



disdukcapil
PROVINSI KALIMANTAN UTARA

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022

“Pemanfaatan Data Kependudukan Skala Provinsi”



**DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR DIAGRAM	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
KATA PENGANTAR	vi
BAB I. PENDAHULUAN	1
I.1 LATAR BELAKANG	1
I.2 TUJUAN DAN MANFAAT	2
A. Tujuan	2
B. Manfaat	2
I.3 LANDASAN TEORI	2
A. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2
B. Survei Kepuasan Masyarakat	3
I.4 METEDOLOGI	7
A. Objek Survei	7
B. Metode Pengolahan Data	7
I.5 SISTEMATIKA PENULISAN	8
I.6 REALISASI PENGUMPULAN DATA	8
BAB II. SEGMENTASI RESPONDEN	9
II.1 Gambaran Umum Responden	9
II.2 Responden Menurut Karakteristik	10
A. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	10
B. Responden Berdasarkan Pendidikan	11
C. Responden Berdasarkan Pekerjaan	12
BAB III. ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT	13
III.1 Analisis Kepuasan Terhadap Masing-Masing Unsur	13
A. Persyaratan	13
B. Prosedur	14
C. Waktu Pelayanan	14
D. Biaya/Tarif	14
E. Produk Layanan	14
F. Kompetensi Pelaksana	15
G. Perilaku Pelaksana	15
H. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	15

I. Sarana dan Prasarana.....	15
III.2 Analisis Kepuasan Secara Umum.....	17
III.3 Rencana Tindak Lanjut	18
BAB IV. PENUTUP.....	21
A. Kesimpulan.....	21
B. Saran / Rekomendasi	22

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat	8
Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Penilaian.....	13
Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut.....	18

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	10
Diagram 2. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	11
Diagram 3. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	11
Diagram 4. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan.....	12
Diagram 5. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	12
Diagram 6. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	12

DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1. Indeks Kepuasan Masyarakat	23
lampiran 2. Berita Acara Tindak Lanjut dari Hasil SKM	24
lampiran 3. Dokumentasi Sarana dan Prasarana.....	27
lampiran 4. Media Sosial Disdukcapil Prov.Kaltara	28
lampiran 5. Kuisisioner Pelayanan Publik Pemanfaatan Data Kependuduk.....	30
lampiran 6. Surat Rekomendasi Badan Pusat Statistik	32
lampiran 7. Pengolahan Data SKM	34
lampiran 8. Infografis SKM Disdukcapil Prov.Kaltara.....	35

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Utara. Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Utara terkait pemanfaatan data kependudukan tingkat provinsi. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik, sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada bulan Mei sampai dengan Juni tahun 2022. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Utara.

Kami menyadari bahwa laporan ini masi terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggung jawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Tanjung Selor, 30 September 2022
Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Provinsi Kalimantan Utara



Drs. H. Sanusi, M.Si
Pembina Utama Madya, IV/d
NIP. 19720120 199302 1 001

BAB I. PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Utara, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pasal 6 menyebutkan pemerintah provinsi berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh gubernur dengan salah satu kewenangan penyajian data kependudukan berskala provinsi berasal dari data kependudukan yang telah di konsolidasikan dan dibersihkan oleh kementrian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri. Pada undang-undang kependudukan juga disebutkan manfaat dari data kependudukan yaitu untuk pelayanan publik, perencanaan pembangunan, pengalokasian anggaran, pembangunan demokrasi, penegakan hukum dan pencegahan kriminal. Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Utara berkewajiban dan mempunyai tanggung jawab memberikan pelayanan pemanfaatan data kependudukan berskala provinsi.

Sebagai penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga mempunyai kewajiban untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terkait pelayanan pemanfaatan data kependudukan berskala provinsi. Sebagaimana disebutkan dalam 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat ataupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

I.2 TUJUAN DAN MANFAAT

A. Tujuan

Tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Utara adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat terdiri dari OPD/Biro/Badan dan Lembaga lainnya tingkat Provinsi sebagai pengguna layanan pemanfaatan data kependudukan guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Manfaat

1. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Utara.
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
3. Mengetahui Kinerja Aparatur penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Utara.
4. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terkait terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Utara.

I.3 LANDASAN TEORI

A. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Undang-undang No.24 tahun 2013 menyebutkan Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pada pasal 6 Undang-Undang No.24 Tahun 2013 menyebutkan kewenangan penyelenggara dan instansi pelaksana tingkat pemerintah provinsi yaitu pemerintah provinsi berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh Gubernur dengan kewenangan meliputi :

1. Koordinasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
2. Pemberian bimbingan, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
4. Penyajian data kependudukan berskala provinsi berasal dari data kependudukan yang telah dikonsolidasikan dan dibersihkan oleh kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri.

B. Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ruang lingkup pelaksanaan kegiatan SKM mencakup :

1. **Kesesuaian Persyaratan**
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Kecepatan Pelayanan**
Kecepatan pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Kesesuaian Biaya**
Kesesuaian biaya adalah kesesuaian ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Kesesuaian Produk Layanan**
Kesesuaian produk pelayanan adalah kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. **Kompetensi Petugas**
Kompetensi Petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Petugas**
Perilaku Petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan.
8. **Kualitas Sarana dan Prasarana**
Sarana dan Prasarana merupakan salah satu faktor penunjang yang berbentuk alat atau materiil dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Pengertian umum dalam Permenpan No.14 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan

12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas**
Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

I.4 METEDOLOGI

A. Objek Survei

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada tiap jenis pelayanan dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuisioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan yang mengacu kepada 9 (Sembilan) indikator kepuasan masyarakat.

B. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} \times \frac{\text{Nilai}}{\text{Pertimbangan}}$$

Untuk mempermudah interpretasi penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM unit pelayanan X 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

1. Menambah unsur yang dianggap relevan.
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian dikalsifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut :

Tabel 1. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

I.5 SISTEMATIKA PENULISAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- Latar Belakang
- Tujuan dan Manfaat
- Landasan Teori
- Metodologi
- Sistematika Penulisan
- Realisasi Pengumpulan Data

BAB II SEGMENTASI RESPONDEN

- Gambaran Umum Responden
- Responden Menurut Karakteristik

BAB III ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

- Indeks Kepuasan Terhadap Masing-Masing Unsur
- Indeks Kepuasan Masyarakat secara Umum

BAB IV PENUTUP

- Kesimpulan
- Saran, Rencana dan Laporan Tindak Lanjut

LAMPIRAN

I.6 REALISASI PENGUMPULAN DATA

Target responden survei kepuasan masyarakat berjumlah 30 OPD/Biro/Badan di Provinsi Kalimantan Utara dan Bank BUMN, jumlah yang terealisasi sesuai dengan target.

BAB II. SEGMENTASI RESPONDEN

II.1 Gambaran Umum Responden

Responden pada pengisian kuisioner survei kepuasan masyarakat terkait pelayanan publik pemanfaatan data berskala provinsi yaitu beberapa OPD/BIRO/Badan di Provinsi Kalimantan Utara dan Bank BUMN, yaitu :

1. Biro Kesejahteraan Rakyat
2. Biro Pemerintahan Umum
3. Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah
4. Badan Kepegawaian Daerah
5. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
6. Badan Penanggulangan Bencana Daerah
7. Bappeda dan Litbang
8. Dinas Kesehatan
9. Dinas Sosial
10. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
11. Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman
12. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
13. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
14. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
15. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian
16. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan
17. Dinas Lingkungan Hidup
18. Dinas Kelautan dan Perikanan
19. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
20. Dinas Kepemudaan dan Olahraga
21. Dinas Perhubungan
22. Dinas Perpustakaan dan Arsip
23. Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM
24. Dinas Pariwisata
25. Satuan Polisi Pamong Praja
26. RSUD Tarakan

27. Komisi Pemilihan Umum
28. Bank Kaltimara
29. Bank Rakyat Indonesia
30. Bank Negara Indonesia.

II.2 Responden Menurut Karakteristik

Responden pada survei kepuasan masyarakat berjumlah 34 orang, karakteristik respondennya dapat dilihat dari jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang akan diuraikan dibawah ini :

A. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan publik terkait pemanfaatan data berskala provinsi yaitu berjumlah 34 orang yang terdiri dari 15 laki-laki dan 19 perempuan. Berdasarkan persentase, responden terbesar berdasarkan jenis kelamin yaitu perempuan sebesar 55,9 % .

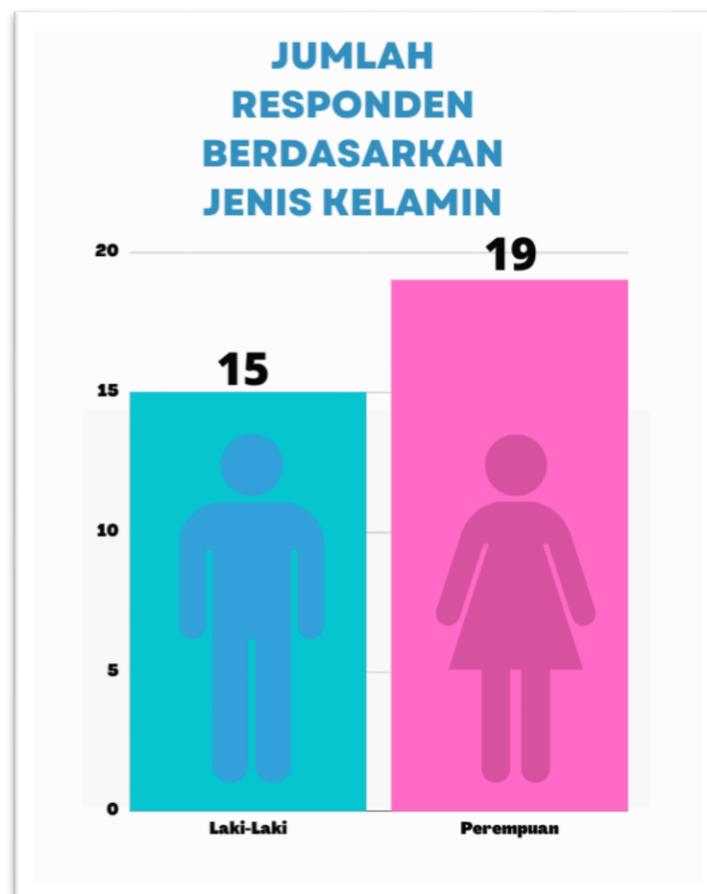


Diagram 1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

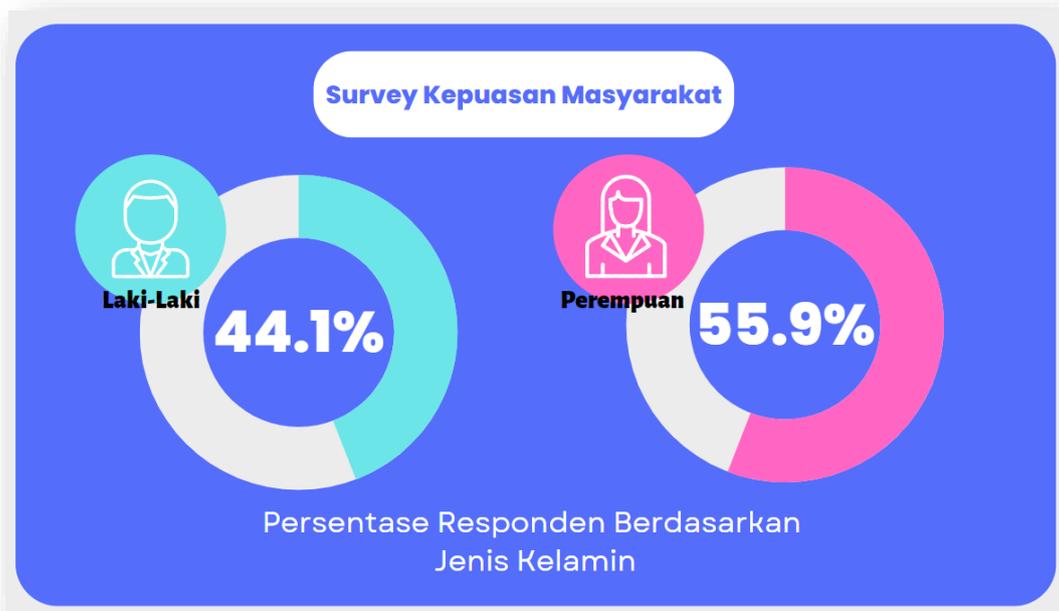


Diagram 2. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

B. Responden Berdasarkan Pendidikan

Responden Survei Kepuasan Masyarakat terkait pemanfaatan data kependudukan berdasarkan pendidikan yaitu SLTA berjumlah 1 orang, Sarjana Muda berjumlah 5 orang, S1 berjumlah 26 orang, dan S2 berjumlah 2 orang. Responden terbanyak dalam survei ini yaitu pendidikan S1 sebesar 76,5 % dengan jumlah 26 orang.

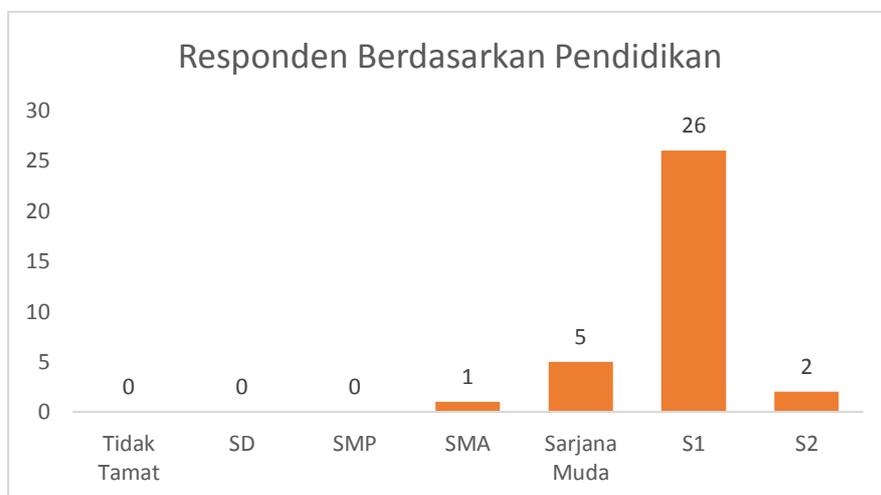


Diagram 3. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

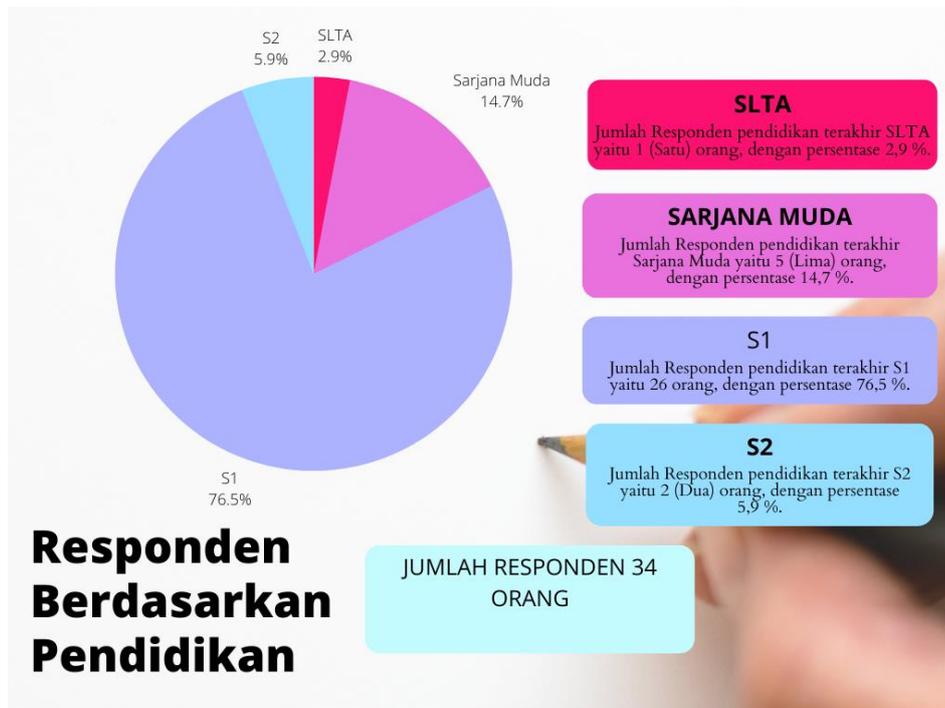


Diagram 4. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan

C. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Responden Survei Kepuasan Masyarakat terkait pemanfaatan data kependudukan berdasarkan pekerjaan yaitu jumlah tertinggi terdapat pada PNS berjumlah 28 orang dengan persentase 82,4 % dari total responden, sedangkan PTT/Honorar dan BUMN berjumlah sama yaitu 3 orang dengan persentase 8,8 %, . Persentase tertinggi terdapat pada PNS karena pengguna layanan pemanfaatan data kependudukan yaitu lembaga pemerintahan.

Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Survey Kepuasan Masyarakat

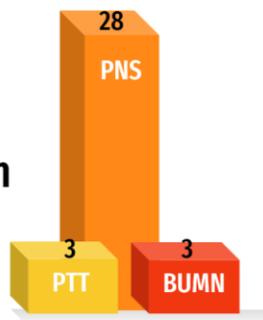


Diagram 5. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

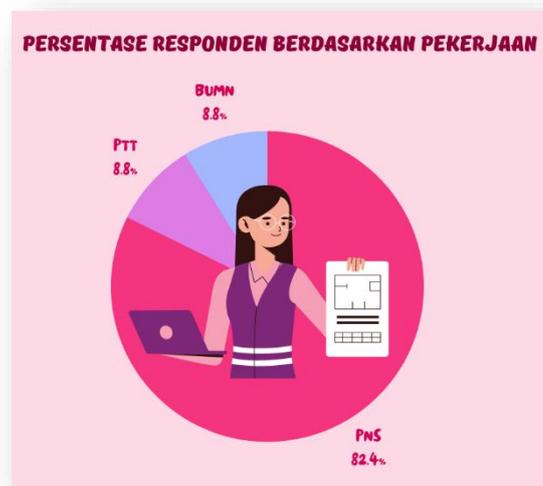


Diagram 6. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

BAB III. ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT

III.1 Analisis Kepuasan Terhadap Masing-Masing Unsur

Sesuai dengan Permendagri Nomor 14 Tahun 2017 Terdapat 9 (Sembilan) unsur SKM, yang akan dianalisis yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksanaan, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, sarana dan prasarana. Dari hasil survei melalui kuisioner, pelayanan pemanfaatan data kependudukan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut pada masing-masing unsur :

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Penilaian

No	Unsur Pelayanan	TAHUN 2021				TAHUN 2022			
		Nilai Rata-Rata	Ikm	Mutu Pelayanan	Mutu	Nilai Rata-Rata	Ikm	Mutu Pelayanan	Mutu
1	Persyaratan	3.10	77.59	B	BAIK	3.09	77.34	B	BAIK
2	Prosedur	3.10	77.59	B	BAIK	3.22	80.47	B	BAIK
2	Waktu pelayanan	3.10	77.59	B	BAIK	3.06	76.56	B	BAIK
4	Biaya/Tarif	3.76	93.97	A	SANGAT BAIK	3.78	94.53	A	SANGAT BAIK
5	Produk layanan	3.17	79.31	B	BAIK	3.19	79.69	B	BAIK
6	Kompetensi pelaksana	3.21	80.17	B	BAIK	3.09	77.34	B	BAIK
7	Perilaku pelaksana	3.21	80.17	B	BAIK	3.22	80.47	B	BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.45	86.21	B	BAIK	3.53	88.28	B	BAIK
9	Sarana dan Prasarana	3.03	75.86	C	CUKUP	3.09	77.34	B	BAIK
IKM UNIT PELAYANAN		3.24	80.94	B	BAIK	3.25	81.34	B	BAIK

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu pelayanan. Berdasarkan hasil survei melalui kuisioner nilai IKM pada persyaratan untuk pelayanan pemanfaatan data kependudukan pada tahun 2022 sebesar **77,34** dengan mutu pelayanan **B (Baik)**, yang berarti bahwa semua persyaratan atau kemudahan proses dapat dipenuhi dengan baik dan dapat meningkatkan kepuasan publik kedepannya. Mutu persyaratan pelayan dari tahun 2021 dan 2022 bernilai tetap yaitu B (Baik).

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Berdasarkan hasil survei melalui kuisisioner nilai IKM pada prosedur untuk pelayanan pemanfaatan data kependudukan pada tahun 2022 sebesar **80,47** dengan mutu pelayanan **B (Baik)**, yang berarti prosedur yang diberikan jelas dan mudah dipahami. Mutu prosedur pelayanan prosedur dari tahun 2021 dan 2022 bernilai tetap yaitu B (Baik).

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Berdasarkan hasil survei melalui kuisisioner nilai IKM pada waktu pelayanan untuk pelayanan pemanfaatan data kependudukan pada tahun 2022 sebesar **76,56** dengan mutu pelayanan **B (BAIK)**, yang berarti bahwa waktu penyelesaian pelayanan diinformasikan dan diterima dengan baik oleh penerima layanan. Mutu waktu pelayanan dari tahun 2021 dan 2022 bernilai tetap yaitu B (Baik).

D. Biaya/Tarif

Kesesuaian biaya adalah kesesuaian ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Berdasarkan hasil survei melalui kuisisioner nilai IKM pada biaya/tarif untuk pelayanan pemanfaatan data kependudukan pada tahun 2022 sebesar **94,53** dengan mutu pelayanan **A (Sangat Baik)**, yang berarti bahwa pelayanan pemanfaatan data kependudukan tidak dikenakan biaya alias gratis. Mutu biaya/tarif pelayanan dari tahun 2021 dan 2022 bernilai tetap yaitu A (Sangat Baik).

E. Produk Layanan

Produk layanan yang dimaksud adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil survei melalui kuisisioner nilai IKM pada Produk pelayanan untuk pelayanan pemanfaatan data kependudukan pada tahun

2022 sebesar **79,69** dengan mutu pelayanan **B (Baik)**, yang berarti hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan permohonan data kependudukan yang di minta. Mutu produk layanan dari tahun 2021 dan 2022 bernilai tetap yaitu B (Baik).

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Berdasarkan hasil survei melalui kuisioner nilai IKM pada kompetensi pelaksana untuk pelayanan pemanfaatan data kependudukan pada tahun 2022 sebesar **77,34** dengan mutu pelayanan **B (Baik)**, yang berarti bahwa kompetensi pelaksana dalam kegiatan pelayanan pemanfaatan data kependudukan di nilai berkompeten. Mutu kompetensi pelaksana pelayanan dari tahun 2021 dan 2022 bernilai tetap yaitu B (Baik).

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil survei melalui kuisioner nilai IKM pada perilaku pelaksana untuk pelayanan pemanfaatan data kependudukan pada tahun 2022 sebesar **80,47** dengan mutu pelayanan **B (Baik)**, yang berarti perilaku pelaksana dalam kegiatan pelayanan adalah sangat mendukung etos kerja, etika kerja namun hal tersebut perlu ditingkatkan agar lebih baik kedepannya. Mutu perilaku pelaksana pelayanan dari tahun 2021 dan 2022 bernilai tetap yaitu B (Baik).

H. Penanganan Pengaduan , Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut. Berdasarkan hasil survei melalui kuisioner nilai IKM pada penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk pelayanan pemanfaatan data kependudukan pada tahun 2022 sebesar **88,28** dengan mutu pelayanan **B (Baik)**, yang berarti penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam kegiatan pelayanan sangat bermanfaat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan diterima dengan baik oleh penerima layanan. Mutu penanganan pengaduan, saran dan masukan layanan dari tahun 2021 dan 2022 bernilai tetap yaitu B (Baik).

I. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana prasarana pelayanan dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama

pendayagunaan semua sarana dan prasarana secara efektif dan efisien .Berdasarkan hasil survei melalui kuisioner nilai IKM pada sarana dan prasarana untuk pelayanan pemanfaatan data kependudukan tahun 2022 sebesar **77,34** dengan mutu pelayanan **B (Baik)**, yang berarti sarana dan prasarana pelayanan dapat dirasakan atau di manfaatkan dengan baik oleh pengguna layanan. Mutu sarana dan prasarana layanan dari tahun 2021 dan 2022 terjadi perbaikan dan peningkatan dari sebelumnya bernilai C (Cukup).

III.2 Analisis Kepuasan Secara Umum

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Utara dilakukan menggunakan metode *simple random sampling* dengan objek sebanyak 34 (tiga puluh empat) responden di lingkungan dinas. Berdasarkan hasil survei tersebut diketahui bahwa nilai rata-rata kepuasan masyarakat atau Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 81,34 atau dapat dikategorikan **BAIK** (dapat dilihat pada tabel.1).

Seperti yang telah diuraikan di atas, dari Sembilan unsur penilaian yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu kategori biaya/tarif dengan nilai rata-rata unsur pelayanan 94,53 kategori sangat baik "A". Sedangkan delapan unsur penilaian lainnya masuk dalam kategori BAIK "B".

III.3 Rencana Tindak Lanjut

Secara umum pelayanan pemanfaatan data kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Utara dalam beberapa unsur masuk dalam kategori Baik, satu unsur kategori Sangat Baik, dan delapan unsur kategori Baik. Berkaitan dengan Sembilan unsur pelayanan, maka akan dilakukan upaya perbaikan berdasarkan penilaian unsur pelayanan mulai dari nilai yang terendah sampai dengan yang tertinggi sebagai berikut :

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Pelayanan	Pemaksimalan pelayanan dengan memanfaatkan media sosial, komunikasi secara langsung, dan menyurat ke Dirjend Dukcapil Kemendagri	Agustus – Desember 2022	Bidang PIAK & Pemanfaatan Data Bidang Fasilitasi Pendaftaran Penduduk Bidang Fasilitasi Pencatatan Sipil
2	Persyaratan	Sosialisasi persyaratan pelayanan baik secara langsung dan media sosial	Agustus – Desember 2022	Bidang PIAK & Pemanfaatan Data Bidang Fasilitasi Pendaftaran Penduduk Bidang Fasilitasi Pencatatan Sipil
3	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kualitas aparatur melalui Bimtek, Sosialisasi, dan Rapat Kerja Teknis	Juni – Desember 2022	Bidang PIAK & Pemanfaatan Data Bidang Fasilitasi Pendaftaran Penduduk Bidang Fasilitasi Pencatatan Sipil
4	Sarana dan Prasarana	Melakukan pemeliharaan fasilitas sarana dan prasarana dan memaksimalkan penggunaan sarana dan prasarana yang tersedia	Oktober 2022 – Maret 2023	Umum & Kepegawaian

5	Produk Layanan	Sosialisasi produk pelayanan baik secara langsung dan media sosial	Agustus – Desember 2022	Bidang PIAK & Pemanfaatan Data Bidang Fasilitas Pendaftaran Penduduk Bidang Fasilitas Pencatatan Sipil
6	Prosedur	Sosialisasi prosedur pelayanan baik secara langsung dan media sosial	Agustus – Desember 2022	Bidang PIAK & Pemanfaatan Data Bidang Fasilitas Pendaftaran Penduduk Bidang Fasilitas Pencatatan Sipil
7	Perilaku Pelaksana	1. Sosialisasi etika pelayanan kepada seluruh aparatur 2. Evaluasi kinerja aparatur	Oktober – Desember 2022	Bidang PIAK & Pemanfaatan Data Bidang Fasilitas Pendaftaran Penduduk Bidang Fasilitas Pencatatan Sipil
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sosialisasi dan update terkait pengaduan, saran dan masukan pelayanan melalui <i>website</i> , dan <i>instagram</i>	Oktober – Desember 2021	Bidang PIAK & Pemanfaatan Data Bidang Fasilitas Pendaftaran Penduduk Bidang Fasilitas Pencatatan Sipil
9	Biaya / Tarif	Pemasangan Informasi mengenai biaya pelayanan gratis	Januari - Desember 2022	Umum & Kepegawaian

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa beberapa upaya yang akan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Utara dalam rangka menindaklanjuti hasil survei kepuasan masyarakat yaitu melakukan perbaikan dan memaksimalkan sarana dan prasarana yang tersedia, melakukan sosialisasi terkait pelayanan yaitu sosialisasi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk layanan dan biaya/tariff, baik secara langsung maupun melalui media sosial seperti *website*, *Instagram*, dan *facebook* . Penanganan pengaduan, saran, dan masukan tidak hanya melalui kotak saran atau langsung tetapi juga melalui *website* . untuk meningkatkan kompetensi dan perilaku pelaksana yaitu dengan memberikan

bimbingan teknis terkait kompetensi, sosialisasi etika pelayanan , dan evaluasi kinerja aparatur. Dengan demikian diharapkan agar kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Utara terkhusus pada unsur yang dinilai kurang dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat diperbaiki sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan

BAB IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berikut ini merupakan kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Utara tahun 2021, yaitu :

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhimpun sebanyak 34 (tiga puluh) responden yang disebarkan kepada pengguna pelayanan menggunakan metode nonprobabilitas dengan convenience sampling.
2. Responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin yaitu perempuan sebesar 55,9% dan laki-laki 44,1%, dengan sebagian besar pendidikan responden yaitu Sarjana Muda / S1 sebanyak 76,5 %. Kemudian sebagian besar pekerjaan responden adalah PNS dengan jumlah 28 orang dari total responden, mengingat pengguna pelayanan pemanfaatan data adalah di lingkungan dinas tingkat provinsi.
3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan pemanfaatan data berskala provinsi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Prprovinsi Kalimantan Utara yaitu 81,34 masuk dalam kategori “BAIK” dengan mutu pelayanan “B”. Mutu pelayanan dari tahun sebelumnya yaitu “B” dengan nilai IKM 80,94, sehingga dapat disimpulkan SKM dari tahun 2021 dan 2022 bermutu sama yaitu “B”.
4. Delapan unsur pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu persyaratan, prosedur, Waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, dan sarana prasarana mempunyai mutu pelayanan “B” Baik. Sedangkan nilai kinerja Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tertinggi ada pada unsur penilaian biaya/tarif yaitu 94,53 dengan mutu pelayanan “A”.
5. Dari Sembilan unsur penilaian unsur yang mengalami perubahan mutu pelayanan di tahun 2021 dan 2022 terdapat satu unsur, yaitu unsur sarana dan prasarana, sedangkan unsur lainnya masi bermutu sama. Unsur pelayanan sarana dan prasarana pada tahun 2022 mengalami perbaikan nilai mutu ,sebelumnya bernilai cukup “C” pada tahun 2022 menjadi baik “B”.

B. Saran / Rekomendasi

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemanfaatan data kependudukan skala provinsi, yaitu

1. Peningkatan pelayanan harus terus dilakukan agar kepuasan masyarakat meningkat.
2. Memberikan kesempatan kepada petugas untuk mengikuti pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kemampuan kompetensi dan perilaku pelayanan menjadi lebih baik.
3. Memaksimalkan pelayanan melalui sosialisasi bahwa data-data umum dapat diakses sendiri melalui website dan buku profil yang telah di bagikan, dan OPD/Badan/Biro tingkat provinsi dapat melakukan PKS (Perjanjian Kerja Sama) untuk dapat mengakses data secara langsung.
4. Melakukan penyusunan anggaran terkait pemanfaatan data, agar kendala-kendala pemanfaatan data dapat dikoordinasikan secara langsung sehingga mendapatkan solusi dan respon yang cepat. Hal ini dikarenakan adanya sistem terbaru di Disdukcapil yaitu SIAK terpusat, dimana beberapa data tidak dapat diakses secara langsung dari server-server Disdukcapil Provinsi maupun Kabupaten/Kota secara detail, tetapi melalui permohonan data ke pusat (Ditjend Dukcapil Kemendagri).

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN UTARA
TAHUN 2022

NILAI IKM

81,34

**NAMA LAYANAN: PEMANFAATAN DATA
KEPENDUDUKAN SKALA PROVINSI**

RESPONDEN

JUMLAH : 34 orang
JENIS KELAMIN : L = 15 orang / P = 19 orang
PENDIDIKAN : SD = 0 orang
SMP = 0 orang
SMA = 1 orang
DIII = 5 orang
S1 = 26 orang
S2 = 2 orang

Periode Survei = September 2022

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 Gedung Gadis Lantai 3, Jalan Rambutan Nomor 06, Kode Pos 77212
 Email: dukcapil.kaltaraprov@gmail.com Website: disdukcapil.kaltaraprov.go.id
TANJUNG SELOR

BERITA ACARA

Pada hari ini Jumat tanggal 30 Bulan September Tahun 2022, telah disusun Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Utara tentang Pelayanan Pemanfaatan Data Penduduk Skala Provinsi Tahun 2022. Hasil dari SKM nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2022 yaitu 81,34 dengan mutu pelayanan “B” kategori “BAIK”. Untuk peningkatan pelayanan, berikut tindak lanjut yang telah dilaksanakan oleh Disdukcapil Provinsi Kalimantan Utara.

**Laporan Tindak Lanjut dari Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
 Disdukcapil Provinsi Kalimantan Utara
 Tahun 2022**

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Keterangan	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan pemeliharaan fasilitas sarana dan prasarana	Dokumentasi Terlampir	
2	Persyaratan	Sosialisasi persyaratan pelayanan baik secara langsung dan media sosial	IG : Disdukcapil Kaltara Website Disdukcapil Prov Kaltara https://disdukcapil.kaltaraprov.go.id	
3	Prosedur	Sosialisasi prosedur pelayanan baik secara langsung dan media sosial	IG : Disdukcapil Kaltara Web : https://disdukcapil.kaltaraprov.go.id	
4	Waktu Pelayanan	Pemaksimalan pelayanan dengan memanfaatkan media sosial, komunikasi secara langsung, dan menyurat ke Dirjend Dukcapil Kemendagri	Mei, Juli, dan September 2022 Koordinasi langsung ke Ditjend Dukcapil Kemendagri terkait Perjanjian Kerja Sama Pemanfaatan Data	
			Menyurati Ditjend Dukcapil Kemedagri terkait Permintaan Data	1. Tanggal 06 Juli 2022 : permintaan table data 2. Tanggal 9 Spetember 2022 : permintaan agregat data.
			Akses data melalui : IG : Disdukcapil Kaltara Web : https://disdukcapil.kaltaraprov.go.id	
5	Produk Layanan	Sosialisasi produk pelayanan baik secara langsung dan media sosial	IG : Disdukcapil Kaltara Web : disdukcapil.kaltaraprov.go.id	

6	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kualitas aparatur melalui Bimtek, Sosialisasi, dan Rapat Kerja Teknis	02 – 05 Agustus 2022 Pendidikan dan Pelatihan Inovasi dan Pemanfaatan Data Kependudukan di Jakarta. Oleh BPSDM Kemendagri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analis Kebijakan Muda, Koordinator Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan 2. Analis Data dan Informasi 3. Ahli Pertama Adminsitrator Database Kependudukan
			06 – 11 Juni 2022 Pendidikan dan Pelatihan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2022 di Jakarta. Oleh BPSDM Kemendagri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analis Kebijakan Muda, Koordinator Seksi Bina Aparatur Pencatatan Sipil 2. Analis Kebijakan Muda, Koordinator Seksi Fasilitas Saprasi Pencatatan Sipil
			Setiap Hari Jumat Dukcapil Belajar, melalui zoom meeting. Oleh Dirjend Dukcapil Kemendagri	Seluruh Pegawai Disdukcapil Provinsi Kalimantan Utara
			04 Agustus 2022 Rakertek Pendaftaran Penduduk Pindah Datang. Narasumber : Direktur Pendaftaran Penduduk Ditjend Dukcapil Kemendagri	Seluruh Pegawai Disdukcapil Provinsi Kalimantan Utara, fokus Bidang Pendaftaran Penduduk
7	Perilaku Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi etika pelayanan kepada seluruh aparatur 2. Evaluasi kinerja aparatur 	Rapat seluruh pegawai Disdukcapil Provinsi Kalimantan Utara	
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sosialisasi dan update terkait pengaduan, saran dan masukan melalui <i>website</i> , Instagram, manual	IG : Disdukcapil Kaltara Website Disdukcapil Prov Kaltara https://disdukcapil.kaltaraprov.go.id	

9	Biaya / Tarif	Pemasangan Informasi mengenai biaya pelayanan gratis	IG : Disdukcakil Kaltara Web : https://disdukcakil.kaltaraprov.go.id/
---	------------------	--	---

Tanjung Selor, 30 September 2022
Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Provinsi Kalimantan Utara



Drs. H. Santusi, M.Si
Penyelia Utama Madya, IV/d
NIP. 19720120 199302 1 001

DOKUMENTASI SARANA DAN PRASARANA



Ruang Tunggu



Ruang Laktasi untuk ibu menyusui



Kotak saran

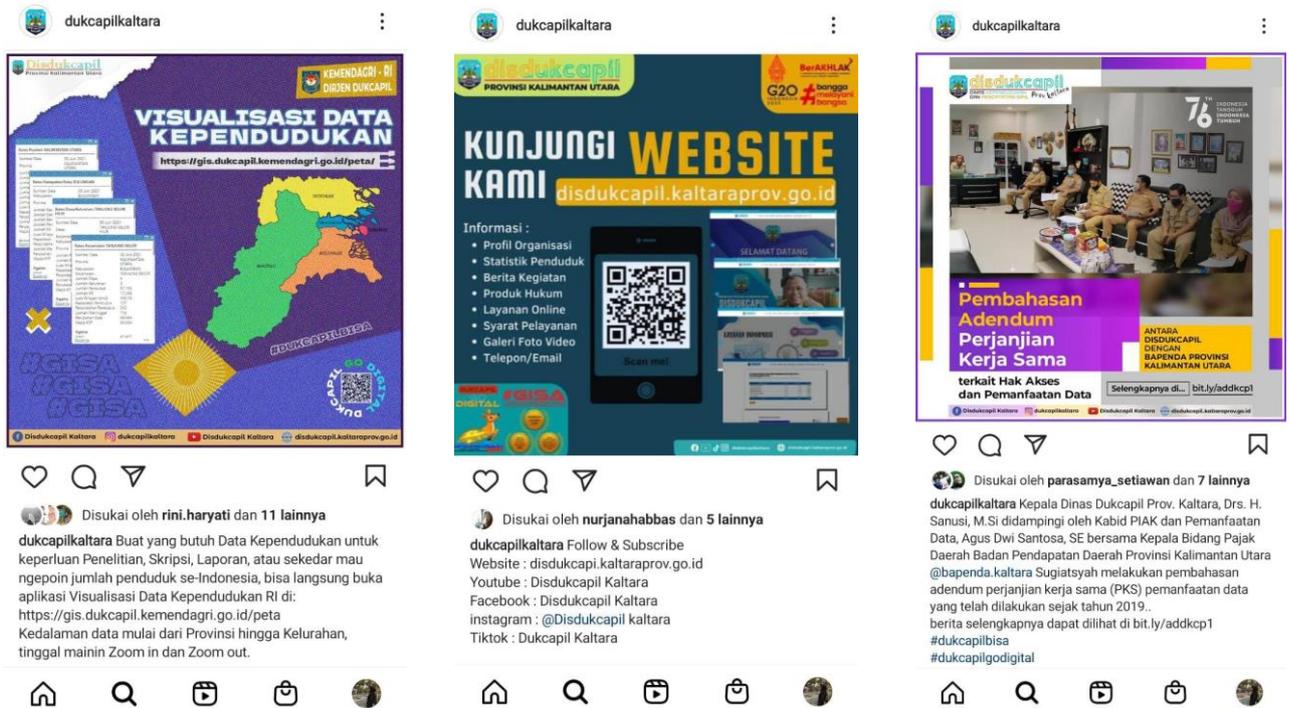


Tempat Parkir

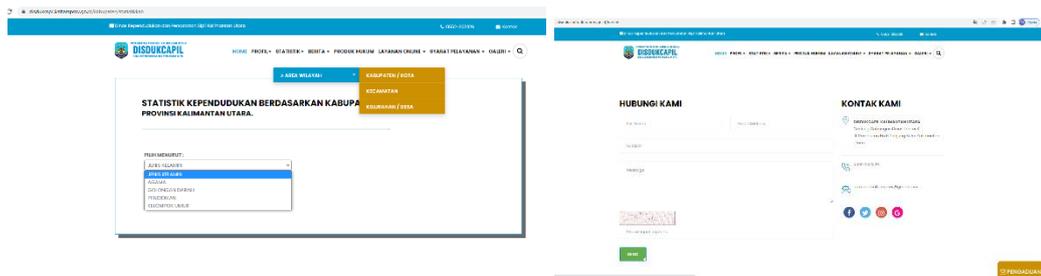


Mushola

lampiran 4. Media Sosial Disdukcapil Prov.Kaltara



Instagram : dukcapilkaltara



Web : <https://disdukcapil.kaltaraprov.go.id/>



Facebook : Disdukcapil Kaltara



Disdukcapil Kaltara
20 Sep · 🌐

disdukcapil
PROVINSI KALIMANTAN UTARA

KUNJUNGI WEBSITE KAMI
disdukcapil.kaltaraprov.go.id

Informasi :

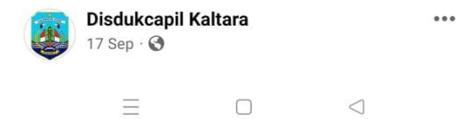
- Profil Organisasi
- Statistik Penduduk
- Berita Kegiatan
- Produk Hukum
- Layanan Online
- Syarat Pelayanan
- Galeri Foto Video
- Telepon/Email

Scan me!

SUKSES DIGITAL

Anda dan Disdukcapil Kaltara

Suka Komentari Bagikan



Disdukcapil Kaltara
17 Sep · 🌐

☰ □ ◀



Disdukcapil Kaltara

FB Resmi Disdukcapil Prov. Kaltara
Pengelola: Analis Data dan Informasi
IG: dukcapilkaltara

Teman

Pesan

Tinggal di **Tanjungselor, Kalimantan Timur, Indonesia**

Dari **Tanjungselor, Kalimantan Timur, Indonesia**

Diikuti oleh 235 orang





**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Gedung Gadis Lt.3 Jalan Rambutan Nomor 6, Email : dukcapil.kaltaraprov@gmail.com

TANJUNG SELOR

Identitas/nomor rekomendasi : v-21.6500.007

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALTARA**

Tanggal Survei : Jam Survei : 1. 08.00 – 12.00*
2. 13.00 – 16.00*
Lingkarilah jawaban anda

I. PROFIL

Nama :
 Jenis Kelamin : 1. L 2. P Usia :tahun
 Pendidikan : 1. Tidak Tamat SD, 2. SD 3. SLTP 4. SLTA 5. Sarjana Muda, 6. S1
 7. S2 8. S3
 Pekerjaan : 1. Tdk/belum bekerja, 2. PNS 3.TNI 4. POLRI 5. Swasta 6.Wirusaha
 LAINNYA.....(sebutkan)
 Jenis Layanan yang diterima : (pilihan boleh lebih dari satu)

1. **Data Agregat** : Kumpulan data tentang peristiwa kependudukan, peristiwa penting, jumlah dan komposisi penduduk berdasarkan jenis kelamin, kelompok usia, agama, pendidikan, pekerjaan, dan lainnya.
2. **Biodata Penduduk** : Keterangan yang berisi elemen data tentang jati diri.

Dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Utara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan survei pelayanan publik di organisasi perangkat daerah. Kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu dapat berperan aktif dalam memberikan informasi terkait kinerja pelayanan di kementerian/lembaga/ organisasi perangkat daerah yang mencakup:

-Pelayanan publik pemanfaatan data kependudukan sekala provinsi.

Mohon setiap pertanyaan dijawab dengan benar dan jujur. Kami menjamin kerahasiaan atas informasi yang Bapak/Ibu berikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan untuk pemanfaatan data kependudukan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pemanfaatan data kependudukan di unit ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pemanfaatan data kependudukan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan pemanfaatan data kependudukan ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4

<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan pemanfaatan data kependudukan dengan hasil yang diberikan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan pemanfaatan data kependudukan ?</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>10. Kritik dan Saran :</p>	



Tanjung Selor, 23 Maret 2021

Nomor : B.065/BPS/6500.92630/03/2021

Lampiran : 1 (satu) set

Perihal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Survei Kepuasan Masyarakat dalam Rangka Pemanfaatan Data Kependudukan Skala Provinsi Kalimantan Utara

Kepada Yth.:

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI KALIMANTAN UTARA

di tempat

Sehubungan dengan pemberitahuan rancangan penyelenggaraan survei statistik sektoral dengan judul "**Survei Kepuasan Masyarakat dalam Rangka Pemanfaatan Data Kependudukan Skala Provinsi Kalimantan Utara**", bersama ini kami menyatakan bahwa survei tersebut layak untuk dilaksanakan, dengan beberapa catatan rekomendasi sebagaimana terlampir. Adapun identitas/nomor rekomendasi untuk survei tersebut adalah **V-21.6500.007**. Identitas ini supaya dicantumkan pada kuesioner survei.

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.



Lampiran Surat

Nomor : B.065/BPS/6500.92630/03/2021

Tanggal : Tanjung Selor, 24 Maret 2021

Perihal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Survei Kepuasan Masyarakat dalam Rangka Pemanfaatan Data Kependudukan Skala Provinsi Kalimantan Utara

Catatan Hasil Pemeriksaan Rancangan Kegiatan Statistik

Judul kegiatan : Survei Kepuasan Masyarakat dalam Rangka Pemanfaatan Data Kependudukan Skala Provinsi Kalimantan Utara

Penyelenggara : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Hasil Pemeriksaan:

Berdasarkan pemeriksaan, rancangan survei dinyatakan layak

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN										
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	
1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	4	2	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
11	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
12	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
15	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
27	3	4	3	4	3	3	3	2	2	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
31	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
34	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
Total Nilai per Unsur	99	103	98	121	102	99	103	99	113	
NRR per Unsur	3.09	3.22	3.06	3.78	3.19	3.09	3.22	3.09	3.53	
Penimbang	0.11111111	0.11111111	0.11111111	0.11111111	0.11111111	0.11111111	0.11111111	0.11111111	0.11111111	
NRR tertimbang per unsur	0.34375	0.35763889	0.3402778	0.4201389	0.3541667	0.34375	0.3576389	0.34375	0.3923611	3.25
IKM Unit Pelayanan										81.34



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DISDUKCAPIL PROVINSI KALIMANTAN UTARA 2022

Pelayanan Pemanfaatan Data Kependudukan skala Provinsi

IKM



81,34
(BAIK)

KARAKTERISTIK RESPONDEN

JENIS KELAMIN



PEKERJAAN



82,4%
PNS



8,8%
PTT



8,8%
BUMN

PENDIDIKAN



2,9%
SLTA



14,7%
D3



76,5%
S1



5,9%
S2



Disdukcapil Kaltara



dukcapilkaltara



Disdukcapil Kaltara



disdukcapil.kaltaraprov.go.id