	4	3	3	3	3	3
267	3	3	3	4	3	3	3	4	3
268	4	4	4	4	3	4	4	4	4
269	3	3	2	2	3	3	3	3	2
270	2	4	2	3	3	3	4	1	2
271	4	4	3	4	4	4	4	4	4
272	3	3	3	4	3	4	3	4	3
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	3	3	4	4	4	4	4	4	3
275	2	3	3	4	3	2	3	4	3
276	3	3	2	4	3	3	3	3	3
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	3	3	1	4	3	3	3	3	2
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	3	3	3	3	3	3	3	3	3
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3
282	3	3	3	4	4	4	4	4	4
283	3	3	2	4	3	3	4	4	3
284	4	4	4	4	3	4	4	4	3
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	3	3	3	4	3	4	3	3	3
287	3	4	3	4	3	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	3
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	3	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	3
295	4	4	3	4	4	4	4	4	4
296	3	3	4	4	4	4	4	4	4
297	4	4	3	4	4	4	4	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4

303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	3	3	3	4	3	3	3	4	4
305	3	3	3	4	3	3	3	4	3
306	3	3	3	4	3	3	3	4	3
307	4	3	3	4	3	3	3	4	3
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	3	4	3	3	3	4	3
312	3	3	3	4	3	3	3	3	3
313	4	3	4	4	3	4	4	4	4
314	4	3	4	4	3	4	4	4	4
315	3	3	3	4	3	3	3	4	4
316	4	4	3	4	3	3	3	4	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	3	3	4	3	4	4	3	4	4
319	4	4	4	4	3	4	4	4	3
320	3	3	3	4	3	3	3	4	2
321	3	4	3	4	4	4	4	4	4
322	3	3	3	4	3	3	4	4	2
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	4	4	4	4	3	4	4	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	3	3	3	4	3	3	3	4	3
327	4	3	4	4	3	4	4	4	2
328	3	3	3	4	3	3	4	4	4
329	4	4	3	4	4	4	4	4	4
330	4	4	3	4	4	3	3	3	3
331	3	3	3	4	4	3	3	4	3
332	4	4	3	4	3	4	3	4	4
333	3	3	3	4	3	4	3	3	3
334	4	4	4	4	4	3	4	4	4
335	3	4	3	4	4	4	4	4	4
336	2	3	3	4	3	2	3	4	3
337	3	3	2	4	3	3	3	3	3
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	3	3	1	4	3	3	3	3	2
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	3	3	3	3	3	3	3	3	3
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3
343	3	3	3	4	4	4	4	4	4
344	3	3	2	4	3	3	4	4	3
345	4	4	4	4	3	4	4	4	3
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	3	3	3	4	3	4	3	3	3

348	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
352	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
354	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
355	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
356	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
357	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
358	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
365	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
366	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
367	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
368	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
372	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
373	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
374	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
375	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	1288	1290	1234	1476	1278	1312	1319	1413	1270	
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah kuesioner yang terisi	3,435	3,440	3,291	3,936	3,408	3,499	3,517	3,768	3,387	
NRR tertimba ng per unsur = NRR per unsur x (1/9)	0,382	0,382	0,366	0,437	0,379	0,389	0,391	0,419	0,376	3,520

IKM Unit
Pelayana
n

3,520 x 25

88,00

NRR Per Unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	ACTUAL MASYARAKAT	
		INDEKS KONVERSI	MUTU
U1	Persyaratan	85,87	B
U2	Prosedur	86	B
U3	Waktu Pelayanan	82,87	B
U4	Biaya atau Tarif	98,40	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,20	B
U6	Kompetensi Pelaksana	87,47	B
U7	Perilaku Pelaksana	87,93	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94,20	A
U9	Sarana dan Prasarana	84,67	B

NILAI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,0000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,0000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BINTAN
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan 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 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	82,03	B
2	Prosedur	82,55	B
3	Waktu Pelayanan	79,05	B
4	Biaya atau Tarif	98,08	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,10	B
6	Kompetensi Pelaksana	83,83	B
7	Perilaku Pelaksana	84,48	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	92,22	A
9	Sarana dan Prasarana	80,78	B

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 I	TW II	TW III	TW IV	
1	Jangka Waktu	Peningkatan sosialisasi registrasi “online” melalui Sipandu Capil	√	√	√		Bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan
		Petugas pelayanan menyampaikan informasi mengenai jangka waktu pelayanan sehingga masyarakat mengetahui dan memiliki kepastian berapa lama jangka waktu pelayanan yang mereka terima	√	√	√	√	Bidang Dafduk & Bidang Capil
2	Persyaratan	Perlu dilakukan sosialisasi tentang persyaratan yang diperlukan dalam setiap pelayanan	√	√	√	√	Bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan
		Pembuatan Standar Pelayanan dan SOP karena ada beberapa jenis			√	√	Bidang Pemanfaatan data dan



		layanan yang tidak tersedia Standar pelayanan dan SOP nya					Inovasi Pelayanan
--	--	---	--	--	--	--	--------------------------

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Peningkatan sosialisasi registrasi <i>"online"</i> melalui Sipandu Capil	Sudah	Sudah dilaksanakan sosialisasi SIPANDUCAPIL dengan penyediaan standing banner tutorial sipanducapil		
	Petugas pelayanan menyampaikan informasi mengenai jangka waktu pelayanan sehingga masyarakat	Sudah	Sudah dilaksanakan sosialisasi oleh tim pelayanan		

	mengetahui dan memiliki kepastian berapa lama jangka waktu pelayanan yang mereka terima				
2	Perlu dilakukan sosialisasi tentang persyaratan yang diperlukan dalam setiap pelayanan	Sudah	Persyaratan tersedia di website dan di ruang pelayanan.		
	Pembuatan Standar Pelayanan dan SOP karena ada beberapa jenis layanan yang tidak tersedia Standar pelayanan dan SOP nya	Sudah	Sudah di buatkan sop untuk beberapa jenis layanan inovasi seperti STV, pemilahan dan inovasi lainnya		

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Tahun 2023, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Bandar Seri Bentan, 07 Februari 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BINTAN

The image shows a circular official stamp of the Kabupaten Bintan Government. The outer ring of the stamp contains the text "PEMERINTAH KABUPATEN BINTAN" at the top and "DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL" at the bottom. In the center of the stamp is a logo featuring a sailboat. A blue ink signature is written across the stamp.

RUSLI, ST
Pembina Tk. I / (IV/b)
NIP. 197803062006041011

