



**PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL**

# **LAPORAN**

## **PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM )**

**SEMESTER II TAHUN 2023**

**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Kendal**



## DAFTAR ISI

BAB I .....	i
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	1
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
BAB II .....	3
PENGUMPULAN DATA SKM .....	3
2.1 Pelaksana SKM .....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	4
BAB III .....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	6
1.1 Jumlah Responden SKM .....	6
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
BAB IV .....	8
ANALISIS HASIL SKM .....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	8
4.3 Tren Nilai SKM .....	10
BAB V .....	11
KESIMPULAN .....	11
LAMPIRAN .....	12
1. Kuesioner .....	12
2. Hasil Olah Data SKM .....	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	14
4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM .....	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 mengamanatkan 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 Kendal sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

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 Kendal dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan online 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 Kendal yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2023	10
2.	Pengumpulan Data	Juli s/d September 2023	80
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober - November 2023	60
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	15

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dalam kurun waktu tiga bulan ( juli-september ) adalah sebanyak **8.603** orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah **368** orang.

**TABEL KREJCIE AND MORGAN**

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **368** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	236	64.13 %
		PEREMPUAN	132	35.87 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	34	9.24 %
		SLTP	51	13.86 %
		SLTA	267	72.55 %
		DIII	6	1.63 %
		SI	10	2.72 %
		S2	0	-
3	PEKERJAAN	PNS	2	0.54 %
		TNI	0	-
		POLRI	0	-
		SWASTA	185	50.27 %
		WIRUSAHA	130	35.33 %
		LAINNYA	51	13.86 %
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN AKTA	301	81.79 %
		LAINNYA	67	18.21 %

## 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 :

No	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	<b>3,59</b>	<b>3,51</b>	<b>3,54</b>	<b>4</b>	<b>3,60</b>	<b>3,58</b>	<b>3,58</b>	<b>3,59</b>	<b>3,80</b>
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>91.09 ( Sangat Baik )</b>								



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 3.51
2. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 3.54
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk yang mendapatkan nilai tertinggi adalah Biaya / Tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4

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

- Jumlah nomor antrian di tambah ;
- Permohonan dokumen adminduk bisa melalui aplikasi online ;
- Prosedur harus jelas sehingga tidak membuat bingung pemohon.

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

- Jumlah nomor antrian masih di rasa kurang oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Sarpras untuk Operator SIAK belum tercukupi, Kondisi Komputer yang digunakan saat ini sudah tidak memenuhi standart untuk penggunaan Aplikasi SIAK yang terbaru yaitu SIAK terpusat.
- Jumlah SDM/petugas layanan yang berada di front office masih kurang sehingga membuat pemohon harus menunggu sedikit lebih lama.

#### **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.

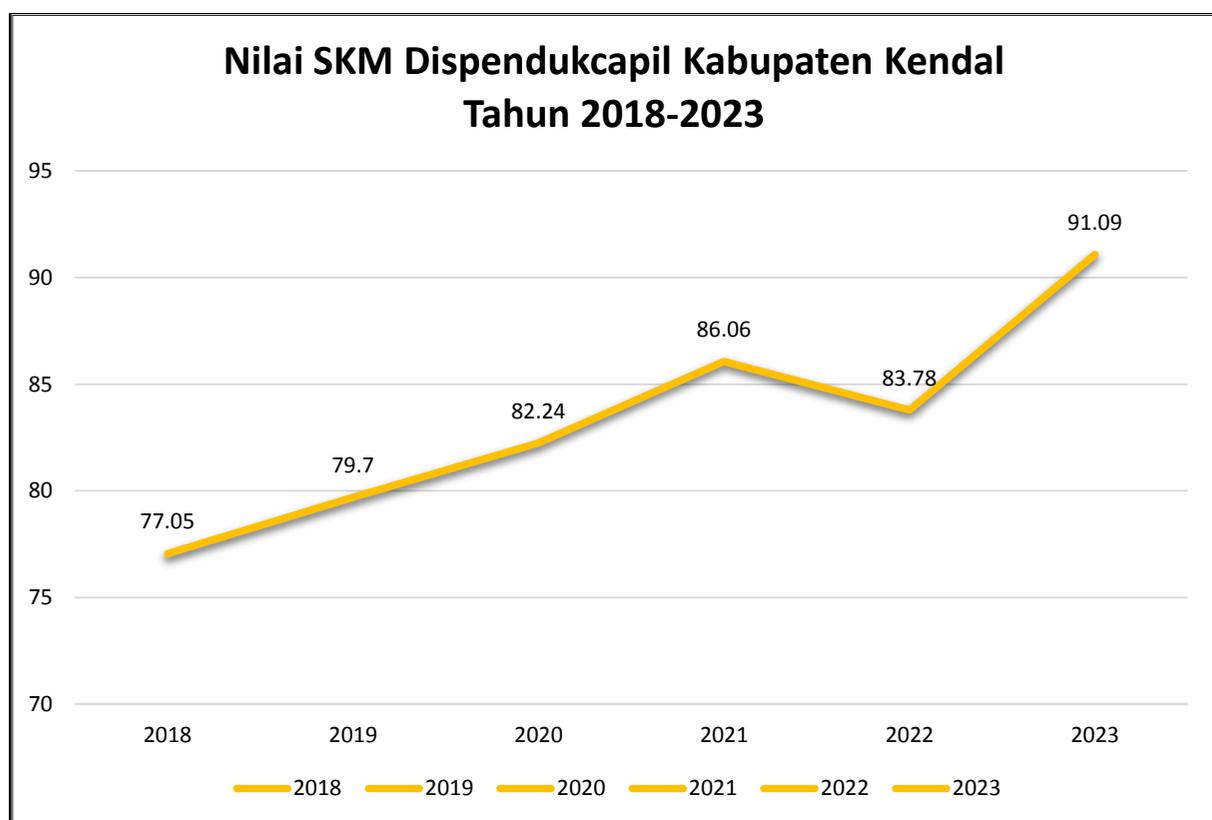
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). 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	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan review Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai kebutuhan dan bidang tugas</li> <li>Meningkatkan produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</li> </ul>	√	√	√	√	Pimpinan Perangkat Daerah
2	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memfaatkan teknologi informasi untuk efektifitas waktu pelayanan</li> <li>Menambah personil/petugas pelayanan</li> <li>Melakukan monitoring standar kesesuaian waktu tunggu terhadap pelayanan Memberikan bimbingan/arahan kepada pegawai secara rutin</li> <li>Melakukan supervisi secara berkala untuk meningkatkan service excellence petugas dan Pelatihan Service Excellence</li> </ul>	√	√	√	√	Pimpinan Perangkat Daerah

### 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 Kendal dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2023 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 91.09;
- Nilai SKM Dindikcapil Kabupaten Kendal menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2023;
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Prosedur.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk yang mendapatkan nilai tertinggi adalah Biaya / Tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4 .

Kendal, 8 Desember 2023



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

**RATNA MUSTIKANINGSIH, SE., MM**

Pembina Tk.I

NIP. 197404041998032007

## LAMPIRAN - LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

No Kuesioner :	
<b>KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KENDAL</b>	
Tanggal Survei : .....	Jam Survei : ..... WIB
<b>I. PROFIL</b>	
Jenis Kelamin	: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Usia	: ..... tahun
Pendidikan	: .....
Pekerjaan	: .....
No. HandPhone	: .....
Jenis Layanan yang diterima	: .....
<i>(misal KTP, Akta, KK, KIA, dll)</i>	
<b>II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN</b> <i>(lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>	
<b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</b> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dlm pelayanan</b> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</b> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	<b>7. Bagaimana pendapat Sdr perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</b> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik
<b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan</b> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	<b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b> 1. Tidak ada 2. Ada tapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</b> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	

## 2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
Periode 2023-10-01 sampai 2023-11-30

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
Total Nilai /Unsur	1322	1293	1302	1471	1325	1318	1319	1320	1397	
NRR / unsur	3.59	3.51	3.54	4	3.6	3.58	3.58	3.59	3.8	
NRR tertbg/ unsur	0.4	0.39	0.39	0.44	0.4	0.4	0.4	0.4	0.42	*)
										3.64
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**)
										91.09

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

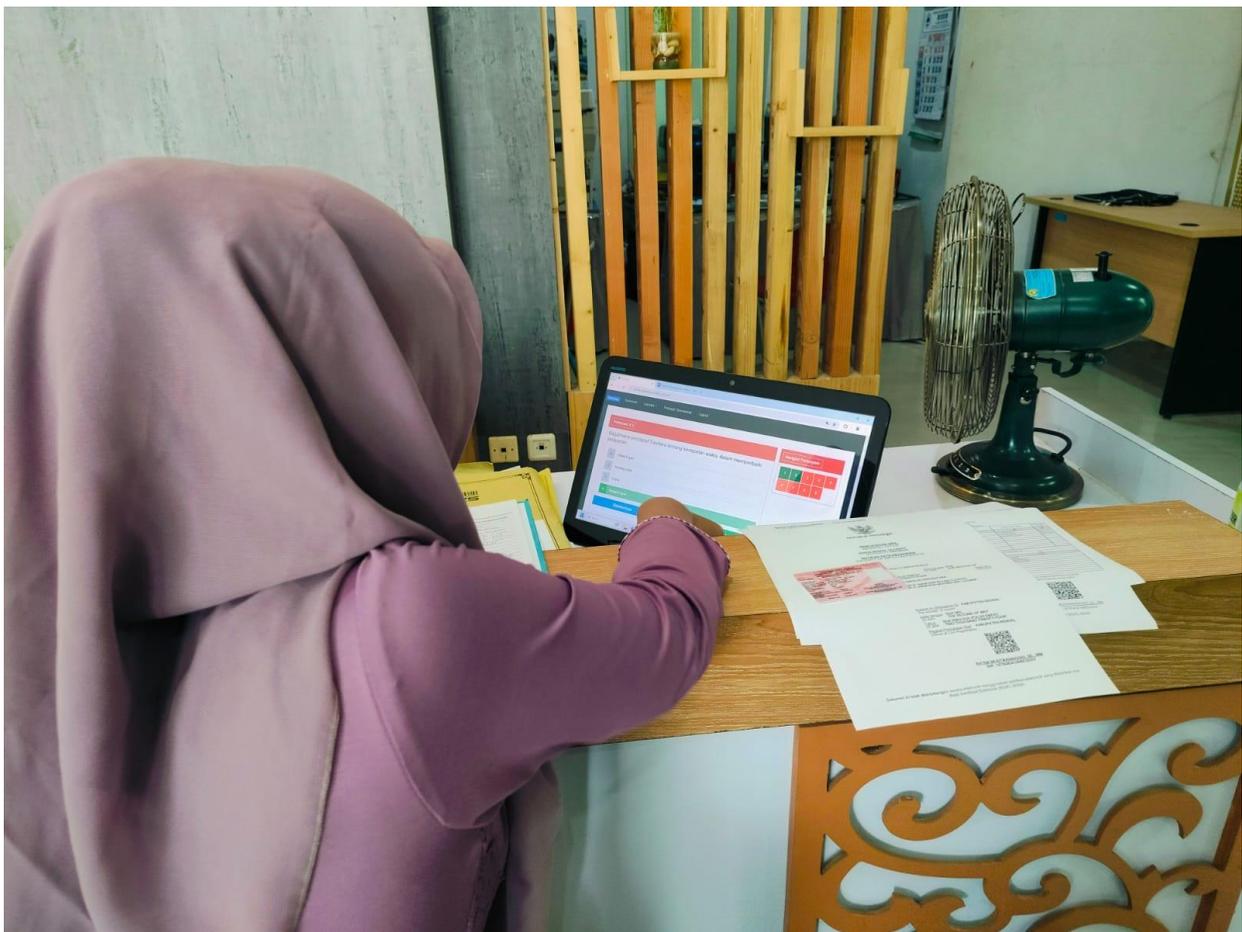
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.59
U2	Prosedur	3.51
U3	Waktu pelayanan	3.54
U4	Biaya/tarif	4
U5	Produk layanan	3.6
U6	Kompetensi pelaksana	3.58
U7	Perilaku pelaksana	3.58
U8	Sarana dan Prasarana	3.59
U9	Penanganan Pengaduan	3.8

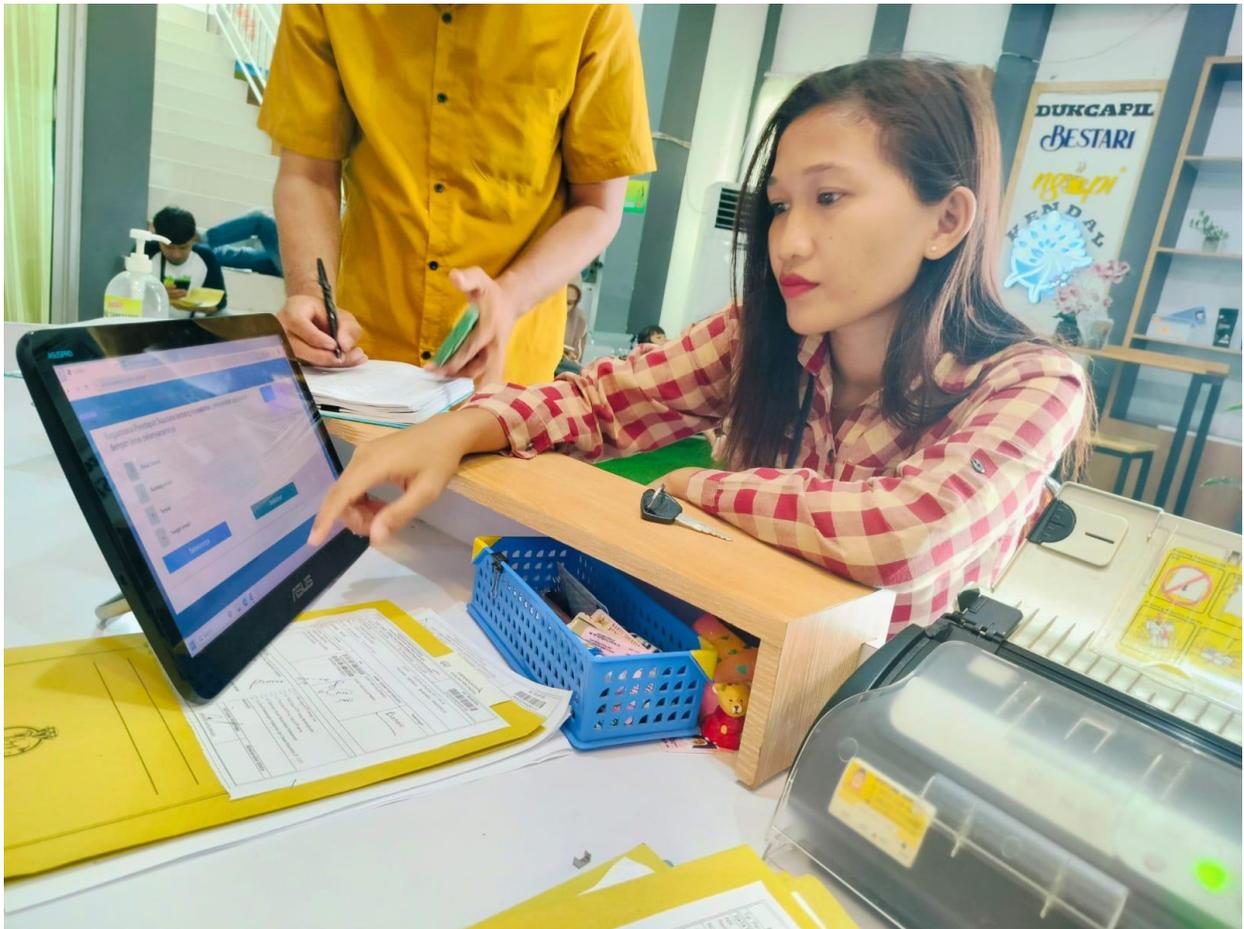
IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 91.09 = Sangat Baik

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 Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM





#### 4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

##### ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas mulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal adalah sebagai berikut :

- Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU					PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	THN	
1	Sarana Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pemeliharaan dan Pengadaan peralatan untuk penunjang kegiatan administrasi kependudukan</li> </ul>	√	√	√	√	2023 / 2024	Pimpinan Perangkat Daerah
2	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memanfaatkan teknologi informasi untuk efektifitas waktu pelayanan</li> <li>▪ Menambah personil/petugas pelayanan Melakukan monitoring standar kesesuaian waktu tunggu terhadap pelayanan</li> </ul>	√	√	√	√	2023 / 2024	Pimpinan Perangkat Daerah
3	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Melaksanakan review Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai kebutuhan dan bidang tugas</li> </ul>	√	√	√	√	2023 / 2024	Pimpinan Perangkat Daerah
4	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan</li> </ul>	√	√	√	√	2023 / 2024	Pimpinan Perangkat Daerah

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU					PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	THN	
5	Perilaku Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memberikan bimbingan/arahan kepada pegawai secara rutin</li> </ul>	√	√	√	√	2023 / 2024	Pimpinan Perangkat Daerah
6	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mengikutsertakan pegawai pada kegiatan bimbingan teknis dan studi komparasi sesuai bidang tugas masing-masing</li> <li>▪ Penyusunan Analisis Beban Kerja, Analisis Jabatan dan Peta Jabatan</li> </ul>	√	√	√	√	2023 / 2024	Pimpinan Perangkat Daerah
7	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait produk spesifikasi jenis pelayanan</li> <li>▪ Meningkatkan produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</li> </ul>	√	√	√	√	2023 / 2024	Pimpinan Perangkat Daerah
8	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsif dalam menghadapi keluhan masyarakat dan segera memproses keluhan</li> <li>▪ Optimalisasi penanganan pengaduan dengan memanfaatkan teknologi informasi</li> <li>▪ Membentuk tim penanganan pengaduan yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan</li> </ul>	√	√	√	√	2023 / 2024	Pimpinan Perangkat Daerah

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU					PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	THN	
9	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Membuat spanduk/ baner/ leaflet berisi slogan pelayanan tidak dipungut biaya atau gratis</li> <li>▪ Melaksanakan sosialisasi tentang biaya/tarif layanan sesuai peraturan yang berlaku</li> </ul>	√	√	√	√	2023 / 2024	Pimpinan Perangkat Daerah

Melalui penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Kabupaten Kendal menjadi lebih baik.